

**dossier
du centre d'études
et de recherches
sur les qualifications**

DOSSIER

L'évolution des professions de l'information et de la documentation

Etude de la fonction documentaire

Novembre 1977

DOSSIER N° 16

**CENTRE D'ETUDES ET DE RECHERCHES
SUR LES QUALIFICATIONS (CEREQ)**

9, rue Sextius-Michel, 75732 PARIS CEDEX 15 - Tél. : 577.10.04 - 577.20.55
Directeur : Ducray (Gabriel)

Le Centre d'études et de recherches sur les qualifications, institué par le titre III du décret n° 70-239 du 19 mars 1970, est un organisme public, placé auprès de l'Office national d'information sur les enseignements et les professions, dont disposent en commun le ministre de l'Education, qui en assure la tutelle, le ministre des Universités, le ministre du Travail et de la Participation et les ministres de l'Industrie et de l'Agriculture. Le Centre est également chargé d'apporter sa collaboration au Commissariat général du Plan et de la Productivité, à la Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action régionale, et au Comité interministériel de la Formation professionnelle et de la Promotion sociale.

Le CEREQ a pour mission de faire des études et de susciter des recherches tendant à améliorer la connaissance des activités professionnelles et de leur évolution. Il doit à cet effet :

- faire l'analyse des postes de travail et des métiers ;
- évaluer les transformations des qualifications dues à l'évolution des techniques ;
- étudier l'adaptation des formations et des méthodes d'enseignement en fonction des besoins constatés.

Ses programmes d'activités et de recherches sont soumis à une procédure d'approbation officielle et reçoivent une publicité nationale. Les Services d'information et d'orientation ainsi que les Services de l'emploi participent activement à leur réalisation dans les régions. Le Centre effectue lui-même ses études ou bien les suscite auprès d'organismes publics ou privés. Dans tous les cas, il coordonne, exploite et diffuse les résultats.

Le Directeur du CEREQ est nommé par décret pris en Conseil des Ministres. Il est assisté dans son administration par un Conseil de Perfectionnement.

CONSEIL DE PERFECTIONNEMENT

HUIT MEMBRES DE DROIT

- Vimont (Claude), directeur de l'ONISEP, président
- Pinet (Marcel), directeur général de la programmation et de la coordination, Ministère de l'Education.
- Blanchard (Alain), directeur des affaires financières, Ministère de l'Education.
- Constant (Gilbert), directeur général de l'enseignement des études et de la recherche au Ministère de l'Agriculture.
- Wissocq (François de), directeur des mines, Ministère de l'Industrie.
- Vught (Gabriel) directeur général de l'Administration et de la Fonction publique.
- Salomon (Jean-Claude), directeur des affaires générales et financières au Ministère des Universités.
- Rezeau (Michel), chef du service des études et de la statistique au Ministère du Travail et de la Participation.

**NEUF MEMBRES DESIGNES
REPRESENTANT**

- Le Commissariat général du Plan d'équipement et de la productivité.
- La Délégation à l'aménagement du territoire et à l'action régionale.
- Le Secrétariat général de la Formation professionnelle.
- L'Institut national de la statistique et des études économiques.
- L'Institut national d'études démographiques.
- La Direction de la Prévision au Ministère de l'Economie
- Le Service des études informatiques et statistiques au Ministère de l'Education.
- L'Agence nationale pour l'Emploi
- Le Centre national de la recherche scientifique.

**DEUX MEMBRES ELUS PAR
LE PERSONNEL SCIENTIFI-
QUE DU CENTRE.**

(Renouvellement annuel)

**CINQ PERSONNALITES
COOPTES EN RAISON DE
LEUR COMPETENCE.**

- Bienaymé (Alain), professeur à l'Université de Paris IX
- Durand (Claude), directeur du Groupe de sociologie du travail à l'Université de Paris VII
- Eicher (Jean-Claude), directeur de l'Institut de recherche sur l'économie de l'Education de l'Université de Dijon.
- Michard (Robert), directeur des Affaires sociales françaises au Groupe Schlumberger
- Mouret (Jean-Claude), délégué général du Centre d'enseignement supérieur des affaires.

**CONFERENCE DES CORRESPONDANTS PERMANENTS
DES SYNDICATS ET PROFESSIONS**

Blondeau (ACCI)
Bonhomme (représentant la
CGT au Conseil d'adminis-
tration de l'ONISEP)

Burande (CFTC)
Cayeux (de) (CNPF)
Terry (UIMM)
Cheramy (FEN)
Galpin (CGT-FO)

Guillaume (FNSEA)
Mlle Richard (APCM)
Roussel (APCA)
Darnais (CFDT)
Teboul (CGC)

L'ÉVOLUTION DES PROFESSIONS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

Etude de la fonction documentaire

Cette étude a été réalisée dans le cadre des départements Fonctions professionnelles et Innovation et Emploi par B. AZNARD, F. BRUAND-HODEL et F. POTTIER avec la collaboration de B. KLITTING de la SEDES ; le chapitre préliminaire a été rédigé par F. MEYLAN.

AVANT-PROPOS

A la suite des demandes conjointes de la Commission de coordination de la Documentation administrative du Secrétariat Général du Gouvernement et du Bureau National de l'Information Scientifique et Technique (BNIST), et en collaboration avec la Fondation Nationale des Sciences Politiques, le Centre d'études et de recherches sur les qualifications (CEREQ) a inscrit à son programme d'activité de 1975 et 1976 une étude pour préparer une réflexion sur le devenir des professions de l'information et de la documentation et des formations préparatoires à ces professions.

Pour réaliser ce projet, le CEREQ a délibérément procédé à une analyse du travail qualitative et partiellement prospective, plutôt qu'à des prévisions d'emploi classiques.

Ce choix provient de ce que toute évaluation de besoins en formation doit reposer sur la construction, par les formateurs, d'objectifs déterminés en fonction de différents modes de structuration du travail et d'accès aux emplois, et tenir compte des cheminements professionnels ou des déroulements de carrières constatés à un moment donné.

La connaissance des formes actuelles d'organisation du travail, de leur diversité et de leur stabilité, était donc essentielle de même qu'une appréhension suffisante des pratiques d'accès aux emplois et des formations existantes.

1. La connaissance des activités individuelles

En s'appuyant sur la notion de fonction documentaire et non pas seulement sur l'identification des services qui ont la charge de satisfaire les besoins en information, cette étude montre l'intérêt pour l'analyse des activités individuelles, des méthodes qui s'intéressent plus aux contributions apportées par les individus à la réalisation des diverses finalités d'une organisation qu'à leur participation à des services à vocations particulières, plus ou moins formellement définies.

C'est que les activités qui touchent la documentation, au même titre que celles qui concernent la gestion ou l'informatique, tendent par leur nature et leur mise en œuvre, à diffuser largement à travers les organisations que sont les centres de recherches, les entreprises ou les administrations.

Il était donc essentiel de tracer le contour de la « fonction documentaire », de préciser non seulement la nature des activités individuelles spécifiques à la documentation, mais aussi la manière selon laquelle les interventions indi-

viduelles appartenant au processus documentaire pourraient être associées entre elles ou à d'autres interventions plus ou moins complémentaires ou connexes.

Laissant de côté les activités de stockage des informations, l'étude a porté essentiellement sur leur traitement et leur communication. Elle a répertorié et analysé, dans des organisations diversifiées, les activités qui contribuent à la définition et à la réalisation de politiques documentaires quelles qu'en soient les modalités d'insertion.

Cette analyse a été accompagnée d'une réflexion sur les facteurs susceptibles de modifier ou de transformer les opérations incluses dans l'ensemble du processus documentaire afin de circonscrire les points susceptibles d'être les plus touchés par les évolutions décelables.

Les résultats fournissent une vision des activités individuelles concernées par la documentation. Celle-ci est sensiblement différente de celle traditionnellement donnée par les emplois dont les appellations ou les classifications sont spécifiques aux services dits de documentation.

Ces constats soulignent le caractère contrasté des processus documentaires qui peuvent être plus ou moins dégradés et qui vont des processus complets et formalisés jusqu'à une disparition de ces derniers au profit de pratiques documentaires extrêmement parcellaires. Si, des types de situations significatives peuvent être dégagés, ils s'y ajoutent des emplois nombreux et variés qui concernent à divers degrés, le processus documentaire, sans y être totalement inclus.

Ainsi, à quelques exceptions près, **la documentation apparaît comme un cas typique de configuration diversifiée des emplois.** Il en résulte que tout projet de formations qui chercherait à prendre comme cible uniquement les emplois existants, spécifiquement nommés comme relevant de la documentation et à leur adapter strictement des objectifs et des contenus de formation, ne peut être considéré comme suffisant et adapté à la plupart des cas rencontrés.

Ce constat rejoint les conclusions qui se dégagent des travaux réalisés sur le même sujet par d'autres pays et dans le cadre d'organisations internationales.

2. Les accès aux emplois et les carrières

Connaître les emplois est insuffisant pour rechercher des objectifs de formation. Il est tout autant essentiel de connaître les conditions d'accès aux emplois et les carrières existantes ou possibles dans ce domaine d'activité, puisque les unes ou les autres gouvernent les conditions réelles d'utilisation des capacités acquises à travers la formation.

Il ressort des observations faites que la présence dans les emplois du processus documentaire, de diplômés ayant reçu une formation professionnelle spécifique, est faible tandis que les non-spécialistes sont nombreux. Cela signifie donc que les employeurs n'ont pas considéré dans leurs recrutements que la possession d'une technicité spécifique constituait une condition essentielle.

Ces mêmes observations ont d'autre part montré que :

— nombre de personnes intervenant pour la totalité de leur activité sur des processus documentaires ne demeurent dans cette position que pendant un moment de leur carrière, ou souhaitent vivement qu'il en soit ainsi ;

— ceux qui interviennent partiellement sur ce même processus le font à propos d'autres activités, vis-à-vis desquelles leur compétence est la première condition requise pour accéder à leur emploi. Ajoutons aussitôt que dans de tels cas des lacunes importantes dans la maîtrise du processus documentaire lui-même, ont été relevées.

Ces observations se sont révélées vraies, en règle générale, aux divers niveaux de la hiérarchie et pour divers types d'interventions.

3. Conséquences pour les formations

Le rôle du Centre d'études et de recherches sur les qualifications n'est pas de se substituer aux formateurs pour définir leurs programmes de formation, mais de leur apporter des éléments susceptibles de les guider dans leurs stratégies.

Il semble que l'on puisse dans cette optique procéder à une distinction nette entre les professionnels spécialistes de la documentation et les non-spécialistes concernés par le processus documentaire.

• **Parmi les professionnels spécialistes**, une distinction supplémentaire doit être ajoutée en fonction du niveau des personnes que l'on souhaiterait former.

A un niveau supérieur, il est important que des spécialistes capables de concevoir des systèmes documentaires, tenant compte des évolutions des technologies et de déterminer les avantages et coûts alternatifs des diverses solutions possibles, soient situés à un niveau tel que leur activité puisse faire le lien entre la recherche fondamentale et les recherches appliquées.

Des spécialistes du « transfert de l'information » devraient être également formés à un niveau correspondant aux diplômes de fin de deuxième cycle universitaire (maîtrise, maîtrise de sciences et techniques, etc.). Les débouchés professionnels des uns comme des autres dépendent concrètement de l'importance et du rythme de développement de processus documentaires formalisés et spécialisés auxquels, il est important de le noter, leur présence pourrait directement contribuer. De plus, les spécialistes du « transfert de l'information » devront maîtriser des connaissances spécifiques aux organisations dont ils dépendront.

Mais il est vraisemblable que parallèlement les services non structurés, pour lesquels l'acquisition de techniques documentaires complémentaires à une spécialité déterminée est essentielle, conserveront une place importante.

A un niveau intermédiaire, les modes de structuration des services plaideront en faveur d'un enseignement technologique préparant à des emplois traditionnels de type tertiaire (ex : secrétariat), mais complété par une spécialisation aux techniques et méthodes documentaires.

Le faible emploi de diplômés des Instituts universitaires de technologie spécialisés laisse à penser que cette formation mériterait d'être réexaminée de ce point de vue.

• **Les non-spécialistes**, qui interviennent directement dans le processus documentaire sans être des professionnels de la documentation et les utilisateurs, se révèlent être une cible, qui, pour les formateurs, est aussi importante que la précédente, cette population étant quantitativement plus forte.

Pour l'essentiel et compte tenu de la situation actuelle, ces publics relèvent d'actions de formation permanente, en distinguant plusieurs cas :

— le public des utilisateurs, pour lequel il paraît essentiel que très rapidement il puisse acquérir au cours des formations initiales la maîtrise de l'auto-information et de l'auto-documentation ;

— les personnes qui, à différents niveaux, pour l'exercice de leurs fonctions, ont à mettre en œuvre des techniques documentaires. Une attention particulière pourrait être portée aux personnels de secrétariat puisque l'accès à ces techniques est jugé valorisant.

En résumé, il semble que l'on puisse considérer que si l'importance quantitative des formations initiales spécifiques aux sciences de l'information, tant au niveau supérieur qu'intermédiaire, est limitée, par contre un champ plus vaste d'options spécialisées venant se greffer sur des formations à d'autres spécialités paraît plus largement ouvert, tandis que la formation continue, et surtout l'initiation, dès l'école, d'un large public aux pratiques documentaires demeurent essentielles.

Gabriel DUCRAY
Directeur du Centre d'études
et de recherches
sur les qualifications

SOMMAIRE

CHAPITRE PRELIMINAIRE

Evolution des professions de la documentation et de l'information : conséquences sur la formation	11
I - Documentation - information	14
II - Documents - données - structures documentaires - fonction documentaire	16
III - Fonction documentaire - Professionnels - Utilisateurs - Emplois à dimension documentaire	19
IV - Les formations professionnelles spécifiques existantes	22
V - Réflexions sur l'évolution récente des professions et des formations	27
VI - Perspectives	33
VII - Secteur public (Administration)	35

INTRODUCTION

I - Mise en place et définition de l'étude	46
II - Le dispositif d'étude	49
III - Présentation des résultats	54

PREMIÈRE PARTIE : LES STRUCTURES DOCUMENTAIRES DE RÉFÉRENCES

Chapitre I - Besoins et disponibilité d'information dans la recherche ..	65
I - Besoins d'information suivant les catégories de personnel de la recherche	65
II - Disponibilité de l'information	68

Chapitre II - Analyse des structures documentaires de références	73
I - Sous-Groupe I - Les structures documentaires à prédominance traitement et communication de références	74
— profil n° 2	81
— profil n° 3	82
— profil n° 26	84
II - Sous-groupe 2 : Les structures documentaires à prédominance communication de références	85
— profil n° 1	89
— profil n° 4	90
— profil n° 5	91
— profil n° 27	93
III - Conclusion	94
Chapitre III - Les pratiques documentaires des utilisateurs	97
 DEUXIÈME PARTIE : LES STRUCTURES CENTRALISÉES D'ENTREPRISES OU PROFESSIONNELLES	
Chapitre I - L'information dans l'entreprise et l'administration	105
I - Information et entreprise	105
II - Information et administration	113
III - Conclusion	115
Chapitre II - Besoins et disponibilité de l'information suivant les situations fonctionnelles et hiérarchiques des utilisateurs	117
I - Les utilisateurs d'information de l'entreprise	117
II - Les utilisateurs d'information de l'administration	125
Chapitre III : Les structures documentaires centralisées	129
I - Sous-groupe 3 : Deux exemples de structures documentaires généralistes	131
— profil n° 7	138
— profil n° 8	139
— profil n° 10	141
— profil n° 12	142
II - Sous-groupe 4 : Deux exemples de structures centrales spécialisées	143
— profil n° 6	149
— profil n° 9	150
— profil n° 14	151
— profil n° 25	153

III - Sous-groupe 5 : Structures professionnelles centralisées (exemple du secteur d'activité bâtiment et travaux publics)	154
— profil n° 11	159
— profil n° 14	160
— profil n° 15	161
— profil n° 20	162
— profil n° 21	163
— profil n° 22	164
— profil n° 23	165
— profil n° 24	166
IV - Bilan des structures centralisées	167
Chapitre IV - Les pratiques documentaires des utilisateurs	171
I - La nature de l'information et les pratiques documentaires	171
II - Prestations des unités documentaires et pratiques des utilisateurs	175
III - Influence du profil d'activité de l'utilisateur sur les pratiques documentaires	179
IV - Conclusion	180
 TROISIEME PARTIE : LES STRUCTURES DOCUMENTAIRES DECENTRALISÉES	
Chapitre I - L'analyse des structures documentaires décentralisées	187
I - Sous-groupe 6 : Les unités documentaires spécialisées	189
— profil n° 16	194
— profil n° 17	195
II - Sous-groupe 7 : Les cellules d'assistance	197
— profil n° 18	202
— profil n° 19	203
III - Conclusion	204
Chapitre II - Les structures de diffusion auprès du public	207
I - Les besoins et disponibilités en information et documentation dans le secteur de l'enseignement	208
II - Partie centrale de la structure documentaire dans l'enseignement	211
III - Partie décentralisée de la structure documentaire dans l'enseignement	221
— profil n° 28	229
— profil n° 29	231
IV - Conclusion	232

QUATRIEME PARTIE : CONCLUSIONS

Chapitre I : Bilan des structures et des profils associés	239
I - Bilan des structures documentaires	239
II - Bilan sur les situations de travail	245
Chapitre II : Evolution des structures : leur impact sur la situation de travail et sur la formation	253
I - Evolution des banques de références	254
II - Evolution des centres d'entreprise ou d'administration	255
III - Evolution des activités documentaires	257
IV - Conclusion	260

CHAPITRE PRELIMINAIRE

**ÉVOLUTION DES PROFESSIONS
DE LA DOCUMENTATION
ET DE L'INFORMATION :
CONSÉQUENCES
SUR LA FORMATION**

Le champ des connaissances qui s'étend constamment, l'importance de l'information dans le processus de la recherche et de l'innovation, la masse de documents, et singulièrement de documents imprimés, **qui ne cesse de croître**, rendent indispensable d'organiser, de structurer la collecte, la sélection et la diffusion de l'information.

Ces préoccupations concernant « l'information » et la « documentation » ont pris ces dernières années une ampleur considérable, et des groupes de travail, des commissions ad hoc se sont multipliés tant au niveau national qu'au niveau international.

C'est ainsi qu'après les travaux de l'UNESCO et du BIT, ces préoccupations intéressant notamment la diffusion de l'information scientifique et technique ont suscité ces dernières années différentes actions au sein de l'OCDE et des communautés européennes, on citera :

— la publication par l'OCDE en 1973 d'une étude sur la formation des spécialistes de l'information (1) s'inscrivant dans le programme de recherches sur les politiques scientifiques en matière d'information ;

— la création en 1971 d'un Comité d'information et de documentation scientifiques et techniques (CIDST) au sein de la Commission des Communautés européennes par une résolution du Conseil des Ministres qui stipule notamment :

... « considérant qu'il est important pour le progrès économique, scientifique et technique que, grâce aux moyens les plus modernes, la documentation et les données scientifiques, techniques, économiques et sociales soient mises à la disposition de tous ceux qui sont appelés à les exploiter, dans les conditions les plus favorables de rapidité et de coût » (2)...

En France un Bureau national de l'information scientifique et technique (BNIST) était créé en 1973 (faisant suite au Comité National de documentation instauré en 1968) dont la compétence s'étend à tous les aspects fondamentaux, appliqués, technologiques de l'information, essentiels au développement de la science et de la technique.

Le Bureau doit notamment :

— coordonner l'action des organismes constituant le réseau national d'information scientifique et technique français ;

— promouvoir toute action d'intérêt commun susceptible de renforcer les moyens d'information scientifique et technique, mais sans participer directement à aucune opération de gestion ;

— susciter, dans le cadre de la politique nationale de l'information scientifique et technique, les recherches en sciences de l'information ;

— favoriser la normalisation en matière d'information scientifique et technique, notamment dans le domaine des vocabulaires scientifiques et industriels, en liaison avec les autres organismes compétents ;

— assurer, en collaboration avec les organismes concernés, la cohérence du réseau d'information scientifique et technique avec les systèmes d'information à caractère économique et social ou de documentation statistique ;

(1) Herbert SCHUR « La formation des spécialistes de l'information pour les années 1970 », rapport OCDE, 1973.

(2) Journal officiel des communautés européennes du 10 décembre 1971 (annexe I, n° C 122/7).

— soutenir les actions de nature à assurer la formation des spécialistes de l'information scientifique et des personnes appelées à exploiter cette information.

Dans le même temps une **Commission de Coordination de la documentation administrative** se mettait en place sous l'égide du Secrétariat Général du Gouvernement.

C'est dire l'acuité des problèmes actuels et l'importance accordée, au plus haut niveau, à l'« information » reconnue comme facteur essentiel du développement économique ; ce rôle a été particulièrement souligné dans les travaux préparatoires aux VI^e et VII^e plans, en premier lieu, par les Commissions de la Recherche (3).

Ces organismes nationaux et internationaux ont suscité des groupes de travail (4) dont les objectifs s'avèrent singulièrement convergents témoignant de l'actualité des problèmes posés et de leur universalité autant que des difficultés de trouver des solutions.

Les préoccupations des uns comme des autres sont concentrées autour de trois grands thèmes principaux :

- les aspects techniques de l'information (avec notamment l'étude des réseaux d'information et des bases de données),
- la formation des spécialistes de l'information,
- la formation des utilisateurs de cette information.

Il est remarquable de souligner que **les problèmes se posent dans des termes très voisins, sinon identiques, dans des pays qui connaissent un niveau très inégal de développement du traitement automatisé de l'information.** On en prendra pour preuve le rapport de l'OCDE déjà cité ainsi que les travaux des Commissions des Communautés européennes.

On observera aussi une évolution de la terminologie qui substitue le vocable « information » aux termes plus restrictifs tel celui de « documentation » et ce, aussi bien dans les travaux nationaux qu'au sein des organisations internationales, mettant en évidence l'évolution de ce secteur d'activité.

I DOCUMENTATION - INFORMATION

Pour situer l'évolution de la terminologie adoptée assez récemment nous emprunterons les lignes suivantes à Herbert SCHUR, extraites de l'introduction de son rapport à l'OCDE précité :

« Nous employons l'expression « spécialiste de l'information » de préférence aux expressions plus restrictives, et souvent mal comprises, d'« information scientist », « documentaliste » ou « Dokumentar », ou « Informa-

(3) Les rapports des Commissions et Comités de préparation aux VI^e et VII^e plans sont édités par la Documentation Française.

(4) L'étude entreprise par le CEREQ a été réalisée à la suite des travaux de deux groupes de travail concernant la formation des spécialistes et des utilisateurs de l'information siégeant à partir des années 1973 et 1974 sous l'impulsion d'une part du BNIST, d'autre part de la Commission de Coordination de la documentation administrative.

« tik » qui sont respectivement employées par l'Institute of information scientists au Royaume-Uni, l'American society for information science aux U.S.A., l'Association française des documentalistes et bibliothécaires spécialisés en France, le Verein deutscher Dokumentare en Allemagne fédérale et VINI en U.R.S.S. Dans notre esprit l'expression « spécialiste de l'information » inclut toutes celles-ci et bien d'autres encore ; elle est d'autre part indépendante du type d'activité de l'intéressé, qui peut aller des opérations courantes d'un système jusqu'à la recherche fondamentale. Le domaine du spécialiste de l'information peut dans la pratique être représenté par le contenu de publications comme l'Annual Review of Information Science and Technology, le Referativnyi zhurnal : informatika et Library and Information Science Abstracts, que l'on peut compléter par quelques emprunts dans des domaines voisins comme la communication humaine, la psychologie et la linguistique. Une grande partie de la bibliothéconomie moderne et de l'informatique entre, à nos yeux, dans le domaine du spécialiste de l'information.

Par « science de l'information » nous entendons les fondements scientifiques du champ d'étude et d'activité du spécialiste de l'information ; si certaines parties de cette science sont aussi réclamées par d'autres, une telle situation ne diffère guère de celle que l'on peut rencontrer, par exemple, en chimie, dont d'importants aspects peuvent aussi être revendiqués par les physiciens ; si l'existence même d'une science de l'information est niée par certains, il en ira de même pour les sciences médicales ou de l'ingénieur. »

Ce passage a le mérite de bien mettre en évidence la complexité des disciplines qui concourent à la mise en œuvre du processus documentaire et qui conditionnent en partie le profil des personnes qui interviennent dans ce processus.

Jean MEYRIAT toutefois fait ressortir à juste raison le caractère ambigu de cette terminologie dans un article récent (5) relatant les travaux du groupe de travail du CIDST des Communautés Européennes :

... « Dans les paragraphes qui précèdent il a été question de « spécialistes de l'information » : c'est là une création verbale un peu arbitraire des organisations internationales, et le Groupe de travail l'a utilisée comme un acceptable dénominateur commun à des réalités diverses d'un pays à l'autre, et aussi à l'intérieur d'un même pays. Mais il n'existe pas d'espèce actuellement vivante en Europe qui se désigne par ce nom »...

Quel qu'en soit le caractère ambigu, l'évolution de la terminologie en cette matière est particulièrement significative :

— elle est très directement liée au développement de l'automatisation du traitement et de la diffusion de l'« information », c'est-à-dire de « données » et non de « documents » ;

— elle reflète également les préoccupations actuelles concernant les moyens à mettre en œuvre pour organiser la mise à disposition des informations (données et documents) de la manière la plus pertinente en direction de publics déterminés ou potentiels susceptibles de les exploiter.

Ce dernier point, qui fait passer du stade du rassemblement de données (ou documents), du stockage et de la conservation au stade dynamique de la communication est fondamental pour comprendre les mutations actuelles.

(5) In revue « Documentaliste », vol. 14/2, mars-avril 1977.

Cette dimension prend une importance de plus en plus grande mais elle n'est pas encore totalement intégrée ce qui explique pour partie le malaise qui règne dans ce secteur d'activité et les difficultés à définir des profils de spécialistes ainsi que des objectifs et contenus de formation. Alors que l'évolution parallèle des technologies seule est par contraste beaucoup plus facile à traduire en termes de profils et de formations.

Le vocable « information » utilisé ici concerne l'information dite « documentaire » qui se démarque de l'information de masse ou « communication », encore qu'elles ne soient pas étrangères l'une à l'autre.

Compte tenu de ce qui précède le lecteur pourrait s'étonner du titre donné à la présente étude du CEREQ « L'évolution des professions de l'information et de la documentation - Etude de la fonction documentaire ». Cela n'est pas antinomique car cerner le profil des professionnels de l'information cela suppose en préalable d'étudier le « processus documentaire » lui-même depuis la création des informations jusqu'à leur diffusion afin de se dégager des structures documentaires elles-mêmes et du ghetto des professions traditionnellement reconnues comme intervenant dans le processus.

II DOCUMENTS - DONNEES - STRUCTURES DOCUMENTAIRES - FONCTION DOCUMENTAIRE

L'on peut considérer que la « fonction documentaire » apparaît lorsqu'il y a exigence d'organiser une information collective eu égard à un public déterminé. Ce public d'ailleurs peut être très réduit ou au contraire très étendu.

Le support de cette information est constitué par des « documents » qui peuvent revêtir des formes variées : objets, documents imprimés, cartes et plans, disques, bandes magnétiques, etc.

Si le rôle des documents imprimés comme véhicule de la connaissance est incontesté, le rôle de l'objet n'apparaît pas toujours, or il constitue l'un des supports principaux de l'information scientifique pour certaines disciplines telles que les sciences naturelles et de la terre, l'archéologie...

Traditionnellement une distinction des unités documentaires s'est opérée, notamment en France, en fonction des documents traités :

- musées,
- archives,
- bibliothèques.

Puis plus récemment sont apparues :

- des photothèques,
- des phonothèques, des discothèques,
- des cinémathèques, etc.

Tandis que se développaient, notamment au sein des entreprises industrielles ou commerciales, des centres dits de « documentation » qui essayaient de mettre

en œuvre des modes d'exploitation et de mise à disposition de l'information différents des bibliothèques, plus orientées à l'époque vers la conservation des documents (et singulièrement des livres), et la lecture publique.

Ce mouvement a été provoqué par l'essor économique d'après-guerre, l'industrialisation croissante des entreprises, l'apparition de technologies nouvelles, le développement de la recherche industrielle, l'intensification des échanges internationaux.

Cette nécessité d'être informé rapidement et de disposer des données scientifiques, techniques, économiques a engendré une prolifération de revues scientifiques et techniques dont il convenait d'assurer l'exploitation.

Enfin l'ère des ordinateurs et le traitement automatisé de l'information ont entraîné la création de « bases de données », source de structures documentaires nouvelles, sortes de « centrales de références » axées sur le traitement et la communication de références bibliographiques. L'essor de l'informatique a par ailleurs introduit une mutation très profonde des méthodes employées et une nouvelle organisation du travail dans nombre des structures documentaires existantes.

Dans le passé, on a eu tendance à opposer les différentes structures documentaires entre elles et plus récemment celles à méthodes dites « traditionnelles » à celles « de pointe » ayant recours à l'informatique. Ces oppositions et les actions spécifiques qui en ont découlé (spécialement en matière de formation) sont pour partie responsables de la situation confuse que l'on connaît actuellement.

Le cloisonnement entre les différentes unités documentaires est plus apparent que réel, ainsi et pour s'en tenir à quelques exemples types :

— La Bibliothèque Nationale possède un département des monnaies et médailles, les musées, et notamment les musées scientifiques, ainsi que les archives, comportent des bibliothèques ; les bibliothèques municipales s'enrichissent de photothèques et de discothèques ; enfin, les centres de documentation basés souvent sur le dépouillement de périodiques possèdent une bibliothèque voire une photothèque. Dans les disciplines scientifiques, notamment, il n'est pas rare de voir l'ensemble de ces unités regroupées.

A l'inverse on observe une très grande hétérogénéité entre les structures appartenant à une même catégorie comme les « centres de documentation » stricto sensu, diversité tenant autant à la discipline, à la taille de l'unité, aux organisations dans lesquelles ils sont implantés.

Les entreprises industrielles et commerciales de quelque importance possèdent un service d'archives associé ou non aux unités documentaires ; de même les bibliothèques se développent dans ces organisations.

Le recours à des moyens automatisés de traitement et de diffusion de l'information ne constitue pas non plus un critère discriminant puisque l'informatique a pénétré dans toutes les catégories d'unités documentaires notamment les bibliothèques (automatisation de la Bibliographie nationale, de catalogues collectifs nationaux) et qu'à l'inverse nombre de « centres de documentation » restent attachés au traitement manuel de l'information.

Opposer les « bases de données » et les « centres de références » aux autres structures documentaires semble absurde car les données enregistrées ne sont

que des références ou des analyses de documents (pour la majorité imprimés) lesquels sont conservés dans des unités dites « traditionnelles » où ils peuvent être consultés voire reproduits.

En outre, l'alimentation de ces « bases » est l'apanage d'unités documentaires de taille souvent réduite, organisées en réseaux.

En effet, le champ des connaissances qui s'étend constamment, la masse de documents et singulièrement de documents imprimés, qui ne cesse de croître, rendent indispensable d'organiser, de structurer la collecte, la sélection et la diffusion de l'information (ainsi que nous le signalions en tête de ce chapitre).

C'est pour tenter de répondre à cet objectif que l'on s'oriente vers le développement de centres de documentation de plus en plus spécialisés, seuls capables de maîtriser une « parcelle » de cette information, délaissant les formules encyclopédiques qui peuvent toutefois, dans certaines disciplines, garder tout leur intérêt. Organisés en réseaux, ces centres participent à la création et à la maintenance de « bases de données » qui peuvent ainsi porter à la connaissance d'un plus grand nombre une information plus exhaustive et plus pertinente.

Ces réseaux sont nationaux voire internationaux. Les premières « bases » sont apparues dans le domaine des sciences exactes : on citera les très célèbres « Chemical abstracts », le système MEDLARS dans le domaine médical. En France, les plus importantes sont réalisées avec le concours ou sous l'égide du CNRS (l'on citera la base « Emploi-Formation » à la création de laquelle le CEREQ a contribué et dont il participe à la maintenance).

Ainsi semble-t-il, le développement des bases de données, loin de supprimer les centres traditionnels, entraîne-t-il au contraire une spécialisation de ces derniers et la création de nouvelles unités où se trouveront rassemblés les documents analysés à côté de « centrales de références ».

On relèvera enfin que si l'informatique a pénétré dans toutes les catégories de structures documentaires, elle n'intéresse pas, ou tout au moins au même degré, l'ensemble des secteurs d'activités et des disciplines d'application.

Si dans les unités liées à la recherche, au développement industriel, si dans les disciplines où l'obsolescence est éminemment rapide le recours à l'informatique est particulièrement développé, il n'en va pas de même pour des unités relevant de secteurs où l'érudition et la recherche historique occupent une place prépondérante (par exemple les secteurs de la presse et de l'édition).

Mettre en place une structure documentaire à destination d'un public, cela suppose de :

- rechercher et recueillir l'information pertinente,
- classer l'information reçue, en assurer le stockage,
- exploiter cette information,
- diffuser l'information en fonction des besoins du public.

Quel que soit le support utilisé de l'information, ces opérations s'avèrent nécessaires et elles constituent ensemble une chaîne d'opérations qui qualifie le « processus documentaire » et caractérise la « fonction documentaire » qui l'accompagne.

Il faut, en effet, établir des réseaux de collecte, adopter un système de classification (éventuellement des méthodes de rangement et de stockage), sélectionner, exploiter l'information (analyser), diffuser cette information (catalogues, répertoires, bulletins, abstracts, profils) autant que la communiquer oralement (renseignement) et cela, que l'on ait recours à l'informatique ou aux méthodes traditionnelles pour le traitement des informations.

Le processus documentaire peut être assumé en totalité par une unité documentaire déterminée ou fractionné entre plusieurs types d'unités qui interviennent sur une ou plusieurs parties seulement de la chaîne des opérations qui le constituent.

De ce point de vue, on observe également une assez grande similitude entre les diverses structures documentaires historiquement séparées.

Enfin, comme nous l'avons souligné dans la première partie, le facteur « information-communication » prend une importance de plus en plus grande dans le processus documentaire. Si cette exigence donne une dimension nouvelle aux professions relevant traditionnellement des professions « documentaires », l'on voit se développer des cellules d'information ou de « renseignements » dans les services existants tandis que des centres dits « d'information et de documentation » sont créés (par exemple dans les établissements scolaires), et que des organismes nationaux, voire internationaux, s'organisent sur ces bases dans une discipline, un thème de préoccupation, un secteur d'activités et/ou en direction d'une population déterminée.

Mais diffuser une information, la communiquer suppose des interlocuteurs sensibilisés et capables de recevoir cette information. Il convient donc d'étudier les moyens de former les utilisateurs à la pratique de l'information (6). Cette formation des utilisateurs est directement liée au processus documentaire et doit être en grande partie prise en charge par les professionnels de l'information, la « fonction documentaire » prenant ainsi une dimension pédagogique indispensable.

III FONCTION DOCUMENTAIRE - PROFESSIONNELS - UTILISATEURS - EMPLOIS A DIMENSION DOCUMENTAIRE

A. Spécialistes ou professionnels de l'information

La mise en place des structures documentaires a suscité la spécialisation de personnels :

- conservateurs de musées,
- archivistes,
- bibliothécaires,

(6) Voir notamment le rapport du groupe de travail formation (sous-groupe formation des utilisateurs) du BNIST, document multigraphié 1974 et le rapport précité d'Herbert SCHUR à l'OCDE.

- documentalistes,
- photothécaires,
- discothécaires, etc.

aussi traditionnellement séparés que leurs structures d'accueil. D'autant plus séparés que les premiers nommés (conservateurs, bibliothécaires, archivistes) appartenaient, pour la majorité d'entre eux, au secteur public et que des statuts différents les régissaient alors que les documentalistes sont apparus et se sont multipliés pour répondre surtout aux besoins du secteur privé et singulièrement des entreprises.

Si l'on excepte les conservateurs de musées et les archivistes-paléographes, cette distinction historique concernant notamment ceux que l'on dénomme bibliothécaires et ceux que l'on dénomme documentalistes, n'a plus grand sens à l'heure actuelle ; une osmose s'opère entre les personnes issues de ces deux origines et les formations récentes qui se mettent en place dans les universités (licences et maîtrises spécialisées) tiennent compte de cette évolution.

L'évolution des technologies, liée notamment au développement du traitement automatisé de l'information, a entraîné une spécialisation des informaticiens vers le secteur documentaire avec la mise au point de systèmes et de langages très sophistiqués différents de l'informatique de recherche et de l'informatique de gestion ; alors qu'à l'inverse une mutation s'opérait du côté des professionnels de la documentation (documentalistes, bibliothécaires...) appelés à intervenir dans le traitement des données.

Puis les problèmes liés à l'organisation d'une meilleure diffusion de l'information qui font l'objet des préoccupations les plus actuelles et inspirent les travaux des organisations internationales et des pouvoirs publics (dont nous avons déjà fait état) conduisent à rechercher des « spécialistes de l'information » qui se démarquent des précédents : **experts connaissant les processus et les systèmes d'information capables de concevoir et de faire fonctionner des systèmes complexes** notamment des réseaux informatisés.

Tandis qu'au bout de la chaîne on recherche des « **informateurs spécialisés** » intermédiaires entre l'information à diffuser et l'utilisateur.

On voit ainsi se dégager deux grandes catégories de « spécialistes » ou « professionnels de l'information » :

- **d'une part des professionnels aptes à assurer le transfert de l'information dans des unités dont c'est la fonction** sous des formes diverses : bibliothèques, centres de documentation, dépôts d'archives, services d'information automatisés ou non...
- **d'autre part, des spécialistes de systèmes d'information** plus ou moins complexes, intégrant les technologies nouvelles et capables de concevoir et de faire fonctionner de tels systèmes dans les meilleures conditions de rentabilité, notamment en évaluant les coûts et en appréhendant les limites de ces systèmes.

La première catégorie qui groupe les professions relevant traditionnellement de ce secteur d'activité recouvre plusieurs niveaux d'intervention aux compétences différenciées et hiérarchisées.

La seconde concerne des spécialistes de très haut niveau.

B. Emplois à dimension documentaire - spécialistes auxiliaires

L'étude entreprise par le CEREQ, suivant en cela la démarche adoptée pour l'étude sur les fonctions de gestion (7), avait pour but de saisir la réalité complexe du processus documentaire et de déceler un certain nombre d'intervenants, en particulier ceux qui échappent aux normes traditionnelles de qualification dans le domaine.

C'est ainsi qu'ont été mis en évidence des emplois « à dimension documentaire » ou de « spécialistes auxiliaires » tels que les avait dénommés Herbert SCHUR dans le rapport à l'OCDE précité. Il s'agit ici du recours au « spécialiste » de la discipline faisant l'objet de l'information traitée pour analyser cette information. Ce spécialiste intervient dans le processus documentaire en raison de sa compétence tout en conservant ses activités professionnelles propres.

Comme le souligne le rapport sus-nommé (8) « l'augmentation du volume de la littérature scientifique avait déjà provoqué avant le début du siècle la création des principales publications d'abstracts et, depuis longtemps un besoin de scientifiques capables d'analyser et d'indexer la littérature scientifique ».

Ces emplois se sont très fortement multipliés en raison de l'élévation des niveaux de connaissances et de l'abondance de la littérature dans l'ensemble des disciplines, non seulement scientifiques, mais techniques, économiques, juridiques et dans les sciences humaines. Le mouvement s'est trouvé accéléré par la multiplication des bases de données.

S'il s'agit dans ce qui précède d'un appel (pour la réalisation d'une partie du processus documentaire) au spécialiste compétent, à l'inverse l'exigence de la mise en œuvre de techniques propres à la fonction documentaire apparaît dans des emplois, ou des fonctions, qui ne relèvent pas traditionnellement des professions spécifiques. On citera parmi ces familles d'emplois « à dimension documentaire » évidente, les emplois de secrétariat où les tâches d'archivage, de classement et de communication des documents sont importantes, où la mécanisation se développe dans l'utilisation de matériels parfois très complexes.

C. Emplois/professions induisant des pratiques documentaires individuelles

Si les préoccupations se rapportant à la nécessité de « former à l'information » (de manière à ce que l'utilisateur puisse manier avec pertinence les outils documentaires mis à sa disposition) sont au cœur de tous les travaux menés actuellement, il nous semble que l'accent n'est pas assez mis sur l'obligation de recourir à des pratiques documentaires individuelles pour un certain nombre de professions. On citera parmi ces professionnels : les enseignants, les chercheurs, les professions juridiques, les médecins, les ingénieurs (pour s'en tenir à quelques exemples patents) dont la mise à jour des connaissances ou la préparation d'interventions exige, bien au-delà du maniement des outils d'information existants, la constitution d'une véritable documentation personnelle spécifique.

(7) Dossier du CEREQ, n° 13 : La participation des cadres aux activités de gestion dans la grande entreprise. La Documentation Française, avril 1977.

(8) Herbert SCHUR, La formation des spécialistes de l'information pour les années 1970, op. cit., p. 51.

Or, cette remarque n'est pas dénuée d'intérêt à l'heure où l'on s'interroge sur les actions de formation à mener pour les personnes concernées par le processus documentaire, sans pour autant entrer dans la catégorie des « spécialistes », la pratique de l'auto-information n'étant que peu ou pas développée dans les formations de base des individus, notamment les formations universitaires.

Au demeurant c'est parmi ces spécialistes rodés aux pratiques documentaires que devraient normalement se recruter les « spécialistes-auxiliaires » mentionnés ci-dessus.

IV. LES FORMATIONS PROFESSIONNELLES SPECIFIQUES EXISTANTES

Le groupe de réflexion constitué par le BNIST sur « la formation des spécialistes de l'information scientifique et technique » (à la suite des travaux duquel la présente étude du CEREQ a notamment été entreprise) avait formulé une proposition tendant à réaliser un « **inventaire général des établissements et unités d'enseignement existant en France** » dans ces domaines spécifiques, cet instrument de travail apparaissant comme une donnée préalable à toute autre étude qui s'intéresserait aux professions et aux formations qui doivent y préparer.

Cet inventaire a été réalisé par enquêtes au cours de l'année 1974 et achevé en juin 1975 (9). Il porte essentiellement sur les formations initiales. Le recensement des sessions de formation, cycles de perfectionnement, recyclage de courte durée et dispensés par de nombreux organismes difficiles à saisir, reste à entreprendre.

Dans les divers pays, et singulièrement en France, les formations professionnelles spécifiques ont concerné essentiellement les « spécialistes aptes à assurer le transfert de l'information dans les unités fonctionnelles dont c'est la fonction » (voir paragraphe précédent) telles que bibliothèques, dépôts d'archives, centres de documentation, etc. (10). Ce n'est que plus récemment que des formations dites en « sciences de l'information » se sont mises en place prenant en compte une dimension plus globale des différents aspects de la profession.

En France, les formations spécifiques sont de création récente et le volume des effectifs formés peu important.

Si l'on met à part l'Ecole des Chartres créée en 1821 et qui présente une spécificité originale, ce n'est qu'au cours des années 1960 que des formations relativement élaborées se sont vraiment développées. En effet, à l'exception

(9) La formation des spécialistes de l'information scientifique et technique - France 1974-1975, rapport d'étude réalisée sous la direction de Jean Meyriat, directeur d'études en sciences de l'information à l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales - Document ronéoté, BNIST, juin 1975.

(10) Voir notamment :

Herbert SCHUR : La formation des spécialistes de l'information pour les années 1970, op. cit.

Jean MEYRIAT « La formation des professionnels de l'information dans les pays membres des communautés européennes », article cit., in revue « Documentaliste ».

Douglas J. FOSKETT, Preliminary survey of education and training programmes at university level in information and library science, Paris, Unesco 1976.

de l'Ecole des bibliothécaires de l'Institut Catholique de Paris (1935) et de l'Institut National des Techniques de la Documentation (INTD-1951), ce n'est qu'en 1964 que fut créée l'Ecole nationale supérieure de bibliothécaires et en 1967 que s'ouvrirent les premiers départements « Carrières de l'information » dans les Instituts universitaires de technologie (IUT).

Mais au-delà des formations très spécialisées plus axées sur les techniques mises en œuvre, le rôle essentiel joué par l'information dans le développement économique suppose l'organisation de filières éducatives de haut niveau. Or, il a fallu attendre les années 1970, pour que se mettent en place dans les universités des filières complètes intéressant les « sciences de l'information » et conduisant à des maîtrises de sciences et techniques (MST), diplôme d'études supérieures spécialisées (DESS), diplôme d'étude approfondie (DEA) et doctorat de 3^e cycle.

La création en 1975 (Journal Officiel du 23 janvier 1975) d'une section « sciences de l'information et de la communication », au Comité consultatif des universités, devrait permettre à l'enseignement et à la recherche en sciences de l'information de se développer et de prendre enfin la place qui leur revient.

L'arrêté du 7 juillet 1977 (JO n° 29 du 28 juillet 1977 p. 2184 et 2193) pris en application de la loi n° 71-557 du 12 juillet 1971 qui porte réforme des enseignements supérieurs, prévoit l'organisation de :

- licence et maîtrise d'information et communication ;
- licence de techniques d'archives et de documentation.

Par ailleurs un certain nombre d'Universités ont mis en place récemment des unités d'enseignement (unités de valeur, options, certificats, groupes de travail) qui, intégrées à la préparation d'un diplôme d'enseignement supérieur de premier, second et troisième cycle, représentent **des éléments de préparation aux carrières de la documentation et des bibliothèques.**

Le tableau ci-après présente les principales formations professionnelles spécifiques initiales (11) (date de création, durée des études, niveau d'admission, aperçu des effectifs formés) de longue durée à l'exclusion des stages et sessions de formation permanente ou de courte durée (moins de six mois à temps partiel).

Il peut s'agir d'une simple initiation aux méthodes de classement et de recherche (unité de valeur en bibliologie pour des licenciés à Paris III ; stage d'archives pour les étudiants inscrits en maîtrise Paris III ; stage d'archives pour les étudiants inscrits en maîtrise d'histoire à Orléans). Des cours de sensibilisation théorique et pratique aux problèmes techniques et professionnels de la documentation peuvent constituer les options d'un diplôme d'études universitaires générales de linguistique appliquée à Aix et Lyon, d'un DEUG de langues étrangères appliquées à Bordeaux, d'un DEUG de psychologie à Strasbourg. Une formation documentaire sommaire est également donnée aux étudiants de Nice et de Paris III inscrits en licence de lettres. Cette formation peut être orientée vers l'apprentissage de méthodes spécifiques de la discipline étudiée : par exemple, l'option documentation, suivie par des étudiants de licence à Bordeaux, constitue une sensibilisation particulière aux techniques de l'information et de la communication ; des étudiants de licence

(11) Pour des informations détaillées se reporter à « l'inventaire » du BNIST précité. Voir aussi cahier de l'ONISEP n° 27 « Bibliothèque - documentation - conservation - discothèque », mars 1977.

TABLEAU 1

**TABLEAU DES PRINCIPALES FORMATIONS A TEMPS PLEIN
INTERESSANT LES « SCIENCES » DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

DIPLOME DELIVRE	ETABLISSEMENT ASSURANT LA PREPARATION	DATE DE CREATION	NIVEAU D'ENTREE	DUREE DES ETUDES	<ul style="list-style-type: none"> ● Statist. concours d'entrée — Effectifs en formation — Nombre de diplômés délivrés (*)																																				
Archiviste paléographe	Ecole nationale des Chartres (les élèves sont élèves-fonctionnaires)	1821	Concours Bac + 2 ans classes préparatoires	4 ans	<ul style="list-style-type: none"> ● Statist. concours d'entrée <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1973</th> <th>1974</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>présents</td> <td>92</td> <td>82</td> </tr> <tr> <td>admis</td> <td>17</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ● Effectifs en formation <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1973/74</th> <th>1974/75</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1^{re} année</td> <td>20</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>2^e année</td> <td>22</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>3^e année</td> <td>21</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>4^e année</td> <td>28</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ● Nombre diplômés délivrés <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1973</th> <th>1974</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>26</td> <td>28</td> </tr> </tbody> </table>		1973	1974	présents	92	82	admis	17	18		1973/74	1974/75	1 ^{re} année	20	21	2 ^e année	22	19	3 ^e année	21	22	4 ^e année	28	29		1973	1974		26	28						
	1973	1974																																							
présents	92	82																																							
admis	17	18																																							
	1973/74	1974/75																																							
1 ^{re} année	20	21																																							
2 ^e année	22	19																																							
3 ^e année	21	22																																							
4 ^e année	28	29																																							
	1973	1974																																							
	26	28																																							
Diplôme supérieur de bibliothécaire (DSB)	Ecole nationale supérieure des bibliothèques (ENSB) L'école forme : — des élèves-titulaires (élèves-fonctionnaires), — des élèves-associés — des élèves étrangers.	1963 (décret 12 juillet) Mais le DSB est un diplôme beaucoup plus ancien	<ul style="list-style-type: none"> ● élèves titulaires concours, ● élèves-associés sur dossier, ● pour tous : licence, maîtrise ou diplôme équivalent ● un concours d'admission « interne » est ouvert aux sous-bibliothécaires (5 ans de fonction) 	1 an	<ul style="list-style-type: none"> ● Statist. concours d'entrée <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Concours externe</th> <th>1973</th> <th>1974</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>inscrits</td> <td></td> <td>979</td> <td>964</td> </tr> <tr> <td>admis</td> <td></td> <td>39</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Concours interne</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>inscrits</td> <td></td> <td>105</td> <td>109</td> </tr> <tr> <td>admis</td> <td></td> <td>9</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ● Nombre diplômés délivrés élèves <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1973</th> <th>1974</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>titulaires</td> <td>49</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>associés</td> <td>16</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>étrangers</td> <td>12</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>	Concours externe		1973	1974	inscrits		979	964	admis		39	35	Concours interne				inscrits		105	109	admis		9	9		1973	1974	titulaires	49	48	associés	16	13	étrangers	12	17
Concours externe		1973	1974																																						
inscrits		979	964																																						
admis		39	35																																						
Concours interne																																									
inscrits		105	109																																						
admis		9	9																																						
	1973	1974																																							
titulaires	49	48																																							
associés	16	13																																							
étrangers	12	17																																							
Certificat d'aptitude aux fonctions de bibliothécaire (CAFB) comporte 4 options (1)	ENSB et une vingtaine de centres régionaux animés par des bibliothèques universitaires ou municipales		Baccalauréat ou pratique professionnelle (2)	1 an	<ul style="list-style-type: none"> ● Statistiques de l'examen du CAFB (3) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1975</th> <th>1976</th> <th>1977</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>prés.</td> <td>690</td> <td>690</td> <td>652</td> </tr> <tr> <td>admis</td> <td>523</td> <td>541</td> <td>516</td> </tr> </tbody> </table>		1975	1976	1977	prés.	690	690	652	admis	523	541	516																								
	1975	1976	1977																																						
prés.	690	690	652																																						
admis	523	541	516																																						

Diplôme de l'institut	Institut national des techniques de la documentation (INTD)	1950	— Premier cycle baccalauréat (ou 2 ans pratique professionnelle) + examen	2 ans (à temps partiel)	Nbre de diplômés délivrés	1973	1974
	(rattaché au CNAM)	1970	— Cycle supérieur Maîtrise ou équivalent	1 an (à temps complet)		69	81
					● Statist. examen	admission	
					présents	1972/73	1973/74
					admis	243	239
					● Nombre diplômés délivrés		
						1973	1974
						30	53
Diplôme de l'école	Eco'le de bibliothécaires-documentalistes (Institut Catholique de Paris)	1935	Baccalauréat + concours (4)	2 ans	● Statist. concours	d'entrée	
					présents	1973	1974
					admis	76	73
					● Nombre diplômés délivrés		
						1973	1974
						35	20
Diplôme universitaire de technologie (DUT)	Instituts universitaires de technologie, dpt « Carrières de l'information » 8 IUT (5) — option : Documentation (D) — option : Métiers du livre et de l'édition (L)	1966	● Baccalauréat ● Année spéciale (pour titulaires DEUG ou équivalent) (6)	2 ans 1 an	● Nombre de DUT délivrés		
					1372	1973	1974
					267	283	263
							1975
							229
Diplôme d'études supérieures spécialisées (DESS) en information et documentation (7)	Cycle supérieur de spécialisation en information et documentation (Institut d'études politiques - Paris)	cycle créé en 1969 DESS	Maîtrise ou équivalent	1 an	15 candidats (environ) admis chaque année. (70 à 80 postulants)		
DESS informatique documentaire	Université de Lyon I - UER de mathématiques	1975	Maîtrise scientifique, Eco'le d'ingénieur, DSB	1 an	10 à 12 candidats admis chaque année		

TABLEAU 1 (suite)

DIPLOME DELIVRE	ETABLISSEMENT ASSURANT LA PREPARATION	DATE DE CREATION	NIVEAU D'ENTREE	DUREE DES ETUDES	— Statistiques concours d'entrée — Effectifs en formation — Nombre de diplômes délivrés
Diplôme d'études approfondies (DEA) en sciences de l'information et de la communication (8) et Doctorat 3 ^o cycle	— Ecole des hautes études en sciences sociales (Paris) — Université de Bordeaux III	création Doctorat 1973 création DEA 1975	Maîtrise ou équivalent	1 an DEA	20 candidats admis environ chaque année (à l'EHESS)
Maîtrise des sciences et techniques (MST) « Information et communication »	Universités de : Bordeaux III Lyon III Paris XIII	1972 1975 1975	Diplôme universitaire de 1 ^{er} cycle + certificat préparatoire	2 ans	

(1) Options : bibliothèques publiques - bibliothèques spécialisées et centres de documentation - bibliothèques d'établissements d'enseignement ou pour la jeunesse - discothèques et bibliothèques musicales.

(2) Dans certains centres de préparation, 1/4 des candidats sont titulaires d'une licence ou d'une maîtrise.

(3) L'élévation croissante du nombre de candidats et la limitation des débouchés pourraient entraîner l'instauration d'un examen probatoire.

(4) Environ la moitié des candidats sont titulaires d'une licence.

(5) Huit IUT possèdent un tel département : Besançon, Bordeaux, Grenoble, Dijon, Nancy, Strasbourg, Toulouse et Tours.

(6) Une proportion importante d'étudiants a terminé le cycle complet des études supérieures.

(7) Une licence et un DESS d'université sont préparés par l'université du Haut-Rhin (Mulhouse).

(8) Les premières MST ont été délivrées en 1976.

(*) Nous avons fait état des statistiques relevées dans « l'inventaire des formations des spécialistes de l'information scientifique et technique » - rapport analytique 1975 - Ces chiffres varient peu d'une année sur l'autre, et sont donc un bon indicateur. Les formations universitaires sont de date trop récente pour disposer des données.

en science de l'éducation peuvent recevoir un enseignement touchant la pédagogie et la documentation. Enfin, certains enseignements donnés au niveau du second cycle littéraire (certificat interdisciplinaire d'informatique et de documentation littéraires à Grenoble III) et scientifique (certificat d'informatique chimique de la maîtrise de chimie-physique à Paris VII) ainsi qu'au niveau du troisième cycle (attestation d'Etudes Approfondies du DEA d'Informatique à Paris VI) orientent les étudiants vers les aspects les plus novateurs de la documentation et du traitement automatique de l'information.

V. REFLEXIONS SUR L'EVOLUTION RECENTE DES PROFESSIONS ET DES FORMATIONS

Si l'on s'interroge sur l'évolution des professions et les caractéristiques des formations à mettre en place, il convient d'essayer de cerner la réalité actuelle et c'est dans cette perspective qu'a été entreprise la présente étude du Centre. Cette étude a été axée sur les « Centres de documentation » au sens strict du terme (car c'est dans ce secteur que les problèmes semblaient les plus aigus) en délaissant les bibliothèques et les archives dont les structures plus anciennes semblaient plus stabilisées. De ce fait, les constats et les conclusions du présent rapport d'étude ne peuvent être généralisés à l'ensemble du secteur des professions de « l'information et de la documentation » mais ils apportent un éclairage sur les aspects les plus évolutifs et les plus actuels, et mettent en évidence certains facteurs de déséquilibre entre les exigences de l'exercice de la profession, les formations dispensées et les attentes des candidats.

A. Quelques constats

- Hormis les bibliothécaires, la majorité des personnels ressortissant des professions étudiées sont des autodidactes dont le niveau de formation générale est des plus disparates, à quelque degré de responsabilités et de tâches que l'on se situe.

- Cette situation est liée bien sûr à une carence de formations spécifiques jusqu'à une date récente. L'on constate toutefois que la possession d'une formation professionnelle préalable n'a pas constitué, malgré sa rareté, un facteur de réussite :

- pour les « spécialistes » la possession d'un diplôme universitaire dans la discipline principale faisant l'objet de la documentation à traiter, était avant tout exigée ;

- pour les « techniciens » des connaissances complémentaires des techniques administratives et de gestion s'avéraient nécessaires.

Le rapport OCDE (12) auquel nous nous sommes référés à plusieurs reprises souligne ces points qui ne sont pas propres à notre pays :

(12) Herbert SCHUR, *La formation des spécialistes de l'Information pour les années 1970*, op. cit. pp. 33 à 35.

« Traditionnellement dans beaucoup de pays le personnel chargé des tâches administratives ou techniques dans les bibliothèques ou services d'information a été recruté directement à la sortie de l'enseignement normal et formé sur le tas. Dans certains cas, grâce à l'existence d'un enseignement professionnel à temps partiel, il était possible de recruter des personnes qui poursuivaient leurs études en vue d'obtenir une qualification professionnelle en bibliothéconomie ou en science de l'information et d'avoir du personnel bien formé et fortement motivé dans les postes d'assistant (technicien) ou équivalents (comme bibliothécaire-adjoint). »

.....

.....

« Dans beaucoup de pays, une proportion importante du personnel qui occupe des emplois au niveau de spécialiste dans les systèmes d'information, n'a pas reçu de formation spéciale dans ce domaine. Ceci est dû en partie au fait que des programmes convenables n'existaient pas et en partie au fait que la possession des diplômes délivrés à l'issue de ces enseignements, quand ils existaient, n'apportait aucun avantage ni pour améliorer les conditions d'emploi ni pour accomplir les tâches requises. Dans certaines branches d'activité, on considérait les résultats universitaires comme la condition nécessaire et suffisante pour accéder aux postes supérieurs et y progresser ; dans d'autres branches c'est une haute compétence professionnelle dans le domaine particulier de l'organisation où l'on était employé. »

• A contrario, l'absence d'une formation professionnelle spécifique apparaît de plus en plus comme une carence dommageable pour l'exercice de la profession.

• En France, notamment pour les « spécialistes », la tendance s'est trouvée renforcée par le fait que **les professions de la documentation sont, encore aujourd'hui, considérées comme des professions littéraires**, non seulement par les candidats, mais aussi, bien souvent, par ceux qui sont chargés de les conseiller et de les orienter. Si une grande partie des bibliothèques sont effectivement à dominante littéraire (encore que les bibliothèques scientifiques tendent à s'accroître), les centres de documentation, qui se sont, eux, développés surtout dans la recherche, les entreprises industrielles et commerciales, requerraient de facto les services de scientifiques et de techniciens. (Or les formations spécialisées accueillent encore à l'heure actuelle une majorité de « littéraires ».)

Ce malentendu, dénoncé pourtant par les quelques organismes de formation (notamment l'INTD dès les premières années de son fonctionnement) a entraîné ou renforcé des conséquences déjà soulignées et qui sont pour beaucoup dans le malaise qui règne dans ce secteur d'activité en particulier :

— la mauvaise insertion dans les organisations de ces personnes (ayant pourtant reçu une formation spécifique) par inadéquation avec l'environnement, cette inadéquation conduisant à une déqualification ;

- le taux de « turn-over » élevé des spécialistes ingénieurs, techniciens, universitaires des disciplines scientifiques, économiques et/ou techniques recrutés sans formation professionnelle spécifique et souvent sans motivation pour les activités d'information et de documentation considérées comme un « épisode » dans le déroulement de la carrière ;
- l'absence de formation spécifique souvent avancée, paradoxalement, comme un manque de qualification.

- Ces attitudes et ces pratiques ont engendré pour les personnels spécialisés des possibilités de carrière et des statuts généralement moins élevés, à niveaux de diplômes et de compétences égaux, que dans les autres fonctions des entreprises, ce qui a entraîné en corollaire une féminisation très importante de la profession.

- L'absence de filières universitaires complètes ou d'une grande école dans ces disciplines (13) a pesé d'un grand poids dans « l'image de marque » de ceux que l'on dénomme le plus souvent « documentalistes ».

- Toutefois malgré les insuffisances et les limites, ces professions se sont imposées comme de nécessaires intermédiaires dans la diffusion de l'information, et si l'on s'interroge sur le profil et la formation des « spécialistes », l'existence de tels spécialistes n'est pas remise en cause. Cela n'est pas l'un des moindres mérites des professionnels qui surent mettre en place pragmatiquement les structures existantes.

B. Evolution récente

Si l'on résume quelques-uns des points soulevés tout au long de ce chapitre et les conclusions de l'étude du CEREQ, quelques remarques préliminaires peuvent être formulées :

- L'évolution des technologies induit une mutation profonde dans les moyens de « transfert de l'information » alors que, dans le même temps, la communication (information individualisée ou collective directe) n'est jamais apparue comme aussi nécessaire.

- Cette évolution particulièrement rapide des technologies qui engendre le développement de systèmes d'information de plus en plus complexes, requiert le concours de spécialistes maîtrisant certes les technologies mais, au-delà de ces dernières, connaissant parfaitement les processus de l'information.

- Pour les « professionnels du transfert de l'information » dans les unités spécifiques, automatisées ou non, une demande pressante de formations professionnelles se fait jour tant de la part des employeurs (14) que des profes-

(13) Si l'on excepte l'Ecole des Chartes dont la finalité est très spécifique et l'Ecole Nationale Supérieure des bibliothèques qui a pour mission principale d'assurer la formation des bibliothécaires de l'Etat.

(14) Voir notamment cette évolution à travers le libellé des offres d'emploi insérées dans la presse et les périodiques spécialisés, en particulier dans le bulletin de l'ADBS (Association des documentalistes et bibliothécaires spécialisés).

sionnels en place. Ces demandes rejoignent les travaux des nombreux groupes de travail qui, au plan national comme dans les instances intergouvernementales, se sont réunis ces dernières années autour du thème de « la formation des spécialistes de l'information ». Cette nécessité d'une formation spécifique est liée bien sûr, en grande partie, à l'évolution des technologies.

— L'élévation du niveau d'éducation générale de la population suscite de la part des utilisateurs une demande d'information plus élaborée et la nécessité pour le « spécialiste » d'une maîtrise plus grande des informations diffusées et de leur contenu.

— La spécialisation de plus en plus poussée et l'élévation constante du niveau des connaissances, en particulier dans le domaine de l'information scientifique et technique, déterminent le recours au « spécialiste compétent » pour sélectionner, analyser et indexer des informations (qui connaissent par ailleurs une inflation croissante) dans une discipline donnée.

— Le recours de plus en plus fréquent aux systèmes d'information, quels qu'ils soient, par un public d'utilisateurs de plus en plus nombreux, rend nécessaire d'organiser la formation de ces utilisateurs.

Ces quelques remarques d'ordre plus général étant faites, des observations peuvent être dégagées intéressant les différentes catégories de professionnels exposées au point III ci-dessus.

1 - « SPECIALISTES DES SYSTEMES D'INFORMATION »

Nous citerons ici Jean MEYRIAT relatant les travaux du groupe de travail des Communautés Européennes (15).

« On voit bien ce que doivent être ces « spécialistes », des experts connaissant les processus de l'information et les systèmes d'information, capables de contrôler ces processus et de concevoir et de faire fonctionner des systèmes d'information complexes — notamment ces réseaux automatisés et interconnectés qui vont caractériser le proche avenir, en Europe comme ailleurs. Mais, en Europe du moins, ces experts ne sont pas (encore) systématiquement formés en tant que tels. Ils se dégagent, de façon assez empirique, d'un ensemble de professionnels présentant des profils plus conventionnels, et acquièrent par eux-mêmes, ou grâce à une formation complémentaire, cette « spécialisation » qui fait leur originalité. »

Les filières universitaires mises en place ces toutes dernières années devraient, spécialement avec l'existence d'un troisième cycle, combler cette lacune et permettre le développement d'un secteur de recherche dans ces disciplines, seul capable de faire progresser la connaissance et d'assurer, de surcroît, la formation de formateurs de haut niveau en trop petit nombre à l'heure actuelle.

Il s'agit ici d'une spécialisation qui s'appuie certes sur les disciplines liées à l'informatique, mais qui va au-delà car elle exige une maîtrise du « processus » autant que des « systèmes » d'information dépassant largement l'application de

(15) Jean MEYRIAT, La formation des professionnels de l'information dans les pays membres des communautés européennes, art. cit.

technologies quelque complexes qu'elles puissent être. Il faut notamment évaluer les coûts, évaluer la pertinence des systèmes dans un contexte économique donné.

2 - PROFESSIONNELS APTES A ASSURER LE TRANSFERT DE L'INFORMATION DANS DES UNITES DONT C'EST LA FONCTION

Cette catégorie recouvre les professions traditionnellement recensées comme ressortissant du secteur d'activité de l'information et de la documentation : bibliothécaires, documentalistes, archivistes..., dont les activités tendent à se rapprocher et dont les formations historiquement séparées tiennent à l'existence de catégories professionnelles statutairement distinctes, en particulier de corps de fonctionnaires très anciens.

Si l'on considère le niveau des tâches, on retiendra deux grands groupes de professionnels d'une part des « spécialistes », d'autre part des « techniciens » en adoptant la terminologie retenue dans le rapport de l'OCDE.

• Les « spécialistes »

Quelles que soient les structures documentaires auxquelles ils appartiennent, les « spécialistes » doivent mettre en œuvre un ensemble de techniques, de savoirs et de savoir-faire communs. La formation professionnelle initiale devrait donc comprendre un corps de connaissances assez polyvalent concernant les méthodes et techniques : du stockage et de la conservation des informations (données) et des documents de toutes natures (non seulement les imprimés) ; du traitement et de la diffusion de ces informations automatisés ou non ; ainsi que les langages documentaires. La dimension « information », qui prend une importance de plus en plus grande, induit une initiation aux techniques de communication. Ces éléments d'enseignements communs nécessaires sont mis en avant dans l'ensemble des travaux actuels.

Les formations universitaires récentes en « sciences de l'information » tentent de répondre à cet objectif.

Pour les animateurs et responsables des unités documentaires, il doit s'ajouter une nécessaire formation dans le domaine de la gestion. Cette formation pourrait relever d'actions de formation permanente, mais compte tenu du développement des petites unités documentaires, entraînant une confusion des fonctions, ces enseignements ont leur place dans la formation initiale.

L'évolution rapide des systèmes d'information, liée notamment à l'évolution des technologies, exige que soit développé un secteur de formation permanente comportant des actions de formation d'assez longue durée en liaison notamment avec l'appareil de formation initiale.

Mais cette formation spécifique nécessaire doit accompagner une connaissance ou une compétence dans le domaine d'attribution de l'organisation et/ou de l'information à traiter. Nous ne reviendrons pas plus longuement sur ce point développé ci-dessus et mis en évidence dans l'ensemble des travaux notamment le rapport de l'OCDE, ainsi que dans les conclusions du présent rapport d'étude du CEREQ.

Il s'agit toutefois ici pour le « spécialiste » (professionnel occupé à plein temps dans la fonction documentaire) de posséder une connaissance assez globale du sujet pour, sur un champ documentaire donné, servir d'intermédiaire pertinent entre : l'information et l'utilisateur d'une part, le processus documentaire et le « spécialiste compétent », dans une discipline voire un sujet déterminé, d'autre part.

En effet, et ainsi que le souligne Herbert SCHUR dans le rapport à l'OCDE, un choix doit s'opérer à ce stade entre celui qui, à niveau de compétences égales, devient un spécialiste de l'information et celui qui, compte tenu d'une spécialisation, intervient dans le processus documentaire. Les deux spécialisations requièrent un niveau de connaissances actualisées et une mobilisation de temps trop lourde pour qu'il soit réaliste d'envisager la double fonction, avec au surplus la mise en œuvre de profils de personnalité différents. Cette base de recrutement, qui a prévalu dans le passé, semble avoir été à la source de bien des mécomptes.

- *Les « techniciens »*

Ces collaborateurs particulièrement indispensables au bon fonctionnement des unités documentaires doivent posséder aussi une formation spécifique comportant un corps de connaissances communes à l'ensemble des structures existantes. Il ne semble pas que l'on puisse relever, encore moins que pour les « spécialistes », une spécificité tenant aux différentes unités traditionnellement séparées. La formation devrait comprendre un nécessaire apprentissage des « techniques et méthodes » documentaires, mais aussi faire une place importante aux techniques administratives et de gestion (16) requises pour accomplir une grande partie des tâches. Il semblerait que l'on devrait s'orienter vers une spécialisation ou une option d'une formation technologique de type tertiaire polyvalente (la nécessaire introduction des techniques documentaires dans d'autres fonctions administratives allant dans ce sens). Cette formation s'articulerait après l'enseignement secondaire.

- *Emplois à dimension documentaire - utilisateurs*

Tous les travaux récents montrent la nécessité de former les utilisateurs, et des groupes de travail ou de réflexion se sont penchés sur ce délicat problème. Le groupe de travail réunit sous l'égide du BNIST, que nous prendrons comme exemple, recommande l'instauration d'une initiation à l'auto-information et à la pratique documentaire entrant dans le processus pédagogique dès les premières années d'école (17). Cette exigence apparaît dans la plupart des travaux conduits sous d'autres auspices. Le développement des centres de documentation et d'information dans les établissements du premier cycle secondaire devrait permettre, à ce stade de la scolarité tout au moins, qu'un tel processus se mette en pratique.

(16) Voir aussi rapport OCDE, op. cit., p. 33 et suiv.

(17) « L'apprentissage de la pratique de l'information fait partie intégrante de la formation de l'individu à l'école, à l'université et dans la vie professionnelle et ne peut être dissocié ». Rapport du sous-groupe formation des utilisateurs, BNIST, doc. ronéoté, 1973.

Même si la pratique de l'auto-documentation était très largement répandue (ce qui n'est pas le cas !), il conviendrait d'organiser des actions de formation en direction d'utilisateurs particuliers. C'est ainsi qu'un consensus apparaît pour introduire de tels enseignements dans les formations d'ingénieurs, dans les grandes écoles de type tertiaire, et dans les universités. Des expériences de ce type ont été entreprises, notamment la création d'unités de valeurs spécialisées dans les universités, tandis que d'autres actions intéressent les personnes dans la vie active.

- Un enseignement plus poussé devrait être mis en place en direction des « spécialistes auxiliaires » ainsi que des professionnels qui, de par la nature de leur fonction, sont amenés à organiser une documentation personnelle plus élaborée.

- Mais comme nous l'avons déjà souligné, « des emplois à dimension documentaire » se développent presque nécessairement dans les fonctions tertiaires et notamment les emplois de secrétariat. L'introduction d'un enseignement plus approfondi concernant les techniques documentaires dans les formations de base s'avère indispensable. L'on rejoint ici les réflexions concernant la mise en place d'une formation plus polyvalente pour les techniciens (cf. supra paragraphe b) et les réflexions exprimées dans l'avant-propos de ce rapport.

VI. PERSPECTIVES

Si l'on s'interroge sur l'ampleur de ces professions de l'information et de la documentation, et sur le nombre de personnes employées ne serait-ce qu'à temps plein dans des fonctions ressortissant de ce secteur d'activité, force est de reconnaître qu'il est impossible à l'heure actuelle d'arriver même à une estimation. Cela tient en partie à ce que les fonctions insuffisamment définies, ne peuvent être saisies à l'aide des nomenclatures existantes ; à ce que les emplois sont tenus par des personnes relevant d'autres statuts professionnels et apparaissant comme tels dans les recensements ; a contrario à ce que l'on compte dans le personnel « documentaire » des personnes occupant d'autres fonctions, par exemple de traducteurs, de techniciens des publications voire d'informaticiens.

Si l'on considère les structures documentaires elles-mêmes, il n'existe aucun recensement et une telle entreprise s'avérerait d'ailleurs extrêmement difficile à mettre en œuvre. Les différentes enquêtes menées par les associations de professionnels, et les annuaires existants montrent toutefois que la majorité des unités sont de petite dimension et font appel à très peu de personnel. Les grands centres, assez peu nombreux, constituent soit des établissements autonomes, soit des services importants de grandes entreprises. L'on remarque assez fréquemment que ces grandes unités sont composées de cellules documentaires spécialisées soit sur un sujet ou un thème, soit sur une partie du processus documentaire entraînant dans ce cas une organisation du travail assez taylorienne.

S'appuyant sur un certain nombre d'auteurs et sur les conclusions de travaux récents, l'on peut s'attendre à ce que l'élévation rapide et continue du

niveau d'éducation de la population se traduise par une pression accrue sur les unités documentaires existantes, notamment les bibliothèques, et par la demande d'un service d'information plus élaboré et plus qualitatif.

Il semble également que l'on exigera des « systèmes d'information » un service de plus en plus sélectif des informations (DSI) tout au moins dans les disciplines touchant aux sciences humaines. C'est d'ailleurs sur ces bases de sélectivité des informations que sont étudiés les systèmes les plus récents (18).

Cette sélection nécessaire autant que le niveau de plus en plus élevé des connaissances entraînent le recours aux « spécialistes compétents » dans une discipline ou un sujet plus précis et l'on devrait voir se multiplier ces « spécialistes auxiliaires » travaillant en liaison étroite avec les unités documentaires pour l'alimentation notamment des « bases de données ». L'on notera d'ailleurs que l'analyse et l'indexation des données revêtent un caractère très rigide et répétitif qui interdit de confier une telle charge à la même personne en continu, sous peine de voir s'installer un turn-over endémique ; le recours aux compétences extérieures au service semble de ce point de vue également meilleur. C'est au surplus, le moyen de créer ces échanges d'informations très nécessaires au sein des organisations.

Ces « bases de données » reposent sur des réseaux d'information qui regroupent des centres documentaires spécialisés et il semble que l'on assiste à un développement de ces unités prenant en charge un champ étroit de compétences, seule façon de maîtriser une partie des informations de plus en plus abondantes. Ces unités sont souvent de dimension réduite. Ce phénomène peut s'observer notamment dans le secteur de la recherche.

Ce caractère sélectif des informations se trouve revêtir une importance accrue dans les sciences humaines où la recherche rétrospective occupe une place prépondérante, les documents acquérant souvent une valeur croissante au cours du temps. L'information est, et restera assignée encore longtemps, dans des documents imprimés dont il convient d'assurer la disponibilité. D'où le nécessaire développement de centres de consultation spécialisés tandis que devront s'affiner les moyens mis en œuvre pour faciliter et organiser une recherche rétrospective efficace. Ce problème est mal résolu actuellement, alors que pour les disciplines où l'obsolescence des connaissances est très rapide le traitement automatisé de l'information rend les meilleurs services.

Cette diffusion de l'information qui prend une importance particulière et sur laquelle nombre de « sages » et d'« experts » se penchent à l'heure actuelle ne pourra trouver sa pleine efficacité, quelle que soit la sophistication des systèmes mis en œuvre, que si les personnes qui font profession à son service se trouvent situées (même pour un moment de leur carrière), au même niveau de compétences à statut égal et perspectives de carrière égales à ceux qui sont affectés dans les autres secteurs de la production ou des services. Ce n'est qu'à ce prix que pourront être attirés les spécialistes de haut niveau recherchés semble-t-il par tous, ce qui suppose par ailleurs que soit mis en place ou se développe un système de formation adapté.

(18) Voir rapport OCDE, op. cit. ; voir aussi en illustration les actes du séminaire international sur « l'information et la documentation en matière de formation professionnelle » tenu à Berlin du 27 au 28 avril 1977 au siège du Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP), documents ronéotés.

VII. SECTEUR PUBLIC (ADMINISTRATION)

A. Le secteur public ; ses caractéristiques

Le secteur public ne constitue pas un ensemble homogène et regroupe des secteurs d'activité aussi divers que variés. On y trouve des centres de recherche, des bureaux d'études, des unités de production, des services administratifs et commerciaux, des établissements hospitaliers, des banques, etc. Parmi les administrations centrales elles-mêmes on relève des disparités : les unes traitent des questions d'ordre purement « administratif » à caractère le plus souvent juridique, d'autres ont à connaître les problèmes économiques, d'autres enfin s'intéressent aux domaines scientifiques et techniques et ont à suivre l'évolution des technologies.

Si ces réflexions peuvent sembler banales elles expliquent pour partie les interrogations actuelles concernant la spécificité des fonctions et des emplois dans la fonction publique comme le montrent d'ailleurs les conclusions des travaux du groupe administratif de révision de la nomenclature des emplois. Cela est également mis en évidence par les premières enquêtes menées par le CEREQ pour la phase préliminaire à l'étude d'une « classification fonctionnelle des emplois de la fonction publique » (19). Les passages suivants, extraits d'une Note de juin 1977 illustreront notre propos (20) :

« Rien ne permet de fonder a priori l'existence d'une compétence sui generis de l'ensemble des agents de la fonction publique ».

« Les activités de l'administration ne se réduisent pas au seul exercice de la puissance publique. A côté du pouvoir de contraindre et de la monopolisation de certaines activités, l'administration utilise bien d'autres voies pour développer son action ».

« Son emprise sur la vie politique, économique et sociale évolue selon le champ des compétences que lui dévoluent les instances délibérantes des collectivités publiques : ce champ peut s'étendre ou se restreindre selon les circonstances et les périodes. Il se développe dans de nombreux secteurs en collaboration avec des intervenants privés, voire concurremment à ceux-ci ».

« On ne saurait donc attribuer au seul fait de la prise en charge d'une activité par l'état ou une collectivité locale un changement fondamental dans la nature de celle-ci. On ne peut davantage déduire du seul changement d'employeur, des exigences spécifiques pour les agents chargés d'assurer le développement et la mise en œuvre de cette activité ».

« Une philosophie de l'action publique ne peut constituer une doctrine (jeu d'hypothèses) suffisante pour ériger l'exercice de la fonction publique dans son ensemble comme un champ professionnel « à part », spécifique ».

(19) Cette étude est menée par une équipe du Département de la Qualification du travail du CEREQ en parallèle avec le Répertoire Français des Emplois (en collaboration avec la Direction Générale de la Fonction publique).

(20) « Bilan actuel du projet de classification des emplois de la Fonction publique » note provisoire diffusée auprès des départements ministériels concernés.

« Il faut également bien distinguer le problème des domaines d'intervention de l'action publique autour desquels s'organise l'emploi des agents de la fonction publique, du problème du contenu et de la spécificité de leurs emplois ».

« L'action publique se développe dans certains domaines qui lui sont propres ou réservés (la diplomatie, l'armée, la justice...) alors que d'autres lui sont communs à l'intervention privée (les travaux publics, l'éducation, les transports...). De manière générale la nature d'un domaine d'intervention ne détermine pas mécaniquement le contenu des emplois. Dans le cas particulier de la fonction publique la spécificité professionnelle n'apparaît pas liée spontanément à la participation à des attributions réservées à la puissance publique. Le partage entre ces deux domaines est en effet, nous l'avons dit, fluctuant ; de plus, les modalités de participation des différents emplois à l'exercice des attributions relevant d'un domaine propre ou commun sont très hétérogènes : la magistrature ne comporte pas que des magistrats instruisant ou prononçant la justice. Enfin, l'Etat, les collectivités publiques et leurs établissements puisent largement aux mêmes sources de recrutement que les employeurs privés, même s'ils ont par ailleurs développé des formations adaptées à leurs besoins propres (magistrature, impôts, Trésor) ou pris l'initiative de créer des formations particulières qui se sont révélées à l'usage très prisées du secteur privé (Polytechnique, Ponts-et-chaussées...) ».

« L'exercice d'attributions réservées à l'action publique ne suffit donc pas à fonder une spécificité du contenu des emplois même si l'on constate parfois une forte concordance entre ces deux aspects ».

« Toutefois l'identification de certaines activités professionnelles de la fonction publique séparément des activités professionnelles communes nous paraît en effet se justifier par le rôle social et institutionnel du secteur d'activité relevant de l'autorité publique. Elle relève du même intérêt qui s'attache à l'analyse et à la compréhension des mécanismes par lesquels se développe l'action publique qu'il s'agisse de mécanismes financiers, de prestations de service, de réalisations matérielles, de dispositions réglementaires ou, de l'initiative des agents habilités à conduire, à mettre en œuvre cette action publique ».

« En ce sens, la manière dont il est possible d'identifier et de dénombrer les emplois des agents doit renseigner non tant sur leur statut que **sur leur « rôle » dans l'action publique**, celle qui concerne les tiers et que nous appellerons par la suite l'action administrative ».

« Ainsi, ce sont bien les rôles qui sont confiés aux agents dans l'action administrative dans le cadre de leur emploi qu'il importe d'identifier en premier lieu pour les distinguer des emplois privés. Il convient en conséquence de faire apparaître, à côté des grands critères communs de la qualification, le niveau et la spécialisation professionnelle, ceux permettant de spécifier le rôle tenu dans l'accomplissement de l'action administrative. »

Ces réflexions s'appliquent de facto aux domaines de l'information et de la documentation qui font l'objet de la présente étude.

B. Processus et fonction documentaire

Le secteur public est tout à fait comparable au secteur privé en ce sens qu'on y trouve l'éventail des structures documentaires depuis les bibliothèques jusqu'aux centrales de références en passant par les centres de documentation,

etc. On y trouve des unités faisant appel aux techniques les plus traditionnelles comme à celles mettant en œuvre les dernières innovations technologiques, et il importe de remarquer que certaines unités sont tout à fait à la pointe des recherches dans ce domaine (en ce qui concerne les bases de données par exemple on en dénombre plus d'une centaine opérées par l'administration). Il en va de même dans la constitution de réseaux documentaires.

Il découle de ce qui précède que le « processus documentaire » et la « fonction documentaire » qui l'accompagne avec toute la chaîne des tâches qui la constitue ne diffèrent pas de ceux mis en œuvre dans les autres secteurs d'activités ; les moyens utilisés allant des traitements les plus traditionnels aux plus sophistiqués étant également identiques.

Dès lors la définition des fonctions, les profils de professionnels étudiés au cours des observations menées par le CEREQ se retrouvent ici et les conclusions intéressant les différentes catégories de « spécialistes », les emplois « à dimension documentaire » s'appliquent également, ainsi que les éléments retenus dans une perspective de formation.

Nous ne reviendrons pas sur les réflexions développées pour les autres secteurs concernant l'évolution des fonctions et les formations à dispenser.

Par contre le contexte dans lequel ces processus et ces fonctions documentaires s'exercent est spécifique au secteur public et prend une dimension tout à fait différente par la participation plus ou moins grande à « l'action publique ». Le pouvoir lié à la création puis à la diffusion (comme la rétention) de l'information est considérable et nul autre secteur d'activité ne peut lui être comparé. Dès lors ce qui caractérise en partie les agents du secteur public est lié à leur plus ou moins grande autonomie d'intervention et au respect des règles particulières à la fonction publique.

C'est ainsi que les cellules documentaires proches des Cabinets ou des plus hautes autorités administratives ne peuvent qu'obéir à des exigences qui leur sont propres (travaux de synthèse, discrétion voire secret des textes examinés...).

A l'opposé l'Administration chargée de traduire en action les décisions des Pouvoirs Publics est un des principaux agents créateurs d'information. Au service des Administrés, elle a le devoir d'informer au mieux ces derniers, aussi voit-on se développer des services d'information et de renseignements à la disposition d'un public parfois très large. **La fonction d'information-communication apparaît de plus en plus comme une nécessité eu égard à la complexité de la réglementation.** Cette information souvent spécialisée est le prolongement direct de la fonction documentaire elle-même.

Le secteur public se caractérise enfin par une traduction des fonctions et des niveaux de qualification en termes de « statuts » et d'une grille hiérarchique des grades et des emplois en quatre catégories (A, B, C, D), toutefois l'ensemble des situations de travail et des « affectations » correspondantes est beaucoup plus complexe et imprécis. Si donc le contenu des emplois peut être identique à celui des emplois correspondants des autres secteurs, leurs titulaires ont un statut social différent qui peut, à certains degrés de responsabilités, entraîner des différences de comportement dans l'exercice de la fonction.

C. La fonction documentaire dans le secteur public : la situation actuelle

L'Administration qui a fait œuvre de précurseur en créant des services d'archives et des bibliothèques dont l'origine est très ancienne, a connu aussi au lendemain de la deuxième guerre mondiale le foisonnement un peu anarchique d'unités documentaires diverses que nous avons observé pour le secteur privé.

Le recensement des unités documentaires relevant de l'Administration, effectué par enquêtes au cours de l'année 1975 (21) laisse apparaître une très grande hétérogénéité des unités tant par la taille, les moyens mis en œuvre, que par les missions assignées et les personnels concernés. Cette situation est tout à fait semblable à celle que nous avons décrite dans les chapitres précédents concernant les secteurs privés et semi-publics.

Il convient toutefois de noter que parmi les grands centres de documentation une partie et non des moindres relève du secteur public : en particulier dans la recherche, les techniques de pointe, la documentation économique, tandis que des organismes nationaux spécialisés dans l'information et la documentation étaient créés. Par ailleurs un effort important a été fait pour développer dans l'appareil éducatif, des structures documentaires adaptées qui devraient permettre aux enfants de s'initier très tôt à la « pratique documentaire » facteur essentiel pour la formation des futurs « utilisateurs » (cf. supra p. 32).

Si l'on excepte les corps de bibliothécaires et d'archivistes, l'on remarque d'une part que les personnels chargés de fonctions documentaires n'ont pas reçu de statut propre (mis à part quelque quatre à cinq statuts de documentalistes et de chargés d'études documentaires groupant des effectifs relativement limités), d'autre part qu'il n'a pas été organisé au sein de l'Administration de formation professionnelle spécifique. De plus les quelques statuts de « documentalistes » et/ou de « chargés d'études documentaires » exigent pour les concours de recrutement la possession de diplômes universitaires non assortie d'une formation spécifique (22). Ces formations toutefois sont reconnues dans les statuts de contractuels et en particulier le statut des ingénieurs et techniciens (ITA) du CNRS.

Les corps de « documentalistes », statutairement désignés comme tels, intéressent le Secrétariat Général du Gouvernement (Documentation Française), le Ministère de l'Education (INRP-CNDP), la Direction des Archives de France. En dehors de ces quelques institutions, les fonctions documentaires sont donc confiées généralement à des agents relevant des différents statuts en usage dans les divers départements ministériels. Le niveau de formation générale de base autant que le niveau hiérarchique des personnels est aussi disparate, à quelque degré de responsabilités et de tâches que l'on se situe, que dans les autres secteurs d'activité. Il s'en suit des conséquences identiques concernant notamment la mauvaise insertion de ces personnels dans les structures environnantes, induisant une « image de marque » défavorable tant de la fonction que des structures mises en place, ce qui entraîne souvent, en particulier pour les fonctionnaires de catégorie « A » nommés dans ces emplois, un avancement de carrière plus lent que dans les autres affectations à compétences et niveaux hiérarchiques égaux. Il en découle de

(21) Enquêtes menées à l'instigation de la commission de coordination de la documentation administrative. L'inventaire vient d'être publié sous le titre « Guide des centres d'information et de documentation de l'Administration Française » à la Documentation Française.

(22) Voir cahier n° 27 de l'ONISEP déjà cité.

grandes difficultés à pourvoir les postes et l'on a trop souvent recours à des agents débutants ou de niveau trop faible, à moins que l'on ne fasse appel à des contractuels.

Or la complexité des problèmes à traiter, l'importance que revêtent à l'heure actuelle le traitement et la diffusion de l'information, le développement des moyens de traitement automatisés d'où découle la multiplication des bases de données, rendent le processus documentaire de plus en plus complexe et exigent de recourir à des personnels spécialisés et expérimentés. **C'est pour-quoi la Commission de Coordination de la Documentation administrative a suscité des Groupes de travail pour étudier notamment la « formation des personnels chargés de l'information et de la documentation au sein de l'Administration ».** C'est dans le cadre de ces travaux, qu'avec le BNIST, la Commission a été amenée à commanditer la présente étude qualitative sur les professions de l'information et de la documentation.

D. Des « professionnels » de l'information et de la documentation dans le secteur public

Toutes les réflexions émises aux paragraphes III et V ci-dessus concernant les « professionnels » de l'information et de la documentation peuvent s'appliquer au secteur public, puisque le processus documentaire est universel. **C'est ainsi que l'Administration doit faire appel aux mêmes catégories de spécialistes :**

- **spécialistes de systèmes ;**
- **spécialistes aptes à assurer le transfert de l'information dans des structures spécialisées.**

Au niveau des tâches les mêmes catégories hiérarchiques se retrouvent, encore que bien souvent dans l'Administration les personnels d'exécution peuvent être communs à un ensemble d'unités (services, bureaux, etc.), ce qui conduit à une organisation du travail différente, une partie des tâches étant confiée à des agents extérieurs à « l'unité documentaire ».

Dans ce secteur on observe également un développement des emplois « à dimension documentaire » de « spécialistes auxiliaires », en particulier dans la recherche (mais nous savons que la majeure partie des centres de recherches relève du secteur public), dans les services techniques, mais aussi dans les cellules proches des instances de décision.

Enfin, plus que dans d'autres secteurs, la fonction « d'information-communication » apparaît primordiale mais nous reviendrons sur cet aspect de la fonction dans les paragraphes suivants.

Si donc, comme on a pu l'observer, le processus et la fonction documentaires ne sont pas spécifiques au secteur public et si la hiérarchie des tâches peut être identique, les réponses qui peuvent être apportées aux exigences de qualification obéissent à des règles qui sont propres au secteur d'activité. En effet les fonctions doivent s'intégrer ici dans un ensemble statutaire et obéir aux règles de classification de la grille hiérarchique des grades et emplois des personnels de l'Etat.

Toutefois l'hétérogénéité des thèmes d'intervention ainsi que les niveaux différents de participation à l'action publique ne peuvent conduire à des solutions uniformes pour l'ensemble du secteur :

— si les « spécialistes de systèmes » apparaissent comme des « experts » techniques pouvant œuvrer pour la totalité des structures quel que soit le domaine d'attribution ;

— si les « techniciens » qui participent au processus documentaire à un niveau de responsabilité d'adjoint ou d'auxiliaire peuvent présenter des caractéristiques communes ;

— il en va tout autrement au niveau des agents que nous avons appelés « spécialistes » au sens utilisé par les organisations internationales (se reporter notamment au rapport OCDE précité). Ceux-ci tantôt dénommés « documentalistes », « analystes », etc. doivent, à côté de la maîtrise des « techniques documentaires », posséder une compétence nécessaire dans le domaine d'attribution ;

— quant aux responsables des unités spécialisées, ils doivent se situer dans la hiérarchie des services à un niveau tel qu'ils puissent mettre en œuvre une politique documentaire intégrée dans la politique générale des organisations dans lesquelles ils se trouvent.

Si l'on examine très brièvement les statuts spécifiques existants, l'on constate suivant les institutions :

— **Archives :**

deux corps de catégorie A :

conservateurs (recrutés par la voie de l'Ecole des Chartes),
documentalistes (concours d'admission, licence ou équivalent exigé).

un corps de catégorie B :

sous-archivistes (concours d'admission - baccalauréat ou équivalent).

— **Bibliothèques :**

un corps de catégorie A :

conservateurs (recrutés par la voie de l'Ecole nationale supérieure de bibliothécaires).

un corps de catégorie B

sous-bibliothécaires (concours d'admission, baccalauréat ou équivalent).

— **Secrétariat général du Gouvernement (Documentation Française) :**

deux corps de catégorie A :

chargés d'études }
documentalistes } concours d'admission, licence ou équivalent

un corps de catégorie B :

aides de documentation (concours d'admission, baccalauréat ou équivalent)

— **Ministère de l'Education :**

deux corps de catégorie A :

chargés d'études documentaires (concours d'admission - licence ou équivalent)

documentalistes (concours - DEUG ou équivalent)

un corps de catégorie B :

secrétaires de documentation (concours d'admission - baccalauréat ou équivalent)

Les personnels de documentation des CDI (Centres de documentation et d'information) des établissements du second degré sont des Adjoints d'enseignement recrutés avec un diplôme d'enseignement supérieur.

— **Ministère de l'intérieur : un corps de catégorie B :**

Officier de police adjoint spécialité documentation (concours d'admission - baccalauréat ou équivalent).

Tels sont les quelques corps spécifiques. On soulignera que les statuts de « documentalistes » sont des statuts de catégorie « A », les concours d'admission faisant appel à des connaissances d'ordre général et non à des connaissances spécifiques.

Par contre le statut de contractuel des ITA (ingénieurs, techniciens et administratifs) du CNRS reconnaît les diplômes spécialisés de documentation et de bibliothécaire pour accéder aux emplois de documentaliste et documentaliste adjoint qualifié.

En dehors de ces quelques cas les fonctions documentaires sont assumées par des personnels appartenant aux divers corps et relevant des différents statuts. On trouve dans ces fonctions des agents appartenant aux différents grades mais ressortissant le plus souvent des catégories A et B.

Si l'on se réfère aux conclusions de la présente étude du CEREQ, divers types d'hypothèses peuvent être avancés pour une démarche prospective.

La responsabilité des unités devrait être dans tous les cas confiée à des personnels appartenant à des grades élevés dans la hiérarchie de manière à ce que la politique documentaire puisse être cohérente avec la politique générale de l'organisme ou l'instance d'accueil. Ce qui suppose a contrario que les perspectives de carrière et les modalités d'avancement soient dans ces fonctions identiques à celles offertes dans les autres affectations.

En ce qui concerne les « spécialistes » au sens que nous avons défini précédemment, deux exigences apparaissent : compétence sur le domaine d'attribution, maîtrise des techniques documentaires. Plusieurs réponses peuvent être apportées :

— extension et généralisation de corps spécifiques d'information et de documentation soit propres à un département ministériel, soit communs à plusieurs départements ;

— affectation dans ces fonctions d'agents appartenant aux différents corps existants.

Les solutions adoptées peuvent différer suivant les champs de compétences plus ou moins spécialisées des institutions.

Quelles que soient la ou les solutions retenues, des actions de formation initiale et permanente devront être mises en place. Ces actions devront porter soit sur la spécificité du secteur public (organisation administrative, règles de fonctionnement, etc.) soit sur les techniques documentaires elles-mêmes suivant les conditions d'accès aux emplois adoptées. Les actions de formation permanente devront, cela va sans dire, suivre notamment l'évolution des technologies en la matière. L'on pourrait s'appuyer pour partie sur l'expérience déjà longue des bibliothèques en l'adaptant aux besoins des autres structures documentaires.

En ce qui concerne enfin les « techniciens » des services, il semble que l'on puisse faire appel aux catégories B appartenant aux corps propres aux départements, par affectation, en organisant à leur intention des actions de formation spécifiques à l'exercice des tâches documentaires.

E. Information - Communication

L'Administration exerçant un service public et agissant souvent en situation de monopole est conduite à développer, plus que d'autres, cette fonction d'information-communication en direction de publics non spécialisés et d'utiliser pour ce faire les mass-média. Il s'agit là, non plus de former un utilisateur mais de le sensibiliser à une information nécessaire à l'exercice de sa vie de « citoyen ».

L'on s'interroge actuellement sur le profil de « spécialiste-informateur » plus proche du renseignement, que de la documentation et un groupe de travail réuni à l'initiative de la Commission de Coordination de documentation administrative poursuit depuis 1974 des travaux dans ce sens (23).

Il nous semble toutefois que ces activités se démarquent de « l'information documentaire » et mettent en œuvre des processus et des techniques qui dépassent le cadre de la présente étude.

En ce qui concerne par contre les utilisateurs des « unités documentaires » il convient d'adapter ici les réflexions précédentes concernant la formation des utilisateurs et notamment l'introduction des méthodes et pratiques documentaires dans les écoles et instituts de formation des fonctionnaires (corps administratifs et corps techniques) et en particulier les enseignements intéressant les personnels de catégorie « A ».

(23) Rapport en cours d'élaboration ; voir sur ce problème de l'information : rapport CNIPE/INSEE « Eléments pour la diffusion de l'information économique et sociale », juin 1975.

INTRODUCTION

A la suite des demandes conjointes de la Commission Centrale de Documentation Administrative, du Secrétariat Général du Gouvernement (Service du Premier Ministre) et du Bureau National d'Information Scientifique et Technique (Ministère de l'Industrie et de la Recherche), et en collaboration avec la Fondation Nationale des Sciences Politiques, le Centre d'études et de recherches sur les qualifications a inséré dans son programme d'activité de 1975 et 1976 une étude pour préparer une réflexion sur le devenir des formations en documentation à partir d'une base d'information appropriée (1).

Pour répondre à ces préoccupations portant selon l'expression courante sur les besoins de formation, nous n'avons pas choisi de faire des prévisions d'emploi, mais de procéder à une analyse du travail qualitative et prospective.

Le choix qui a été fait s'inscrit dans les démarches retenues par le CEREQ pour mieux appréhender les passages entre la formation et les emplois : le terme même de « **fonction documentaire** » traduit une volonté de rapprocher les formations et les activités professionnelles en dépassant les découpages liés à la répartition du travail entre les unités économiques — privées ou publiques — et entre les services qui concourent à la réalisation d'un même objectif.

La notion de Fonction (2) est prise dans son sens global et non plus au niveau des institutions (entreprises, administrations, etc.) ou au niveau individuel (travail d'un agent concourant à l'accomplissement d'un processus). Cette notion est utile car elle permet de poser le problème en termes de finalité, à savoir satisfaire des besoins d'un type donné, en l'occurrence des besoins en information. Un tel choix a eu, comme nous le verrons, une influence déterminante sur l'étude puisqu'il implique une observation qui a largement dépassé l'analyse des unités documentaires.

- Partant du principe que le travail qui est demandé aux personnes ne peut être valablement appréhendé et compris qu'**au moyen d'analyses des entreprises ou des administrations** dans lesquelles il s'inscrit, l'étude a cherché à cerner les emplois intéressés par la fonction de documentation au travers d'une analyse directe s'appuyant donc sur une collecte d'informations auprès des établissements publics et privés ; au sein de ces organismes, ont été interviewés, non seulement des responsables de services, mais aussi un certain nombre de titulaires d'emploi à dimension documentaire.

- La visée de l'étude est essentiellement qualitative et prospective. Elle est qualitative en ce sens que son objectif n'est pas d'évaluer, de façon chiffrée, des emplois de documentation ou de documentaliste ou d'éventuels besoins en formation. Elle se veut prospective par son souci de mettre en évidence le rôle à venir, les attributions et les profils des « documentalistes », sachant qu'une telle démarche est par essence normative : c'est-à-dire qu'elle s'appuie sur des hypothèses tant de contextes économique et social que de techniques qui doivent être clairement explicitées en raison de leur influence sur ces devenirs retenus : l'évolution est toujours analysée au sein d'un contexte très lié à l'échantillon retenu. La réflexion sur l'évolution est sous-tendue par la recherche d'une meilleure adéquation des prestations aux besoins.

(1) Cette étude est inscrite au fichier des études du CEREQ sous le n° 070 (ou 307 513).

(2) Cf. J. DUMOULIN, *Les métiers de la santé*, CEREQ, mars 1973.

Pour essayer d'atteindre ces deux objectifs, l'étude s'est appuyée sur un échantillon limité d'établissements choisis en opérant une stratification sur les unités économiques et les centres documentaires, sans qu'une exigence de représentativité ait été retenue. Dans chaque observation, on a caractérisé les contenus d'activités liés à la fonction documentaire et on a examiné les modalités d'évolution de la fonction documentaire de telle façon que la construction prospective puisse s'appuyer à la fois sur des analyses diachroniques et synchroniques.

I. MISE EN PLACE ET DEFINITION DE L'ETUDE

1. Définition du champ de l'étude

La définition du champ de l'étude résulte du choix opéré au départ de retenir comme objet de l'étude la **fonction documentaire**, ce qui implique de dépasser les unités documentaires au sens strict. On est, en effet, parti de l'hypothèse selon laquelle la fonction documentaire ne s'exerce pas uniquement à l'intérieur des unités documentaires, en d'autres termes que la documentation n'est pas entièrement dans la documentation et qu'il existe donc au sein des organismes publics ou privés des circuits de documentation, qui ne transitent pas par les unités documentaires des organismes.

De cette hypothèse découle un certain nombre de conséquences quant aux contenus d'activités liés à l'exercice de la fonction documentaire. En effet, il doit exister des contenus d'activité à **dimension documentaire**.

Ceci implique que l'analyse tienne compte de l'ensemble des cas de figures rencontrés dans les établissements observés :

- personnels documentaires relevant d'unités documentaires,
- personnels documentaires non insérés dans un service de documentation,
- personnels non documentaires dont un certain pourcentage des activités est concerné par l'exercice d'une fonction documentaire.

Par ailleurs, **l'étude laisse de côté les activités de conservation des documents pour s'intéresser à celles du traitement et de la communication des documents, références et informations susceptibles d'aider à la décision et d'informer le public des utilisateurs**. La fonction documentaire a donc servi de fil conducteur pour répertorier et analyser toutes les activités de production et de gestion, voire de politique documentaire, quelle que soit leur insertion.

En ce qui concerne la méthode de repérage de groupes d'emplois, cette démarche s'apparente formellement avec celles développées dans des travaux antérieurs du Centre d'études et de recherches sur les qualifications (1).

(1) Se reporter aux documents :

- **Analyse expérimentale d'un groupe d'emplois dans une entreprise de mécanique de la Région parisienne** - Octobre 1974 - CEREQ (Diffusion interne) ;
- **Le travail sur systèmes asservis - Analyse des interventions des personnels techniques** - Janvier 1976 - (Document AFPA-CEREQ) ;
- **Incidences de l'introduction de machines à écrire dotées de mémoires informatisées sur les emplois de secrétariat**. Document du CEREQ n° 31.

Il s'agit de procéder à une lecture d'un système de travail orienté par un axe d'analyses constitué par la fonction de documentation : on a pu recenser les personnes qui concourent à la réalisation de cette fonction indépendamment du fait qu'elles soient considérées ou non comme ayant des emplois de documentation, indépendamment, enfin, des techniques mises en œuvre. Cette démarche, qui s'apparente par un autre côté à celle qui a été suivie dans l'analyse des activités de gestion (2), a comme conséquence, en effet, de pouvoir mettre en évidence des emplois à dimension documentaire qui, traditionnellement, n'apparaîtraient pas comme tels et pour lesquels des besoins en formation existeraient cependant.

2. Trois pôles d'analyse privilégiés

Pour évaluer ces besoins en formation et dans le même temps, procéder à un approfondissement des méthodes d'analyse de l'emploi, trois pôles de recherche ont été privilégiés :

- le repérage de la fonction documentaire et des divers circuits documentaires ;
- l'analyse des processus documentaires et des contenus d'activité qui y sont liés ;
- le repérage des facteurs d'évolution des divers composants de la fonction documentaire.

LE REPERAGE DE LA FONCTION DOCUMENTAIRE

La démarche retenue consiste à repérer l'existence de la fonction documentaire à partir d'une demande et comme réponse à cette demande ; et notre but est de reconnaître les formes empiriques de la réponse organisée à cette demande.

On suppose que de l'exercice des activités des principaux services de l'établissement découlent des besoins en documentation : que ceux-ci aboutissent à une demande expresse ou non (un interlocuteur, par exemple le chef du centre de documentation, peut suppléer à cette demande). Une prestation documentaire peut y répondre, cette prestation donnant lieu à un certain nombre d'activités documentaires et en particulier à des processus de production documentaire.

En conséquence, dans l'établissement observé, le fait d'analyser l'activité documentaire à partir de la perception des besoins des principaux services utilisateurs de documentation doit nous permettre de repérer les circuits documentaires aboutissant à des produits ou des prestations.

En liaison avec cette hypothèse de diffusion des activités documentaires, on doit envisager que celles-ci ont pu se localiser ou essaimer parfois hors des cadres d'accueil classiques et reconnus, c'est-à-dire, hors des limites organiques ou institutionnelles précises que représentent les services ou unités formellement constitués à cet effet dans l'entreprise.

(2) Document du CEREQ n° 25, *L'analyse des activités de gestion*, mai 1975 et le dossier n° 13, *La participation des cadres aux activités de gestion dans la grande entreprise*, avril 1977, La Documentation Française.

L'ANALYSE DES PROCESSUS DOCUMENTAIRES ET DES CONTENUS

A partir de processus de productions documentaires théoriques élaborés avec l'aide des professionnels de la documentation, un effort systématique de repérage de l'existence de tels processus dans les unités observées par l'enquête a été réalisé. En effet, le groupe de travail composé de membres de la profession et de membres du CEREQ avait eu pour objet d'isoler plusieurs processus dominants dans les unités documentaires constituées : le traitement et la communication des références, les processus de traitement de l'information, eux-mêmes subdivisés en processus de synthèse, processus de banques de données, processus d'orientation et de renseignements.

A l'élaboration de ces schémas abstraits, est venue s'adjoindre une réflexion commune sur les facteurs qui pouvaient modifier et déformer les opérations incluses dans ce processus. On devait donc essayer de dynamiser ces schémas et observer les points susceptibles d'être les plus touchés à l'avenir.

Ce repérage a pu en effet être réalisé. Il a abouti à des constats divers : existence de processus complets dans des unités telles que les centres nationaux de traitement de références ; existence de processus tronqués dans divers centres de documentation d'entreprises ou d'administrations, lorsqu'un partage des tâches s'effectue au niveau d'une profession ou d'un ministère entre le traitement de l'information et sa communication par exemple ; enfin, disparition presque totale des processus dans des unités documentaires, où pour des raisons de rentabilité financière, par exemple, ou pour des raisons de dimension (le rapport entre le nombre d'utilisateurs réels et le nombre de « documentalistes » offre un seuil en deçà duquel on ne peut parler de processus documentaires) ou de politique délibérée, les processus cèdent le pas à des pratiques très dégradées et déconnectées les unes des autres, comme du service à la carte : secrétariat technique, renseignements ou service SVP, etc.

La nécessité de déboucher sur des profils d'activités individuels a rendu nécessaire une analyse du mode de division du travail. Celui-ci est appréhendé à trois niveaux : politique, gestion et production documentaires. Il consiste à préciser le degré d'initiative laissé au personnel exerçant une activité documentaire, quant à la définition de la politique documentaire, quant au choix des outils et des techniques, quant à l'élaboration des produits documentaires. Le but de cette analyse étant de permettre une réflexion sur la formation, on a cherché à relier des éléments d'information sur le contenu des activités et la nature des profils individuels qui s'y rattachent (qualification et niveau de formation).

REPERAGE DES FACTEURS D'EVOLUTION DES DIVERS COMPOSANTS DE LA FONCTION DOCUMENTAIRE

Pour donner à l'analyse une dimension de prospective, mais aussi pour classer les activités documentaires, dès à présent, la réflexion a supposé, à tout instant, que l'évolution de la documentation et des activités documentaires se faisait dans le sens d'une meilleure connaissance et d'une meilleure réponse aux besoins en information des utilisateurs.

Partir des besoins des utilisateurs pour classer les prestations documentaires individuelles ou collectives dans le sens d'une plus ou moins grande satisfaction ou utilisation par les demandeurs permet justement de proposer des

perspectives d'évolution : il est, en effet, alors assez convaincant de privilégier les structures les plus insérées ou celles qui présentent la meilleure adéquation aux besoins des utilisateurs préalablement analysés comme des besoins non statiques. Ces perspectives permettent, à la lumière de l'analyse des profils d'activités individuels de tirer des conclusions quant à l'évolution des profils liés à ces structures.

Néanmoins, cet élément de réponse n'est pas le seul à considérer. L'évolution des structures et des profils a pour répondant l'évolution des besoins, c'est-à-dire celle des activités et des formations des utilisateurs. L'observation réalisée au cours de l'étude ne permet pas de pousser beaucoup plus avant dans ce sens. La prospective est donc proposée comme une adéquation meilleure aux situations rencontrées actuellement. C'est sa limite aussi bien que sa force car elle repose sur des observations, certes limitées, mais fines, d'une réalité concrète, vivante et complexe, celle des entreprises et des administrations et des organismes de recherche, aujourd'hui.

Partir des besoins des utilisateurs et de leurs pratiques documentaires pour saisir les activités documentaires, étudier ainsi l'insertion des activités documentaires dans l'entreprise ou l'administration semblent donc apporter de solides éléments pour présenter des perspectives d'évolution. Mais cette démarche qualitative ne permet pas de faire apparaître la diversité des comportements individuels chez les utilisateurs, dont le nombre est resté limité malgré tout, au vu de l'ampleur du champ. Il faut donc rester prudent quant aux conclusions générales susceptibles d'être tirées des observations recueillies, celles-ci étant par définition très contingentes.

II. LE DISPOSITIF D'ETUDE

1. Les réunions avec les professionnels de la documentation

Parallèlement à la définition des objectifs de l'étude, des réunions régulières avec des représentants de la profession ont permis de préciser la segmentation du champ documentaire et l'évolution des fonctions remplies par les organismes documentaires.

La démarche poursuivie par le groupe de travail a eu pour effet de décomposer le champ documentaire en grandes familles regroupées chacune autour d'une fonction prédominante.

Ceci a permis d'avoir un panorama — pour chacune des familles — des diverses situations selon lesquelles s'exerce la fonction documentaire : situations traditionnelles, situations en évolution, soit que les techniques documentaires se modernisent, soit que les fonctions assumées se transforment par addition de nouvelles, ou par spécialisation.

Les critères fonctionnels ont permis de construire cinq familles d'unités documentaires :

- Famille 1 : à prédominance conservation des documents
- Famille 2 : à prédominance traitement et communication des documents

TABLEAU 2

CLASSEMENT DES UNITES DOCUMENTAIRES DE L'ECHANTILLON

Familles	Propositions d'observations	Structures		Secteurs d'activité économique	Ministères	Techniques utilisées		Evolution dans les activités ou les fonctions
		publiques	privées			traditionnelles	nouvelles	
1	0	—	—	—	—	—	—	—
2	2	2	—	Recherche en Sciences humaines Enseignement	Education	1	1	1
3	2	2	—	Recherche en Sciences humaines Recherche en Médecine	Education Santé	1	1	1
4	4	3	1	Administration	Sécritariat gal du gouvernement	2	—	—
				Bâtiment Recherche	Education	—	2	2
5	20	6	14	Production de pétrole Sidérurgie Parachimie Industrie pharmaceutique Fonderie Production d'Equipe ment industriel Fabrication de produits alimentaires Presse Bâtiment Transports Recherche Banque	Education Industrie Intérieur	14	6	7

- Famille 3 : à prédominance traitement et communication de références
- Famille 4 : à prédominance traitement et communication de l'information au sein de laquelle ont été isolés :
 - 1 : les services de synthèse
 - 2 : les banques de données
 - 3 : les services d'orientation
- Famille 5 : correspondant aux organismes mixtes que sont les centres de documentation d'entreprise ou d'administration, en général à cheval sur plusieurs activités documentaires.

Pour obtenir une différenciation des observations au sein de ces familles, d'autres critères ont été pris en compte tels que :

- l'insertion des unités documentaires dans des structures publiques ou privées ;
- le secteur d'activité de l'établissement industriel ou commercial ;
- le ministère dont dépendaient les unités administratives ;
- le degré d'évolution des opérations des processus ou celui des techniques des unités documentaires, ceci aboutissant à des catégories de centres utilisant des techniques et outils « traditionnels » ou « nouveaux ».

2. L'enquête

Caractérisée par son échantillon et la méthode de collecte de l'information, l'enquête appelle quelques remarques sur les limites liées au cadre d'observation retenu.

L'ECHANTILLON

Il est construit sur la base des unités documentaires classées par famille en fonction d'une activité prédominante. On a retenu 50 % des observations dans la famille 5 des centres mixtes ou centres de documentation des entreprises, tandis qu'une part plus faible était consacrée aux autres familles, exception faite de la famille 1 correspondant à la conservation et qui était volontairement mise de côté. L'échantillon a été déterminé à l'échelle nationale. Néanmoins, la nature qualitative des observations d'une part, l'ampleur du champ d'autre part, ne pouvaient permettre de tenir compte de critères régionaux. On a respecté un équilibre entre la province et la région parisienne au bénéfice toutefois de cette dernière, notamment en raison du développement accentué des activités documentaires lié à la centralisation : les unités documentaires sont le plus souvent liées aux sièges sociaux des entreprises, et les entreprises qui ont les moyens de se doter de centres documentaires conséquents sont les grandes entreprises, ceci implique, en général, un siège social en Région parisienne.

Par ailleurs, un équilibre devait être respecté entre le secteur public et le secteur privé, ce qui donnait le tableau suivant pour un total de 28 observations :

Familles	Public	Privé	Total
2	2	—	2
3	2	—	2
4	3	1	4
5	6	14	20 *
Total	13	15	28

(*) Les observations réalisées dans la famille 5 sont finalement plus nombreuses que prévu, dans la mesure où divers centres affectés à la famille 4 se sont finalement retrouvés après enquête, classés d'après les observations faites dans la famille 5. En effet, des centres de synthèses purs n'existent que rarement ; bien souvent, les unités classées sous ce vocable se sont révélées être des centres mixtes.

L'échantillon a été construit à partir de familles organisées autour d'un processus dominant. Cette méthode s'est toutefois révélée insatisfaisante au niveau de l'exploitation de l'enquête, compte tenu du rôle primordial des besoins et de la demande des utilisateurs.

On a donc pris en compte des critères nouveaux compte tenu de **l'homogénéité des différentes demandes et de la nature ou de la disponibilité de l'information requise.** Ceci a permis de dégager les groupes suivants :

- La recherche ;
- L'entreprise industrielle et commerciale, qu'elle soit publique ou privée ;
- L'administration, c'est-à-dire les fonctions administratives dans lesquelles ont été surtout observées des unités du secteur public ;
- L'enseignement.

En conséquence, le nombre des observations au niveau de l'administration publique semble assez pauvre. Le champ est de toute façon mal couvert du point de vue administratif, ce qui ne veut pas dire que le secteur public n'ait pas été convenablement observé.

Quoi qu'il en soit, l'aspect décisionnel de l'administration publique est difficile à observer. On sait, en effet, que l'information y est souvent officieuse et rassemblée sous forme de synthèses et d'études sur demande auprès de services spécialisés.

De plus, l'accord des instances les plus élevées est nécessaire pour obtenir une information fructueuse ; or, le mode d'introduction par le biais des unités documentaires n'offrait pas toujours les meilleures conditions de ce point de vue.

SECTEUR D'ACTIVITE ECONOMIQUE ET STATUT DES ORGANISMES DE L'ECHANTILLON

Secteurs	Bibliothèques et enseignement	Entreprises	Administrations	Recherche	Total
Public	4	1	3	5	13
Privé	—	12	—	3	15
Total	4	13	3	8	28

LES OBSERVATIONS

Elles ont été menées dans les organismes à l'aide d'un guide d'entretien ouvert, destiné à divers interlocuteurs : le responsable de l'unité documentaire, cadres ou responsables des services utilisateurs de documentation, personnels documentaires ou personnes exerçant partiellement des activités documentaires dans le cadre de leur travail.

Le déroulement de l'enquête s'est effectué le plus souvent de la façon suivante :

- prise de contact avec un représentant de la direction ;
- interview du chef de centre documentaire ayant pour but de caractériser le fonctionnement du centre et son évolution (prestations, clientèle, techniques, degré d'autonomie) ;
- analyse des contenus d'activité de personnes du centre de documentation ;
- consultation de cadres responsables des principaux services de l'organisme utilisateurs de documentation (utilisation des produits documentaires du centre, recours à des circuits de documentation parallèles) et interviews d'utilisateurs de documentation au sein de leurs services.

Ce dispositif assez lourd et un guide d'entretien ouvert ont été volontairement préférés à une collecte plus extensive, ce qui explique la réduction relative de l'échantillon de départ (40 observations envisagées) à un nombre plus limité d'observations nettement plus fines. La durée des observations en entreprise a en effet duré en moyenne une semaine. Les entretiens ont eu lieu en général avec une dizaine d'interlocuteurs différents pour chaque terrain. La reconstitution a posteriori des données collectées de façon ouverte a représenté un travail d'harmonisation et de rédaction.

De cette façon, les informations collectées auprès des divers utilisateurs et organisées ont permis de caractériser :

- la demande d'information des utilisateurs principaux ;
- les divers processus et techniques documentaires, ainsi que les contenus d'activités documentaires qui répondaient aux besoins des principaux services de l'entreprise, qu'il s'agisse de circuits documentaires transitant par l'unité documentaire ou de circuits « parallèles » ;
- le fonctionnement du centre documentaire et son insertion dans l'entreprise au niveau fonctionnel, de rassembler des éléments sur son évolution, en rapport avec l'évolution de l'organisme dont il dépendait.

3. Remarques sur le cadre d'observation et ses limites

Le choix retenu de pénétrer dans l'entreprise ou l'organisme par le centre de documentation a orienté la collecte des informations. En effet, le centre, en orientant l'observation sur ses principaux utilisateurs, privilégiait la demande correspondant aux données et aux prestations qu'il fournissait lui-même.

• L'ensemble des centres de documentation d'entreprise était de façon générale spécialisé sur deux créneaux principaux : une documentation économique et générale au service des directions, une information scientifique et technique liée le plus souvent à l'axe même de la production de l'entreprise (exemple : métallurgie pour des entreprises de sidérurgie et de fonderie) mis surtout au service des fonctions de recherche appliquée et d'études.

Quelques cas particuliers viennent cependant nuancer cette observation. Il arrive que des services fonctionnels ou opérationnels de l'entreprise soient suffisamment importants ou développés pour que naisse en leur sein une véritable cellule documentaire spécialisée. Elle a été rencontrée occasionnellement lors des enquêtes. On trouve aussi le cas d'unités documentaires qui ont pris en charge, outre les documentations économiques et scientifiques, une documentation spécialisée intéressant un public restreint. Exemple : l'informatique, la sécurité.

Le plus important paraît être que des fonctions entières de l'entreprise et des catégories professionnelles complètes restent en dehors du circuit documentaire institutionnalisé.

C'est le cas des fonctions commerciales — mis à part les bureaux d'étude de marché —, celui des fonctions de fabrication ou d'entretien, celui d'un certain nombre de services fonctionnels comme les services juridiques ou ceux du personnel ; c'est le cas, enfin, des catégories de non cadres et de non ingénieurs.

- En second lieu, l'image que les interlocuteurs se font de la documentation a souvent restreint la collecte des informations souhaitables.

L'image d'une documentation publiée au travers de la presse, des périodiques, des ouvrages, a souvent prévalu et n'a pas rendu facile la collecte au niveau de la documentation non publiée ou confidentielle. De même, celle d'une documentation littéraire a souvent oblitéré les notions de documentation statistique.

Inversement, la documentation interne a souvent échappé à l'attention, l'interlocuteur restant plus sensible aux sources externes à son organisme. Les documents rédigés par les services de l'établissement et communiqués aux cadres par leurs subordonnés ne sont pas considérés par eux comme une documentation, au même titre que les produits documentaires de l'entreprise qui transitent de service à service et notamment les bordereaux informatiques.

III. PRESENTATION DES RESULTATS

Le mode ouvert de collecte de l'information dans les établissements, par des entretiens à différents niveaux (direction, service de documentation quand il existe, services ou départements de l'établissement) a permis d'explorer et de localiser des groupes d'utilisateurs ainsi que leurs besoins en information.

A partir de la demande des utilisateurs et des prestations fournies par les unités documentaires, on a cherché à isoler des **champs homogènes d'exercice** de la fonction documentaire. Chaque champ se structure selon une logique propre et complexe qui associe divers centres documentaires.

C'est à l'intérieur des structures ainsi obtenues, que l'analyse des activités documentaires peut être menée. On peut observer, en effet, des processus techniques et des profils d'activités individuels qui sont liés à divers modes de division du travail.

Le caractère non exhaustif des prestations offertes par les structures documentaires ainsi que leur inadaptation éventuelle aux besoins des utilisateurs, font qu'une partie des activités documentaires s'exercent **en dehors des structures formelles** destinées à satisfaire ces besoins. Nombre de personnes exercent le plus souvent seules, **des pratiques documentaires** souvent tronquées et rarement systématiques.

Leur examen attentif apporte de nombreux éléments pour juger l'insertion des unités documentaires qui les desservent mais il est surtout indispensable pour définir de façon correcte la fonction documentaire dans son ensemble.

1. Elaboration des structures documentaires

Les structures formelles retenues ici comme élément central de l'analyse peuvent comprendre **une ou plusieurs unités documentaires organiquement liées, et incluent leurs utilisateurs**. Il s'agit donc d'étudier des réseaux pour lesquels il importe de constituer les typologies.

Plusieurs facteurs simples ont été pris en compte pour établir une différenciation entre les structures :

— L'homogénéité de la demande d'information liée à sa disponibilité, l'analyse des besoins d'information des utilisateurs nous fait distinguer la fonction recherche d'une part et les autres fonctions d'entreprises et d'administrations d'autre part.

— Le mode de prestation dominant de la réponse à cette demande : un produit dominant comme la référence donne un profil d'organisation à une structure fort différent de celui résultant de prestations diversifiées sur des domaines multiples.

— Le caractère plus ou moins centralisé de l'organisation adoptée par la circulation de cette information.

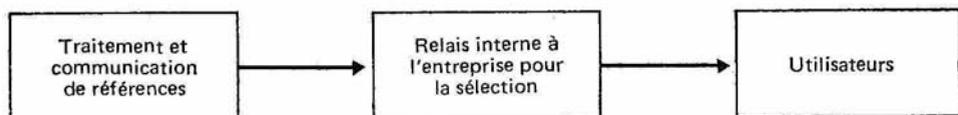
La combinaison de ces facteurs élémentaires nous conduit à distinguer trois groupes de structures organisationnelles, rassemblant huit situations élémentaires (ou sous-groupes) :

- les structures de références,
- les structures centralisées d'entreprises, ou professionnelles,
- les structures décentralisées.

• **Les structures de références** sont actuellement privilégiées dans le secteur de la recherche, qu'il s'agisse de la recherche fondamentale ou appliquée, ou de la recherche développement, dans l'entreprise ou dans des organismes de recherche. L'importance de l'information écrite (articles, livres, brevets...), le besoin d'exhaustivité dans la connaissance des travaux et recherches poursuivis, ont entraîné l'extension du traitement et de la communication de l'information sous forme aujourd'hui de références.

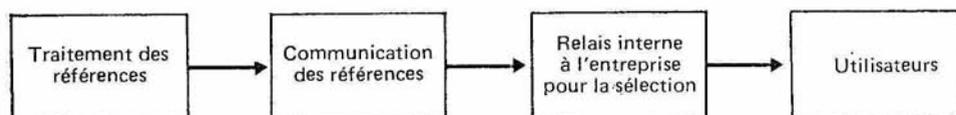
Deux structures en sont issues :

Première structure : le traitement et la communication sont associés (sous-groupe 1)



Les unités documentaires sont des banques de références intégrées (ou non) à un organisme.

Deuxième structure : le traitement et la communication sont dissociés (sous-groupe 2)



Les unités documentaires sont, en amont, des banques de références et, en aval, des centres de documentation d'organismes de recherche ou bien des organismes où la fonction recherche est prédominante.

Le stockage et la communication des documents correspondants peuvent être assurés par des bibliothèques associées aux unités documentaires ou extérieures à celles-ci.

Si, ces structures constituent, aujourd'hui, l'ossature privilégiée de la communication de l'information dans la recherche, il faut noter que d'une part, la recherche ne peut se satisfaire de ces seules structures en leur état présent et que d'autre part, les processus de références peuvent être plus ou moins valorisés à l'intérieur d'autres structures.

• Le deuxième groupe que constituent **les structures documentaires centralisées**, se caractérise à l'inverse du précédent par la multiplicité des produits et des domaines documentaires. La demande émane des diverses fonctions de l'entreprise ou de l'administration. La taille, le secteur d'activité, la position sur le marché des entreprises, le rôle de l'administration, l'importance de l'information et sa disponibilité pour les différentes catégories d'utilisateurs, sont autant de facteurs qui influent sur l'existence et les modes d'organisation de ces structures.

De la variété des situations locales, on a retenu trois catégories de structures dont le mode d'insertion dans les organismes diffère :

— **les structures généralistes classiques** (sous-groupe 3) doivent répondre à une pluralité de demandes, provenant de plusieurs fonctions de l'organisme ;

— **les structures centrales spécialisées** (sous-groupe 4) répondent au contraire à un groupe d'individus, caractérisé par une unité fonctionnelle ;

— **les structures professionnelles centralisées** (sous-groupe 5) consacrent l'éclatement de la fonction documentaire dans et hors de l'entreprise. Si la demande conserve une unité fonctionnelle, les utilisateurs peuvent appartenir à une pluralité d'organismes.

• **Les structures documentaires décentralisées** forment un troisième groupe ; elles résultent d'un parti pris d'assurer une satisfaction optimale des besoins, en développant la prestation au niveau même où ceux-ci s'expriment. Elles se caractérisent par la concentration des activités documentaires sur un domaine précis, quelle que soit la nature des produits documentaires. Elles sont susceptibles de se développer dans toutes les fonctions d'entreprises ou d'administration, elles sont particulièrement nombreuses dans les fonctions d'études et de recherche.

Certaines résultent d'une insertion directe de la documentation sous un mode décentralisé auprès des utilisateurs (cas de petites entreprises centrées sur une fonction très spécialisée), il s'agit bien de structures organisationnelles spécifiques ; d'autres proviennent d'une décentralisation ou d'un découpage du champ documentaire à l'intérieur d'un organisme important. Il peut y avoir, dans ce cas, complémentarité ou concurrence entre les structures centralisées et décentralisées suivant les raisons qui ont amené la création des diverses unités documentaires spécialisées.

On a distingué deux sous-groupes suivant le mode d'insertion de l'unité documentaire dans les activités des utilisateurs :

— le sous-groupe 6 comprend de petites unités documentaires spécialisées où les intervenants n'ont que des activités documentaires et qui sont des unités documentaires à l'état naissant ;

— le sous-groupe 7 est celui des cellules d'assistance qui servent de relais entre des centres généralistes et les utilisateurs.

Un dernier sous-groupe mérite d'être présenté dans ce cadre : il couvre les structures de diffusion auprès du public (sous-groupe 8) qui, avec une organisation et une dimension globale sans rapport avec celles des deux sous-groupes précédents, se caractérise aussi par une prise en compte de nouvelles formes de demande et la genèse de nouvelles activités d'assistance auprès d'un public. L'exemple analysé ici est tiré de l'enseignement : la demande s'applique donc à des besoins sociaux d'animation culturelle, pédagogique, d'information et d'orientation.

2. Construction du rapport

• Toutes les observations faites ont été réparties dans l'un des huit sous-groupes ; on a conservé dans ce rapport, pour la présentation des structures, au plus deux observations par sous-groupe, mais les conclusions qui sont tirées, reposent bien sur l'ensemble des observations qui ont été faites. De même, plus de cent profils individuels ont été observés, mais ce rapport n'en présente qu'une trentaine : ceux qui nous ont semblé les plus caractéristiques ou les plus « typiques » ; même s'ils n'ont pas une valeur de représentativité statistique, les structures décrites et les profils individuels retenus nous paraissent bien refléter la diversité et les caractéristiques principales des situations observées.

TABLEAU 3

TYPOLOGIE DES STRUCTURES DOCUMENTAIRES

Champ documentaire Origine de la demande	Caractéristiques de la prestation documentaire	Structures
Fonction recherche (organisme de recherche et fonction recherche des entreprises et administrations)	Prédominance du traitement et de la communication de l'information sous forme de références.	Sous-groupe 1 Structure du traitement et communication de référence.
Pluralité de demandes émanant de plusieurs fonctions des entreprises et administrations, champ documentaire étendu.	Multiplicité des produits et des prestations documentaires.	Sous-groupe 2 Structure de communication de référence.
Demande homogène d'un groupe réduit d'individus, caractérisé par une unité fonctionnelle, champ documentaire réduit.	Multiplicité des produits et des prestations documentaires.	Sous-groupe 3 Structure centralisée généraliste.
Demande homogène d'un groupe large d'individus : unité fonctionnelle, mais pluralité d'entreprises.	Multiplicité des produits et des prestations documentaires.	Sous-groupe 4 Structure centrale, spécialisée.
Demande homogène d'un groupe très réduit d'individus.	L'unité documentaire est entièrement insérée dans l'activité des utilisateurs. Elle est en situation d'assistance technique.	Sous-groupe 5 Structure professionnelle centralisée.
Demande homogène d'un public assez large.	Prestation personnalisée, animation, orientation, etc.	Structures décentralisées. Sous-groupe 6 : unité documentaire. Sous-groupe 7 : cellule d'assistance.
		Sous-groupe 8 : structures de diffusion auprès du public.

- Les trois premières parties du rapport seront centrées sur une analyse de la fonction documentaire constituant la toile de fond sur laquelle s'inscrivent les trois groupes de structures présentés ci-dessus.

Compte tenu de l'objectif de l'étude qui est de fournir une base d'informations appropriées pour une réflexion sur les formations, l'analyse des structures n'est pas réduite à la seule description des organisations, mais comporte une présentation du cadre dans lequel la fonction documentaire s'insère.

Sans prétendre opérer une analyse fine des besoins des utilisateurs, on a cependant relevé dans les deux premières parties, les caractéristiques principales des utilisateurs et de leur environnement pour comprendre d'une part comment se situe la structure documentaire comme réponse à ces besoins et d'autre part, rendre intelligibles les pratiques documentaires des utilisateurs, qui nous renseignent sur l'insertion des unités documentaires et nous éclairent sur les attentes réciproques utilisateurs-documentalistes.

La quatrième partie dressera un bilan des structures documentaires, et présentera quelques facteurs d'évolution dont il est indispensable de tenir compte dans une perspective de formation et récapitulera les aspects importants autour desquels une réflexion sur la formation peut avoir lieu.

PREMIERE PARTIE

**LES STRUCTURES
DOCUMENTAIRES
DE RÉFÉRENCES**

PRESENTATION

Les structures documentaires de références constituent aujourd'hui le mode de réponse organisée le plus important qui soit, à la demande d'information exprimée par les personnels de recherche et d'études.

Ceci ne veut pas dire pour autant qu'elles suffisent à fournir à leurs utilisateurs toute l'information utile, ni que les processus de références soient absents d'autres structures. Aussi, dans le chapitre 1, l'analyse des besoins d'information du personnel de la recherche d'une part et l'analyse des disponibilités d'informations d'autre part, vont nous permettre de situer les structures de références dans leur contexte. La demande d'information n'est pas uniforme suivant la nature des activités des individus, leur situation hiérarchique ou fonctionnelle au sein d'organismes ou de départements de recherche.

L'analyse de la variation **des besoins permettra de mieux** comprendre, au travers des pratiques documentaires des utilisateurs (étudiées au chapitre 3), la plus ou moins grande adaptation des structures documentaires à ces besoins.

Le chapitre 2 présente une analyse des structures de références et de leurs principales caractéristiques au travers de quelques exemples qui nous ont paru le mieux illustrer la diversité des situations rencontrées.

BESOINS ET DISPONIBILITÉ D'INFORMATION DANS LA RECHERCHE

I. BESOINS D'INFORMATION SUIVANT LES CATEGORIES DE PERSONNEL DE LA RECHERCHE

Si l'accroissement de la demande d'information est général, les besoins en information et en documentation diffèrent très largement suivant les activités des individus impliqués. Il a ainsi semblé possible de distinguer les **catégories** d'utilisateurs, dans différents secteurs de la recherche tels qu'ils puissent induire des différences importantes dans les besoins en information et leurs caractéristiques.

Les catégories retenues pour l'**observation** sont les suivantes :

- des directeurs et des chefs de département de recherche,
- des chercheurs et chefs d'une petite équipe de chercheurs,
- des ingénieurs d'études affectés à la recherche,
- des techniciens de recherche.

A l'intérieur de chacune de ces catégories des différences de besoins peuvent apparaître suivant les secteurs d'activité, les disciplines et la nature de la recherche. On a ainsi opposé :

- les sciences exactes et les sciences humaines ou de la vie,
- la recherche fondamentale et la recherche appliquée.

Des variations importantes apparaissent au sein même de ces catégories selon la nature de l'objet de la recherche. Nous avons différencié par exemple au sein de la recherche appliquée, la découverte d'une molécule (chimie-pharmacie), la mise au point d'un prototype, la recherche de procédés et de méthodes d'analyse. Chaque produit détermine des besoins en documentation de type matière première peu comparables. La disponibilité des sources d'information concernées se particularise dans chaque cas.

De même la finalité (commerciale ou non commerciale) de l'organisme impose des contraintes assez différentes et joue sur les besoins en information. On peut distinguer :

- la recherche appliquée à finalité commerciale (comme la chimie cosmétique ou la pharmacie) ;

— la recherche appliquée à finalité non commerciale ou intéressant toute une branche d'activité (comme la médecine ou les centres techniques sectoriels nous en fournissent des exemples).

Cette distinction joue sur la forme de l'information utilisée et diffusée, le secret et les caractéristiques de l'information.

Le premier type se caractérise par la consommation d'une information et d'une documentation construite ailleurs et par une rétention de l'information produite dans l'organisme : la diffusion des brevets constitue, pour les centres qui travaillent dans le même domaine, une information négative au sens où elle délimite des chasses gardées.

Le deuxième type se caractérise à l'inverse par la consommation et la production d'information scientifique et technique qu'il diffuse à l'extérieur. Bien qu'il n'ait pas à proprement parler de contraintes commerciales, il doit se soucier de diffuser une information dont l'accès et l'utilisation obéissent à des contraintes de rentabilité.

1. Les directeurs de département de recherche

Bien que cette catégorie de personnes se retrouve dans tous les organismes, ceux qui appartiennent au secteur de la recherche à finalité commerciale ont des besoins d'information spécifique qui les distinguent des chercheurs. Dans les autres cas, cette catégorie est à rapprocher de celle des chercheurs du point de vue des besoins documentaires.

Les directeurs de département qui sont chargés de prévoir à moyen et long termes les recherches à entreprendre, conformément aux objectifs généraux de l'entreprise ont besoin de connaître de façon assez précise :

- l'évolution des connaissances dans leur spécialité,
- l'évolution générale des spécialités ou des disciplines voisines,
- l'évolution des facteurs essentiellement sociaux, économiques et politiques susceptibles d'influer à terme, sur l'orientation et le contenu de leurs recherches.

Dans ce sens, ils doivent se tenir au courant de ce qui touche l'économie dans leur discipline, l'état de la concurrence (brevets - sociétés), les marchés et les prévisions de marché.

Ce sont pour eux des besoins prioritaires qui peuvent orienter la recherche elle-même à tous les stades ; par exemple, le dépôt d'un brevet par un concurrent peut en effet entraîner une nouvelle orientation des recherches qu'on effectue soi-même.

2. Les chercheurs ou chefs d'une équipe de chercheurs

C'est la catégorie la plus nombreuse. Ils ont la responsabilité de plusieurs sujets de recherche.

L'information demandée est de **trois types** :

- Il s'agit de l'évolution des connaissances dans son propre domaine, à savoir ce qui est publié d'une part mais également ce qui est en train de se réaliser et notamment les thèses en préparation. La demande porte parallèlement sur

l'évolution des connaissances dans les domaines voisins, notamment quand un thème de recherche pluridisciplinaire peut réunir plusieurs spécialistes et chaque fois que le sujet de recherche peut s'enrichir d'éléments de connaissance de disciplines voisines.

— Il s'agit en deuxième lieu, de données matières premières (3) sur le domaine humain, social, politique ou médical. Ces données littéraires ou statistiques sont très importantes en sciences humaines et de la vie.

— Enfin, il s'agit de données outils de travail (4) telles que les techniques ou les méthodes du domaine ou des données ponctuelles froides correspondant aux connaissances de base. On les trouve dans les codes des manuels des livres de base.

Caractéristiques de cette demande

— La demande est fortement spécialisée dans le domaine propre du chercheur, plus générale en ce qui concerne les domaines voisins.

— Elle est exhaustive en cas de recherche rétrospective ayant pour but de faire le point sur les connaissances avant de démarrer une recherche.

— Elle est plus ponctuelle en cours de recherche.

— Dans son ensemble, elle évolue au rythme des activités du chercheur, quant au niveau de précision, à l'exhaustivité, au domaine, aux sources.

Ces informations bien qu'identiques à celles de la catégorie des chefs de département diffèrent nettement quant au degré de synthèse et d'exhaustivité. En recherche appliquée, les découvertes sont très souvent le fruit d'un transfert technologique ou scientifique d'une branche industrielle à une autre ou d'un domaine à un autre. (Les idées vraiment nouvelles sont rares). Aussi, le suivi de l'évolution générale des spécialités ou disciplines voisines est-il très important pour la documentation des chercheurs.

3. Les ingénieurs d'études affectés à la recherche

Les ingénieurs d'études et les techniciens de laboratoire travaillent sur un sujet de recherche dont la durée est variable (quelques semaines à plusieurs années). L'ingénieur d'études reçoit un cahier des charges auquel il doit répondre. Les consignes ayant été fixées en amont, c'est à lui de les réaliser concrètement par les moyens qui lui seront bons. Il se différencie des chercheurs du fait qu'il a une maîtrise plus limitée de l'objet même de la recherche (le chercheur fixe les objectifs tandis que l'ingénieur reçoit un cahier des charges et conçoit à partir de là les méthodes qu'il va utiliser).

(3) L'information et le document sont, au cours de cette étude, qualifiés de matière première, par analogie avec le processus productif, lorsqu'ils sont directement transformés au cours du procès de travail. C'est la matière sur laquelle va porter celui-ci. Dans le cas d'une activité dactylographique, par exemple, ce sera la lettre manuscrite qui doit être frappée. Dans le cas de recherche en sciences humaines, ce seront les données statistiques recueillies au cours d'une enquête.

(4) Il s'agit des documents de référence qui vont aider ou guider l'individu dans la réalisation de ses activités. Ils peuvent, dans certains cas, avoir un caractère facultatif (exemple : travaux répétitifs ou longue expérience professionnelle).

La demande d'information des ingénieurs d'études affectés à la recherche se caractérise (outre une information sur l'état des connaissances dans le domaine qui les intéresse) par une information de type technico-commercial (appareillage, technologie et coûts sur lesquels l'ingénieur peut compter ou dont il doit tenir compte).

A ce niveau, l'ingénieur a besoin de connaître :

- l'évolution des techniques et des modes opératoires,
- l'évolution des technologies et de l'instrumentation.

L'information disponible correspond au champ des publications commerciales (documentation constructeurs) qui ne pose pas de problème puisqu'elle est largement diffusée par les représentants.

La spécialisation de l'ingénieur étant souvent moins forte que celle du chercheur, la diffusion des connaissances qui est assurée par les revues spécialisées trouve en lui un large écho. Il s'oppose au chercheur qui, dans son propre domaine, possèdera l'information avant les revues plus qu'il ne la leur demandera. Ainsi l'ingénieur consulte toutes sortes de revues dans son domaine comme dans des domaines limitrophes.

4. Les techniciens de recherche

Le programme de travail du technicien de laboratoire est défini par le chercheur qui lui trace avec plus ou moins de détails le mode opératoire des expériences ou des traitements qu'il aura à effectuer.

Les besoins en information des techniciens de recherche sont donc très précisément adaptés au problème précis qu'il doit résoudre et portent sur les techniques ou les méthodes qu'il lui faudra utiliser pour résoudre un problème donné. On notera que ce profil d'activité du technicien en sciences exactes n'est guère comparable à celui du technicien de sciences humaines, beaucoup plus proche du chercheur. L'information disponible n'est guère conçue ni adaptée aux besoins du technicien : les documents n'existent pas toujours. Lorsqu'ils sont disponibles, on leur reproche souvent de ne pas être assez lisibles et attrayants et d'utiliser un langage non adapté à cette catégorie d'utilisateurs.

II. DISPONIBILITE DE L'INFORMATION

Le document constitue un moyen privilégié du transfert de l'information. Il est d'autant plus utilisé comme tel, qu'obligation est faite à une très large catégorie de chercheurs, de publier dans des perspectives de carrières personnelles, ou aux entreprises pour s'assurer des marchés (brevets...).

Parallèlement à cette information disponible, il existe toute une information créée par de nombreuses catégories d'individus (techniciens en général, chercheurs des entreprises privées, etc.) qui n'est pas accessible ; elle est thésaurisée par l'organisme, ou tout simplement perdue.

La disponibilité d'information repose sur :

- la nature des sources,
- la nature des supports,

les deux étant le plus souvent étroitement liées, mais variant selon les secteurs de la recherche.

En sciences humaines (sociologie, psychologie, démographie), les chercheurs travaillent sur des données différentes d'un pays à l'autre (ou d'une région à une autre) avec des méthodes comparables ou non. En sciences exactes, ils travaillent sur les mêmes données dans le monde entier (chimie...). Cette caractéristique a une influence directe sur l'internationalisation des banques de références ou de données.

Quelques caractéristiques de cette information sont rassemblées dans le tableau 4, suivant la nature de la demande. Les quatre premières colonnes concernent plus particulièrement la recherche fondamentale, tandis que l'ensemble des huit colonnes présente les différents types d'information nécessaire à la recherche appliquée (cf. paragraphes 2 et 3).

Les informations de type 1 et 2, par exemple (colonnes 1 et 2 du tableau), sont soumises à la logique de la concurrence et de la rétention. La situation de concurrence individuelle où se trouve le chercheur entraîne la multiplication des publications ainsi que la rétention de l'information avant ou hors des publications.

Les publications se font souvent sous forme d'articles plus ou moins spécialisés selon le public mais toujours lacunaires. L'information mise à disposition est donc en général en décalage avec les besoins du chercheur.

L'information de type 3 ou 4 qui correspond aux données nécessaires à l'exercice de leurs activités est soumise à une logique indépendante de la recherche. C'est le chercheur qui doit s'adapter à des sources souvent peu homogènes, difficilement accessibles, car pas toujours publiées. Cela nécessite dans chaque cas une recherche d'information particulière, information qu'on ne peut utiliser tant qu'on n'a pas obtenu l'autorisation de son détenteur.

Une grosse part de l'information, qualitativement très importante de l'avis de tous les chercheurs, se transmet oralement à l'occasion de contacts personnels (dans l'organisme ou lors de voyages, congrès, conférences...).

Dans quelles circonstances la rencontre-t-on ?

- par des contacts personnels ;
- lorsqu'il faut avoir une information ponctuelle dans une discipline assez différente (un chimiste s'enquiert auprès d'un physicien) ;
- lorsqu'il faut avoir une information de type confidentiel assez spécialisée dans la même discipline ;
- dans des colloques : lorsqu'il faut avoir l'information la plus fraîche possible qui permet de sentir où l'on en est. C'est aussi un lieu où l'on peut se permettre d'en dire plus (ou moins) que ce que l'on met dans un texte.

TABLEAU 4

L'INFORMATION DANS LA RECHERCHE
fondamentale (colonnes 1 à 4) et appliquée (colonnes 4 à 8)

Appellation	(1) Evolution des connaissances du domaine de recherche	(2) Evolution des connaissances des domaines voisins	(3) Données matières premières	(4) Données outil de travail
DISPONIBILITE DE L'INFORMATION Origine de l'information	Externe / (interne)		Externe / (interne)	Externe/(interne)
Sources	Les chercheurs		Organismes : — entreprises — individus — administration	Chercheurs enseignants techniciens du domaine
Supports	Articles, thèses, travaux non publiés, archives personnelles		Statistiques, documents correspondant à leurs activités, résultats d'expériences	Cadres - manuels ouvrages - articles
Volume	Important (lié au caractère international de la recherche)		Variable selon les disciplines	Limité
Rétention	Forte avant publication		—	—
Durée de vie	Très brève pour les données « chaudes ». Mais variable selon les disciplines.		Variable	Longue
DEMANDE D'INFORMATION Forme	Brute	Brute ou synthétique	Brute	Remaniée
Supports	Références (et documents ou information orale)	Références (ou information orale)	Documents ou enquêtes	Références et documents
Personnalisation	Forte	Faible	Forte	—
Fiabilité	—	—	—	Forte
Périodicité	Régulière	Au coup par coup sauf pour les directeurs de recherche	Au coup par coup	Au coup par coup
Exhaustivité de l'information	Totale (*) en début de recherche	Sélectivité plus accentuée	Pas indispensable	—
Délai d'obtention demandé	Peu contraignant	Peu contraignant	—	—

(*) Ce qui ne veut pas dire exhaustivité des documents. En effet, la demande de référence s'accompagne de plus en plus d'une nécessaire sélection au sein d'une documentation trop volumineuse et redondante.

TABLEAU 4

L'INFORMATION DANS LA RECHERCHE
fondamentale (colonnes 1 à 4) et appliquée (colonnes 4 à 8)

(5) Actualité sociale, économique et poli- tique jouant sur le développement des activités de l'organ- isme	(6) Brevets (en ce qui con- cerne la concurrence et l'état des marchés se référer à la colonne ad- hoc du tableau 7)	(7) Evolution des techniques et modes opératoires	(8) Evolution des technologies de l'instrumentation et des coûts
Externe	Externe	Externe	Externe
Presse	Centres nationaux de brevets. Banques de références de brevets	Presse spécialisée, séminaires, congrès, expositions	Fournisseurs de matériel Expositions
Journaux revues	B.O. de brevets ou références	Revue techniques	Catalogues produits et matériels
—	Important	Variable selon le do- maine	Variable selon le do- maine
—	Officielle	Publiée ----- Officieuse	Aucune
Moyenne	Sans limite	Variable	Assez brève mais varia- ble
Brute ou synthétique	Brute (brevets)	Brute	Brute
Articles ou études	Références, brevets et documents	Références des articles et articles	Catalogues fournisseurs
—	—	Aucune	Aucune
—	Vitale	Importante	Très importante
Variable	Très régulier	Régulière mais variable selon le rythme des innovations du domaine	
—	Totale	Important	Utile
Peu contraignant	Rapide	—	—

Le poids des politiques de recherche

La place privilégiée de certaines catégories d'individus dans la recherche, les décisions qui influent sur le développement, la concentration, l'internationalisation sont autant de facteurs qui jouent simultanément sur l'évolution des besoins en formation, c'est-à-dire la demande et les possibilités de concentration de l'information et sa disponibilité.

Dans l'entreprise, les temps forts d'investissement dans la recherche sont souvent cycliques et déterminés par une volonté politique de tenir sa place ou de l'étendre sur le marché face à la concurrence. Une entreprise peut en effet se laisser porter et se rallier au rythme des innovations de son secteur à celui de l'apparition de nouveautés sur son marché, ou, au contraire, chercher à croître et à accroître sa place sur le marché en développant une politique d'investissements continus en ce qui concerne la recherche et les capacités de production. De cette place donnée à la recherche dans l'entreprise, découlent des besoins spécifiques, temporaires ou permanents, en matière de documentation, les domaines de la recherche pouvant au fur et à mesure se « déplacer », se tarir, voire naître tout simplement.

L'évolution des besoins peut être liée à l'évolution de l'organisation de la recherche et de la division du travail entre les chercheurs ou équipes de recherche. Par exemple, dans un laboratoire pharmaceutique, l'apparition d'un nouveau profil de chercheur pharmacologue a profondément remis en cause les prestations documentaires du centre de documentation. Les méthodes de travail, la nouveauté du domaine, les cellules plus spécialisées ont secrété des circuits d'information parallèles au centre de documentation, les chercheurs prenant en charge leurs propres besoins en information (mis à part le terminal branché sur Médline, Chemical Abstract...).

De même, l'ampleur des investissements nécessaires pour effectuer certaines recherches implique une très forte concentration de ce secteur et donc la prise en charge de ces recherches ne peut se faire qu'à l'échelle nationale ou même internationale. C'est le cas de la recherche nucléaire, spatiale et dans une moindre mesure de la recherche aéronautique. Ceci ne manque pas d'influer sur l'ampleur de la documentation nécessaire aux chercheurs.

En effet, tous les chercheurs de ce domaine peuvent facilement se rencontrer dans des congrès internationaux puisqu'ils sont peu nombreux. Du même coup des liens personnels et professionnels se nouent et les chercheurs échangent assez souvent leurs rapports (qui pourtant, lorsqu'ils sont internes, sont en principe confidentiels). Pour certains chercheurs, l'essentiel des besoins documentaires est ainsi couvert.

Ceci n'est bien sûr possible que lorsque la finalité de la recherche n'est pas commerciale.

ANALYSE DES STRUCTURES DOCUMENTAIRES DE RÉFÉRENCES

Comme on a pu le voir dans le chapitre précédent, une part importante de la demande et de l'offre d'information dans la recherche, se concrétise au travers des publications (articles, brevets...) paraissant dans des revues et journaux spécialisés.

Le passage de la lecture d'une masse croissante de documents classés suivant les règles de la bibliothéconomie, à celui des références organisées suivant un thésaurus, facilite considérablement pour le personnel de la recherche, l'accès à l'information que contiennent ces documents.

LES STRUCTURES

Des facteurs économiques (coût de saisie, de stockage, de l'information...), politiques (contrôle de l'information), scientifiques (domaine et disciplines de recherche), influent sur l'existence et le développement de ces structures. Deux types de situation peuvent être distingués suivant que le traitement et la communication des références sont associés ou non.

Le premier sous-groupe 1 conduit aux structures de traitement et de communication de références. L'offre documentaire relève dans ce cas d'un processus complet de traitement et de communication, particulièrement développé en amont au niveau des opérations de saisie et de traitement.

La demande émane de chercheurs d'organismes publics principalement orientés vers les sciences humaines et de la vie.

Ces structures ont au minimum une dimension nationale, elles concernent un secteur important de la recherche. Elles peuvent alimenter en plus de façon régulière d'autres structures documentaires de taille plus modeste, présentant un mode différent d'organisation (cf. III^e partie, chapitre 1), mais qui ne procèdent pas à un retraitement systématique des références.

Le deuxième type (sous-groupe 2) résulte d'un changement de dimension pris par le précédent. La demande provient des chercheurs et ingénieurs de la

recherche appliquée ou de la recherche développement, concentrés dans des entreprises publiques ou privées de dimension internationale (chimie-pétrole). La prestation documentaire des références relève d'un processus automatisé de même nature que celui du type précédent, mais scindé en deux. Une partie amont de saisie et traitement de l'information est concentrée dans des banques internationales de référence (principalement américaines) ayant une large couverture du champ documentaire. Une partie aval de traitement et communication de références donne lieu à une pluralité de « structures documentaires de communication de références », à l'intérieur d'une famille scientifique assez large. Ces dernières structures constituent le sous-groupe 2.

LES PROFILS « TYPIQUES » (5)

Les profils d'individus (documentalistes ou utilisateurs ayant des activités documentaires) sont présentés dans les différentes structures où ils apparaissent. Certains sont assez caractéristiques des structures de références dans la recherche (profils n° 1 à 5), d'autres dépendent plus des banques de données en général (profils n° 20 et 21, mis dans le sous-groupe 5), enfin les profils d'aides-documentalistes ont une physionomie très générale qu'on retrouve dans d'autres structures (profils n° 26 et 27).

Trois profils de base ont été retenus :

- un chef de centre (profil n° 1) ;
- un documentaliste dans un centre documentaire qui est essentiellement un centre de communication de références (profil n° 5) ;
- et un documentaliste dans un centre de traitement de références (profil n° 3).

Deux autres exemples ont été choisis car ils sont susceptibles de prendre de l'extension dans les années à venir et parce qu'ils sont significatifs d'options prises en matière d'organisation du travail :

- Le premier exemple (profil n° 2), en faisant participer le chercheur lui-même aux activités de mise en mémoire, vise à obtenir une indexation plus fine que celle qu'un documentaliste même très spécialisé pourrait réaliser.
- Le deuxième type d'option renforce au contraire la division du travail, puisqu'on ne confie l'interrogation de l'ordinateur pour les recherches documentaires qu'à une seule personne (profil n° 4).

I. SOUS-GROUPE 1 - LES STRUCTURES DOCUMENTAIRES A PREDOMINANCE TRAITEMENT ET COMMUNICATION DE REFERENCES

Les structures documentaires de cette catégorie, qui comprennent des centres nationaux ou internationaux de traitement de références, présentent entre elles des disparités provenant du mode de sélection et du traitement de l'information ou de la gestion des outils (thésaurus, langages d'interrogation).

(5) Les 29 profils « typiques » retenus sont numérotés de 1 à 29, mais ils n'apparaissent pas forcément dans l'ordre croissant de leur numéro, au fil du rapport.

On a d'un côté des situations avec sélection précoce de l'information, liées à une participation directe des chercheurs aux principales activités documentaires ; les observations qui entrent dans cette catégorie portent sur des centres de recherche médicale.

D'un autre côté, la sélection amont est moins forte, au profit d'une plus large couverture du champ ; l'indexation emprunte un langage documentaire simple. Les deux observations faites dans cette catégorie portent sur des centres de recherche en sciences humaines.

1. Centre de références à sélection précoce de l'information : exemple de deux centres de recherche médicale

CARACTERISTIQUES DE CES STRUCTURES

Dans un premier exemple (6), l'unité documentaire traite pour l'ensemble des chercheurs de l'organisme une banque de références et leur diffuse directement DSI et QR (*) sans qu'il existe de relais intérieur.

Une organisation de ce type requiert une **bonne intégration** du centre de documentation dans l'organisme ; il faut aussi que le laboratoire ait une qualité et une envergure scientifique suffisante pour disposer du nombre voulu de chercheurs faisant des analyses dans la discipline avec la largeur de vue suffisante. Un centre de références autonome et extérieur à une entreprise ne peut parvenir au même résultat qu'en s'assurant de l'aide d'un certain nombre de chercheurs dans différents organismes de renommée nationale ou mondiale.

Dans un deuxième exemple (7) le centre a deux fonctions principales : il doit d'une part contribuer à alimenter le réseau international pour le champ qui lui revient (champ déterminé d'un commun accord avec la tête du réseau), en utilisant des techniques communes au réseau : indexation, langage, fiches... Il est d'autre part l'interface entre le chercheur et le réseau car c'est lui qui interroge les fichiers, soit sous forme de DSI, soit sous forme de QR, après avoir fait préciser par le chercheur sa question ou l'objectif de sa recherche. (Le centre a une troisième fonction, celle de former les utilisateurs des terminaux qui se branchent sur le réseau et que l'on trouve dans le secteur privé, ainsi que dans certains centres publics hospitalo-universitaires...).

(6) L'unité observée est la tête d'un réseau international de traitement et communication de références, qui alimente, en particulier, les chercheurs de l'organisme auquel il est rattaché.

L'unité documentaire centralise les informations recueillies et traitées dans les pays étrangers avec lesquels il a passé un accord. Chaque pays traite ses références nationales suivant un thésaurus multilingue commun.

La centralisation des références, la constitution et la mise en mémoire d'un bulletin bibliographique s'effectuent dans le centre français, qui renvoie à chaque pays étranger l'information globale et organisée, pour leur propre usage.

(*) DSI : Diffusion sélective d'information - QR : Question rétrospective.

(7) Ce centre de documentation automatique est une des sources nationales alimentant un réseau international de traitement de références. Les chercheurs de l'organisme ainsi que les chercheurs du secteur privé, les hospitalo-universitaires et les médecins peuvent se brancher sur lui pour obtenir DSI ou QR.

L'organisation qui a été choisie ici a présenté l'avantage d'un accès immédiat à un système très riche et déjà opérationnel. La richesse même des fichiers suppose néanmoins un **apprentissage de la part de l'utilisateur**, car il faut poser des questions extrêmement précises pour obtenir une réponse satisfaisante. Ceci n'ira pas toujours de pair avec la logique du chercheur qui procède par approches successives.

D'un point de vue du travail des analystes du centre, on a nécessairement affaire à des scientifiques. Mais la non-spécialisation des périodiques et le principe de l'indexation n'impose pas le recours à des spécialistes.

La mise en place et la gestion des outils documentaires sont prises en charge par la tête du réseau, même si toute modification est faite de façon concertée entre les membres du réseau.

DESCRIPTION D'UN PROCESSUS DOCUMENTAIRE

L'unité documentaire comprend un processus unique portant sur le traitement et la communication de références.

	Opérations	Intervenants
Circuit des références	Choix des acquisitions (ouvrages, périodiques).	Chef du centre
	Acquisition, réception.	Bibliothécaire
	Sélection (choix des articles à entrer dans le fonds documentaire).	Chef du centre et deux documentalistes
	Condensation	Non faite
	Indexation	Faite par un groupe de chercheurs formés à cette technique et suivi par un documentaliste
	Catégorisation (plan de classement simple)	Documentaliste (au vu de l'indexation)
	Signalement	Secrétaire-mécanographe
	Enregistrement	Secrétaire-mécanographe
	Mise à jour des fichiers	Informatique

Le circuit des documents (catégorisation, signalement, stockage en rayons, gestion du stock, mise à jour) est entièrement tenu par le bibliothécaire.

La diffusion :

Diffusion systématique : bulletins signalétiques.

Diffusion sélective sur profil individuel des chercheurs.

Recherche rétrospective : à la demande du chercheur qui formule sa question, un documentaliste indexe cette question et relie les descripteurs par des opérateurs.

CARACTERISTIQUES DU PROCESSUS

— Au niveau de la production

Le processus principal est celui des références, mais tous les documents sont stockés dans le service et disponibles pour les chercheurs.

La première sélection des documents est faite par le chef du centre et des documentalistes qui sont tous des spécialistes scientifiques du domaine traité.

Une idée essentielle est de ne pas chercher à offrir le plus de documents possible, mais au contraire une documentation bien focalisée. Pour cela, il faut opérer une indexation assez fine des documents. Des chercheurs et médecins praticiens dans des laboratoires consacrent une petite partie de leur temps à faire de l'indexation des documents de leur spécialité.

Un gros travail de précision des descripteurs et la construction d'un thésaurus permettent de bien préciser le contenu des documents, et de fournir aux chercheurs des références sélectionnées sans qu'il soit nécessaire de faire un filtrage important a posteriori.

— Au niveau de la gestion des outils et des techniques documentaires

Depuis plusieurs années, un très gros travail est effectué par le chef du centre et les documentalistes pour monter un système documentaire informatisé qui soit performant quant à la qualité des produits documentaires fournis (DSI, QR) (*). Ceci nécessite des travaux importants dans la mise au point d'un thésaurus évolutif et l'adaptation de l'outil informatique (système conventionnel). Cette activité de gestion occupe certainement une part très élevée de l'activité globale du service.

PROFIL DES DOCUMENTALISTES

L'ensemble du personnel, « spécialistes de l'information » ou « documentalistes » au sens large, a des profils de formation de base très différents.

On peut distinguer :

- des documentalistes intervenant directement sur le processus productif : ce sont des médecins, des biologistes, etc. qui se sont formés sur le tas, ou par recyclage, à la documentation.
- des documentalistes intervenant sur l'amélioration du système documentaire.

On a :

- les personnes du groupe précédent ;
- des informaticiens pour la mise au point des programmes et leur fonctionnement ;
- des linguistes pour les problèmes de langage et la mise au point du thésaurus (formation : licence de lettres, et deuxième cycle de l'INTD).

(*) DSI : Diffusion sélective d'information - QR : Question rétrospective.

2. Centres de références effectuant une large couverture du domaine documentaire : exemple de deux centres de recherche en sciences humaines (8)

Pour le traitement des références, la situation est identique à celle rencontrée en recherche médicale. Mais les informations en sciences humaines étant d'une très grande variété et ayant des sources très nombreuses, en particulier pour l'information de base (enquêtes, données brutes), le traitement des références ne constitue qu'une petite partie de l'information nécessaire aux chercheurs.

La recherche en sciences humaines n'a pas réussi jusqu'à ce jour à se doter ou à se greffer, sur des banques de données statistiques de tous ordres, répondant à ses besoins (l'INSEE, l'INED, les services des ministères et les administrations sont sollicités régulièrement pour fournir une information qui n'a pas été construite pour la recherche et qui demande donc une longue mise en forme). On constate la présence, dans un certain nombre d'équipes de recherche, d'un documentaliste qui effectue les recherches documentaires nécessaires aux travaux de l'équipe. Il ne constitue pas un relais intérieur du centre documentaire de l'organisme, qu'il utilise en effet comme une source privilégiée mais non unique d'information ; il fonctionne très largement comme une unité documentaire d'assistance par rapport à l'unité documentaire généraliste de l'organisme.

Dans le cas d'une équipe qui ne dispose pas de documentaliste, le chercheur effectue lui-même la totalité des opérations d'un processus documentaire dans le domaine de sa spécialité.

On constate ainsi la présence de deux types de processus parallèles :

- **des processus spécialisés** au niveau des chercheurs avec élaboration de références et de dossiers de presse et interrogation de la mémoire ;
- **un processus généraliste** au niveau de l'organisme avec élaboration des références, diffusion de ces références, constitution des dossiers de presse, interrogation de la mémoire.

Les processus spécialisés sont entièrement pris en charge par les chercheurs eux-mêmes qui assurent l'analyse de fichiers personnels de références, l'interrogation de leurs fichiers ou des dossiers de presse. (Seules, les activités matérielles de découpage, de tri et de classement des articles de presse dans les dossiers, de coupures de presse sont effectuées par des secrétariats ou des vacataires).

En ce qui concerne le processus généraliste du centre, l'absence de documentaliste affecté aux équipes de recherche implique que les recherches rétrospectives soient prises en charge par les chercheurs eux-mêmes.

DESCRIPTION DU PROCESSUS

Plusieurs processus complémentaires peuvent coexister : l'un de traitement et de communication de références, l'autre de constitution de dossiers de presse dont l'existence correspond au champ couvert par l'organisme :

(8) Les unités documentaires étudiées sont rattachées à deux centres de recherche en sciences humaines dont elles servent de bibliothèque et de centre de documentation. Elles sont aussi à la tête d'un réseau national de traitement de communication de références dans leur discipline.

	Opérations	Intervenants
Les références	Choix des acquisitions ↓	Documentalistes et chercheurs (dans le champ défini par le chef de centre)
	Acquisition-réception ↓	Service de gestion
	Sélection (choix des articles) ↓	Documentalistes
	Condensation ↓	Documentalistes
	Indexation ↓	Documentalistes
	Signalement, enregistrement ↓	Secrétariat
	Mise à jour des fichiers ↓	Secrétariat
	Diffusion systématique diffusion sélective recherche rétrospective	} Documentalistes Chercheurs
Les dossiers de presse	Choix des journaux à dépouiller ↓	Documentalistes
	Signalisation de l'article et indexation ↓	Documentalistes
	Découpage, tri ↓	Aides-documentalistes et employés
	Intégration dans les dossiers ↓	Aides-documentalistes
	Contrôle, ouverture, fermeture des dossiers (gestion matérielle-intellectuelle)	Aides-documentalistes (GM) + documentalistes (GI)

LE PROCESSUS DOCUMENTAIRE

• Il est caractérisé au niveau de la production par une non spécialisation voulue des documentalistes-analystes :

— Les documentalistes assurent chacun l'ensemble du processus de mise en mémoire ou de constitution des dossiers (mis à part : découpage, tri et intégration matérielle).

— La spécialisation par langue ou par discipline (droit, histoire, politique, économie, social) est peu accentuée (sauf pour le russe, l'italien, l'espagnol). Tous les documentalistes sont capables de résumer en français et en anglais.

— La sélection des périodiques qui entrent au fonds documentaire est assurée par les documentalistes et les chercheurs.

- **Les techniques documentaires** sont de type artisanal et manuel. Ce sont :
 - les résumés analytiques de quelques lignes rendant compte, dans un style rédigé, de la pensée de l'auteur et des apports essentiels du texte ;
 - une indexation selon un plan décimal élaboré ;
 - une interrogation de la mémoire par recherche manuelle aux fichiers tiroirs à partir du plan de classement.

LES PROFILS ASSOCIES

— **Des documentalistes-analystes** sont affectés à temps complet à l'analyse, à l'indexation des articles et à la diffusion sélective des références et des sommaires de périodiques. Ils sont insérés dans le centre de documentation.

Ils doivent posséder de solides connaissances en langues (l'anglais est obligatoire), une bonne connaissance du champ, ce qui correspond à un niveau de formation supérieure (licence ou maîtrise de sciences humaines ou de droit ou diplôme de sciences politiques).

Ces documentalistes n'ont pas la possibilité de poursuivre de carrière dans cette structure. Le profil correspondant est donc féminin et jeune : on fait ce travail en début de vie professionnelle.

Enfin, aucune connaissance particulière en documentation n'est requise car l'analyse n'implique que des connaissances dans le domaine ainsi que des capacités de synthèse correspondant à un niveau supérieur. L'indexation pour sa part exige simplement une bonne familiarité avec le plan de classement.

— **Des chercheurs** affectés à temps partiel, au sein de leur cellule de recherche à la sélection des sources et à l'élaboration de références ainsi qu'à la constitution de fichiers personnels ou de dossiers de coupures de presse. Ces chercheurs font eux-mêmes leurs recherches rétrospectives. Leurs fichiers qui sont en partie alimentés par la diffusion sélective du centre se modèlent sur le fichier central par souci de cohérence.

— **Des aides-documentalistes** qui assurent la gestion des dossiers de presse et un peu d'indexation de la presse française. Elles ne possèdent pas non plus de formation aux techniques documentaires et sont comme les documentalistes familiarisées au plan de classement.

Profil n° 2

Chercheur effectuant les indexations dans sa spécialité pour un centre documentaire de traitement et communication de références

Ce chercheur fait partie d'un institut de recherche médicale qui possède un centre documentaire, lui-même tête d'un réseau international de traitement et de communication de références. Il accepte de consacrer une partie de son temps à faire l'analyse documentaire. Pour cela il indique sur une fiche d'analyse jointe au document :

- le titre de l'article en français ;*
- les descripteurs de l'article à partir d'une liste fournie par le service documentaire ;*
- une cote d'intérêt de l'article : article nouveau, article n'apportant pas de connaissance nouvelle, article de synthèse.*

Le chercheur peut suggérer l'addition de nouveaux termes au langage documentaire qui est ainsi évolutif. Ceci permet d'intégrer très rapidement de nouvelles notions.

Cette contribution du chercheur à l'analyse documentaire permet une indexation d'une qualité supérieure à celle que pourrait effectuer des documentalistes obligatoirement plus généralistes et une sélection intéressante pour combattre l'inflation de la masse documentaire.

Profil n° 3

Documentaliste-analyste d'un centre national de traitement de références

Cette documentaliste-analyste travaille dans un centre de traitement de références employant une dizaine de documentalistes-analystes. Ce centre couvre le domaine des sciences politiques.

Elle est affectée à temps complet au dépouillement, à l'analyse et à l'indexation de la presse et des revues spécialisées couvrant le champ documentaire, qu'il s'agisse de la France ou de l'étranger. Elle élabore des fiches analytiques des articles de revues et indexe la presse en vue de la constitution de dossiers de presse.

• FICHES ANALYTIQUES D'ARTICLES DE REVUES

A partir des revues acquises et sélectionnées par le centre en vue du dépouillement, elle sélectionne a priori les revues qu'elle sait intéressantes, et à l'intérieur de celles-ci les articles qui se rapportent effectivement au champ documentaire. Elle indexe l'article selon le plan de classement mis au point par le centre (il s'agit d'un plan décimal très élaboré, constitué de mots clefs).

Elle rédige un résumé analytique de quelques lignes rendant compte de la pensée de l'auteur et des apports essentiels du texte.

Ces fiches sont ensuite reprises par rubrique et sélectionnées à nouveau pour la publication d'un bulletin analytique. La documentaliste est alors responsable de la sélection d'une rubrique avec laquelle elle est davantage familiarisée.

• INDEXATION DE LA PRESSE

La documentaliste est responsable du dépouillement de deux ou trois journaux français et étrangers. Elle sélectionne les articles et les indexe selon le même plan de classement. Elle retient pour les journaux français les articles signés, pour les journaux étrangers les articles s'intéressant à la politique du pays ainsi que ceux qui portent sur des domaines où l'information est meilleure que celle qui est portée dans la presse française.

Les tâches matérielles de découpage, de tri et d'intégration dans les dossiers, sont prises en charge par des aides-documentalistes et des employés.

Ce travail de type artisanal et répétitif implique une bonne connaissance du champ, une formation de niveau supérieur dans le domaine (licence ou maîtrise en droit ou diplôme de sciences politiques), de solides connaissances en langues (l'anglais est un minimum obligatoire).

Par contre, aucune connaissance particulière en documentation n'est requise, l'analyse n'impliquant que de solides connaissances dans le domaine et une capacité de synthèse correspondant en général à un niveau d'études supérieures. L'indexation exige pour sa part une bonne familiarité avec le plan de classement.

En dépit de l'intérêt certain du domaine, le travail se renouvelle assez peu et la possibilité de poursuivre une carrière est exclue dans cette structure, de ce fait, le profil des documentalistes-analystes spécialisés se trouve être féminin et jeune.

Profil n° 26

Aide-documentaliste s'occupant surtout de classement

Aide-documentaliste d'un centre de traitement des références en sciences humaines ; une part importante du travail consiste à élaborer des dossiers de presse. Elle prend en charge toute la partie matérielle de la confection des dossiers de presse et participe aussi à l'indexation des articles de presse de quelques journaux français.

Elle lit la presse, entoure l'article, met la cote, découpe l'article et l'intègre dans les dossiers.

Elle est responsable de la tenue matérielle et intellectuelle des dossiers et les vérifie quotidiennement. Une autre aide-documentaliste les communique au public et assure la surveillance de la salle de lecture des dossiers.

Elle a un peu moins de cinquante ans, aucune formation en documentation et un niveau BEPC.

Avant de devenir aide-documentaliste, elle était appariteur et assurait la surveillance de la salle de lecture. Etant donné la formation supérieure requise dans ce centre pour exercer les fonctions de documentaliste, il n'y a pas de promotion possible pour les aides-documentalistes.

II. SOUS-GROUPE 2 : LES STRUCTURES DOCUMENTAIRES A PREDOMINANCE COMMUNICATION DE REFERENCES

Les structures de ce type se caractérisent par la présence d'une unité (en général automatisée) de communication de références sous forme de DSI et QR qui s'alimente auprès de centres nationaux ou internationaux de références (9).

Parallèlement à ce processus tronqué en amont, il peut exister un ou plusieurs processus complémentaires ou parallèles pour satisfaire à d'autres besoins d'information, ou à des contraintes liées aux systèmes internationaux (fraîcheur de l'information...).

1. La mission des unités documentaires

L'unité documentaire traite pour les utilisateurs les références qui sont élaborées par un centre international (situé aux USA) mais ces centres étant de tendances généralistes et exhaustives, les résultats des DSI et QR donnent une liste trop large de références qui requièrent une sélection ultérieure ou une synthèse. Ce travail doit être fait par le chercheur lui-même (mais il le refuse si la sélection est trop importante), ou par le documentaliste s'il a **une formation équivalente à celle du chercheur et s'il connaît bien ses préoccupations.**

Les structures étudiées assument quatre fonctions principales :

— Assurer l'interface entre les utilisateurs et les banques de références auxquelles il est abonné.

— Mettre à la disposition des utilisateurs un grand nombre de revues scientifiques.

— Mettre à la disposition des utilisateurs une bibliothèque couvrant un champ étendu des spécialités scientifiques et techniques.

— Fournir des dossiers documentaires et des synthèses élaborées.

Il s'ensuit l'existence de plusieurs processus documentaires parallèles de traitement de références (un processus automatisé, complété par un processus manuel) et un processus pour les documents et les revues.

(9) La première structure s'organise autour d'une unité documentaire qui comprend vingt personnes ; elle fait partie d'un département de recherche en chimie-cosmétique, ayant environ 300 personnes.

La deuxième comprend un centre documentaire d'une trentaine de personnes qui dessert un organisme de 1.600 personnes environ. Il a pour mission de répondre aux besoins de ses chercheurs et accessoirement d'utilisateurs extérieurs très divers.

La troisième structure est centrée sur une unité documentaire qui comprend une trentaine de personnes, elle dessert le siège d'une unité d'exploration-production pétrolière de 3.000 personnes environ, rattaché lui-même à un groupe plus important.

Cette unité documentaire fait donc partie d'un réseau interne au groupe qui comprend toutes les unités spécialisées.

2. Circuit automatisé des références

Une saisie (exhaustive) de l'information et son indexation sont effectuées dans des centres internationaux (américains) de traitement de références. Ils diffusent périodiquement des listes de références indexées ou des résumés.

Le processus documentaire des structures étudiées ici, ne commence donc qu'au traitement de ces listes, pour la communication des références sous forme de diffusion sélective d'information (DSI).

Opérations	Intervenants
<ul style="list-style-type: none"> — Sélection — Indexation — Enregistrement — Diffusion sélective 	} Sans objet Service informatique par confrontation des listes de références indexées et du « profil » des chercheurs établi par le chef de documentation
<ul style="list-style-type: none"> — Sélection des références à conserver et documents à commander 	Les chercheurs
<ul style="list-style-type: none"> — Mise à jour des fichiers de références 	Service informatique pour la mise sur ordinateur Unité documentaire pour les fichiers manuels
<ul style="list-style-type: none"> — Commande de documents 	Voir le circuit des documents

Deux modes d'organisation peuvent être pratiqués par l'unité documentaire pour constituer son fonds documentaire : gérer la totalité de l'information fournie par banque de références sur les mots clés utiles ou au contraire se servir de la banque internationale pour construire une banque de références interne à l'organisme de recherche pour satisfaire ses propres besoins. La sélection des références est faite dans ce dernier cas par les documentalistes ou les utilisateurs au vu de leur DSI. Les traitements ultérieurs (sous forme de QR par exemple) ne demandent pas le même travail suivant l'un ou l'autre cas.

3. Circuit manuel des références

Les circuits automatisés de références sont dans leur ensemble de développement récent. Dans un grand nombre de cas, avant la mise en route du système informatique, les documentalistes faisaient fonctionner la chaîne de références. Cette activité n'a pas été supprimée par l'avènement de l'informatique pour deux raisons :

- l'accroissement du délai entraîné par l'abonnement à une banque de références, entre le temps où un article (brevet...) paraît, et celui où il parvient à l'unité documentaire ;
- la banque de références américaine est généraliste, il y a donc un travail important de filtrage.

Pour ces raisons, les documentalistes continuent de faire fonctionner un circuit complet des références pour une part de leur temps, chacun dans leur spécialité et pour les documents les plus importants (quelques revues de renommée mondiale, et les journaux de propriétés industrielles).

Opérations	Intervenants
— Sélection des références	Les chercheurs à partir des revues auxquelles l'organisme est abonné et des listes de brevets extraits par le documentaliste des journaux de propriétés industrielles
— Condensation	Le documentaliste sur demande des chercheurs
— Catégorisation	Le documentaliste
— Indexation	Le documentaliste
— Signalement	Secrétaire adjointe au documentaliste
— Enregistrement	
— Mise à jour des fichiers	idem pour les fichiers manuels
	Sinon un double est envoyé au service informatique

4. Circuit des documents

Dans la plupart des cas, l'unité documentaire gère parallèlement à la banque de références, une bibliothèque contenant les revues, articles, documents jugés importants par les chercheurs. L'organisation du processus et sa complexité varient suivant l'importance accordée à cette bibliothèque ; dans son principe le processus reste simple :

Opérations	Intervenants
— Sélection	Le chef du centre de documentation pour les abonnements aux revues, ou acquisitions d'annuaires
	Les chercheurs pour tous les autres documents (articles, livres, brevets)
— Catégorisation	Bibliothécaires et secrétaires
— Signalement	Bibliothécaires et secrétaires
— Stockage en rayons	Bibliothécaires et secrétaires
— Gestion du stock	Bibliothécaires et secrétaires
— Mise à jour	Bibliothécaires et secrétaires
— Envoi aux utilisateurs	Bibliothécaires et secrétaires

5. Caractéristiques des processus documentaires

— Au niveau de la production

La spécialisation des documentalistes diffère suivant le mode de gestion et d'insertion de l'unité documentaire dans l'organisme qu'elle dessert.

La personnalisation des services rendus aux utilisateurs requiert simultanément un ratio élevé du nombre de documentalistes par rapport au nombre d'utilisateurs (10) et une spécialisation des documentalistes dans le domaine scientifique de ceux-ci.

A l'inverse, un nombre trop faible de documentalistes par rapport au nombre d'utilisateurs (11) fait obstacle à une personnalisation des prestations et va souvent de pair avec une spécialisation de documentalistes suivant les activités du processus documentaire.

— Au niveau de la gestion

Les documentalistes ont une large liberté d'organisation documentaire dans leur domaine, mais une absence d'autonomie dans le déroulement de tous les processus automatisés.

6. Les profils associés

— **Personnel formé aux techniques informatiques** : la présence de ce personnel dans une structure dépend de l'importance accordée au retraitement des informations en provenance des banques internationales. Le parti pris dans de nombreux cas, consiste à donner un complément de formation en informatique à des personnes d'un niveau de formation scientifique pour leur permettre de dialoguer avec les informaticiens avec lesquels ils définissent les cahiers des charges.

— **Les documentalistes** ont un niveau de formation scientifique supérieur ; ils assurent l'organisation et le bon fonctionnement de chaque processus. Ils doivent être en mesure de comprendre les besoins des chercheurs, mais il leur est impossible d'y répondre personnellement, si le domaine couvert est trop vaste ou le nombre d'utilisateurs trop grand. Dans ce cas, leur fonction est d'organiser la réponse aux besoins, c'est-à-dire la liaison entre l'information de base et les utilisateurs ; mais sans faire de traitements transformant de façon substantielle cette information.

— **Les aides-documentalistes**, sous la responsabilité des précédents, assument l'ensemble des tâches des techniques documentaires : enregistrement, classement, prêt, etc. Ils ont quelquefois une formation en documentation, mais aucune formation scientifique.

(10) De l'ordre de 1 à 20 ou 30.

(11) La centaine ou plus, pour donner un ordre de grandeur des situations rencontrées.

Profil n° 1

Responsable d'un centre documentaire automatisé de communication de références

L'unité documentaire dont il a la charge comprend 21 personnes et dessert un laboratoire de recherche fondamentale en chimie.

Assisté d'un adjoint et d'une secrétaire, il assure la gestion du service de documentation : gestion du fonctionnement de la documentation automatisée, maintien et développement des techniques documentaires. C'est notamment lui qui, en 1961, a proposé d'introduire l'informatique pour traiter de façon exhaustive des informations importantes pour la société (brevets, et références du Chemical Abstract). Le système fonctionne normalement depuis 1966.

C'est lui-même et son adjoint qui s'occupent de la préparation des nouveaux profils et des questions de recherches rétrospectives.

En vingt ans, le chef de service n'a jamais reçu d'instructions de la direction générale pour organiser son service. Il avait une mission générale : organiser une documentation utile à la recherche.

Depuis une dizaine d'années, il n'a pas pu obtenir le recrutement d'une personne supplémentaire (il effectue lui-même tous les remplacements) mais le budget du service est régulièrement augmenté pour tenir compte de l'accroissement des charges salariales et surtout de l'utilisation croissante de l'informatique.

Cet homme d'une cinquantaine d'années cumule une formation de très haut niveau : doctorat d'Etat ès-science, avec une formation INTD, ce qui paraît tout à fait exceptionnel.

Profil n° 4

Documentaliste spécialiste responsable d'un terminal d'entreprise branché sur les réseaux internationaux automatisés de références

Unique responsable du terminal d'ordinateur du centre documentaire d'un groupe pharmaceutique, cette documentaliste alimente en références ses utilisateurs qui sont surtout des chercheurs. Elle leur fournit des DSI et des QR en langue anglaise à partir de l'interrogation des fichiers des réseaux automatisés de références sur lesquels le terminal est branché (Chemical abstract, Medline, Derwent).

La DSI est assurée systématiquement tous les mois au moyen du terminal. Il peut s'agir de la liste des travaux d'un auteur à suivre, d'un profil thématique demandé par les utilisateurs et précisé avec eux.

Les QR font l'objet d'un dialogue entre l'utilisateur et la documentaliste chargée de faire préciser la question et de transcrire la demande en mots-clés assimilables par l'ordinateur.

Licenciée ès-sciences (biologie, chimie, biochimie), cette documentaliste pratique un anglais courant et technique. Elle a été formée à la documentation automatique au sein des services de documentation de l'Inserm. Elle connaît donc bien l'utilisation des fichiers.

Dans l'entreprise, les documentalistes attachés comme elle aux terminaux reçoivent nécessairement une formation à l'utilisation du système. Des stages sont assurés actuellement par l'Inserm qui est à la tête du réseau Medline pour la France.

Ce profil, encore rare, est promis à un développement rapide dans la grande entreprise comme dans les centres de recherches publics et privés des domaines couverts par ces réseaux. Il bénéficie d'un statut favorable du fait de sa nouveauté et de sa rareté. La fonction qui lui est associée est à la fois qualifiée et répétitive.

Profil n° 5

Documentaliste d'un centre de recherche automatisé participant à l'indexation et aux recherches documentaires

Il appartient à une des nombreuses cellules documentaires d'un groupe, qui est reliée aux autres par un réseau automatisé, et qui est aussi reliée à de gros centres de références américains (une trentaine d'abonnements).

Au sein de cette cellule de trois personnes, il est chargé de répondre à toutes les questions de géologie et géophysique. Il s'agit de fournir, dans les délais les plus brefs, à l'attention des chercheurs, des spécialistes et des dirigeants de l'entreprise, une information sélectionnée en fonction de leurs propres besoins. Cette réponse peut prendre différentes formes : services SVP, listes de références, études documentaires (c'est-à-dire non seulement des références et des résumés, mais aussi une sélection de documents), et enquêtes (il s'agit de rassembler toutes les informations possibles sur un problème ; vu leur nature et le temps qu'elles demandent, elles doivent être approuvées par les directions).

En fait, il a affaire à une clientèle de géologues qui demandent la plupart du temps des bibliographies lorsqu'ils commencent une recherche. Par exemple, tout ce qui est paru sur les gisements d'huile infrabalsatique.

Pour fournir ces informations et ces documents, il interroge en conversationnel les bandes de références des réseaux internationaux ou bien le réseau interne qui lui donne accès à un fichier inversé de 50 à 60.000 documents.

Il a aussi à sa disposition des fichiers manuels : fichiers permutés, fichiers inversés, fichiers matières. Le documentaliste doit pouvoir juger si la question nécessite une réponse à partir d'un fichier manuel ou en conversationnel.

Ces fichiers manuels sont confectionnés par les secrétaires à partir des bordereaux où sont consignées les indexations de ce qui va être mis en mémoire sur ordinateur. En effet, les documentalistes ne se contentent pas de faire des recherches, il font aussi de l'indexation, mais ils en font de moins en moins : ils cherchent à couvrir les domaines qui ne le sont pas par la trentaine de banques de références auxquelles ils sont abonnés.

En fait, le documentaliste-analyste indexe :

- les ouvrages de son champ qui sont achetés dans l'établissement à la demande des utilisateurs ;*
- les rapports internes.*

L'indexation se fait suivant un système de mots-clefs non hiérarchisés car l'utilisation d'un thésaurus n'a pas été prévue lors du choix du système automatisé. Les résumés ne sont pas actuellement rentrés en machine, mais sur microfilms.

Pour occuper une telle fonction, la formation en documentation est seulement une formation en valeur ajoutée : cette personne l'a acquise sur le tas et par des stages de formation aux techniques d'interrogation des différents systèmes

(la formation en documentation ne peut absolument pas être une formation suffisante). Il faut des personnes qui possèdent une solide formation technique. C'est le cas de ce technicien d'une cinquantaine d'années qui a des certificats de géologie et a effectué des stages de géophysique et qui, surtout, a fait beaucoup de géologie de terrain et de laboratoire. (Il est venu à la documentation pour éviter une mutation.)

L'anglais est bien sûr indispensable à son travail, puisque les banques de références se trouvent quasiment toutes aux USA.

Profil n° 27

Dactylo aide-documentaliste

Cette personne est assistante d'une documentaliste dans un centre documentaire d'une vingtaine de personnes qui est essentiellement un centre de communication de références. A elles deux, elles forment une unité spécialisée dans un domaine particulier et qui dessert le groupe de chercheurs et techniciens de ce domaine.

Cette personne, qui a reçu une formation de dactylographe, frappe les résumés et les résultats des recherches bibliographiques pour les envoyer aux chercheurs.

Elle s'occupe aussi de la reproduction des documents : tirage des microfilms et elle photocopie les articles.

Elle assure la circulation des revues parmi les équipes de recherche, ainsi que le classement des fiches de références, sans avoir suivi de formation en documentation.

III. CONCLUSION

1. Caractéristiques du sous-groupe 1

Les structures documentaires appartiennent au secteur de la recherche fondamentale ou appliquée se situant essentiellement dans le secteur public. Elles répondent aux besoins documentaires induits par ce secteur d'activité et résultent des moyens dont il a jusqu'ici disposé.

Les banques nationales de références sont récentes, elles existent dans des secteurs caractérisés par le grand nombre de petites équipes travaillant sur des créneaux de recherche assez étroits. Seules les équipes importantes en sciences humaines se sont dotées depuis longtemps d'une cellule documentaire minimale (avec un ou deux documentalistes à temps plein ou partiel).

Au niveau d'un secteur de recherche, la structure documentaire se caractérise par :

Une banque nationale de références (organisée autour d'une bibliothèque), dans laquelle domine un processus complet ; il est particulièrement développé en amont au niveau de la saisie de l'information, et de son traitement. Il est largement automatisé. Les produits documentaires ont une forme standardisée (DSI, QR sur profil), mais la qualité de ces produits peut différer. Une banque de références généraliste, qui fait exécuter l'indexation par des documentalistes n'ayant pas la pratique du domaine, fournit une masse de références qui requièrent un important travail de sélection a posteriori pour les chercheurs. Ce travail est très largement réduit dans le cas d'une banque de références spécialisée qui fait réaliser l'indexation et la sélection des références à la source par des chercheurs praticiens du domaine.

De petites unités documentaires spécialisées au niveau d'un laboratoire ou d'une équipe de recherche importante. Elles sont orientées vers le recueil d'une information spécialisée et sur mesure.

Parallèlement à un processus complet et dominant portant sur les références, on a un certain nombre de processus parallèles ou complémentaires, entièrement réalisés par une même personne qui effectue de façon simplifiée toutes les activités documentaires.

2. Caractéristiques du sous-groupe 2

Par rapport aux structures étudiées dans le type précédent, on est encore dans la logique de la recherche fondamentale et appliquée ou de la recherche développement, mais dans des secteurs où ces activités sont internationales et concentrées dans des organismes publics ou privés de très grande taille.

La structure documentaire se caractérise ici par :

— **L'existence de banques internationales de références** qui sont pour la plupart créées par les USA ce qui ne va pas sans problème pour le contrôle et l'utilisation de ces informations ;

— **L'existence de centres de documentation internes** à chaque organisme, et abonnés aux banques de références. Dans ces centres, le processus dominant

est celui d'un traitement automatisé des références, il est tronqué en amont (absence de collecte et traitement de l'information) et particulièrement développé en aval (produits et prestations documentaires).

D'autres processus parallèles ou complémentaires existent. Ils sont complémentaires par exemple quand le circuit des références contribue à alimenter le fonds documentaire de l'organisme et permet le retraitement ultérieur de cette information. Ils sont parallèles (et concurrents) quand il existe d'autres circuits visant à obtenir la même information dans des délais en général beaucoup plus rapides (le besoin de connaissance des brevets en est le meilleur exemple).

— **L'absence de processus documentaire formalisé** au niveau des utilisateurs qui ont plutôt des pratiques documentaires. La communication des références par DSI (*) ou QR constitue pour eux la source quantitativement la plus importante d'information. On voit au travers de quelques descriptions de ces pratiques, comment les utilisateurs se procurent l'information qualitativement fondamentale.

(*) DSI : Diffusion sélective d'information - QR : Question rétrospective.

LES PRATIQUES DOCUMENTAIRES DES UTILISATEURS

Il s'agit, comme nous l'avons mentionné plus haut, de chercheurs et d'un certain nombre d'ingénieurs ou de chargés d'étude.

Leur problème consiste, nous l'avons décrit dans le chapitre I, à se tenir au courant de l'évolution des connaissances, à faire le point sur un sujet avant de démarrer une recherche ou une étude en synthétisant l'information disponible, puis à poursuivre des recherches documentaires de plus en plus fines au fur et à mesure que le travail avance et notamment lorsque l'on bute sur un obstacle et que l'on cherche à savoir si le problème n'a pas déjà été résolu.

Ce qui est déterminant pour l'utilisateur, c'est que les références fournies couvrent exhaustivement le champ de son travail sans être trop nombreuses, ce qui implique une sélection sévère.

En somme, il faut arriver à sélectionner parmi les sources celles qui apportent quelque chose **de nouveau**.

La plupart des structures documentaires observées fournissent des références. La différenciation s'opère au niveau du produit effectivement offert et de sa qualité :

- Produits standardisés à diffusion immédiate ou produits personnalisés comme les QR ou les DSI.
- Produits satisfaisants, qu'ils soient spécialisés ou généralistes.

Ce qui est en cause, on le voit bien, c'est d'une part la bonne connaissance mutuelle de l'utilisateur et des prestataires de services documentaires, d'autre part l'exhaustivité et la spécialisation des références produites par ces structures documentaires.

Les centres de traitement de références nationaux et internationaux assurent en général une relative couverture du domaine qu'ils se sont attribué. Là où ils se différencient, c'est au niveau de la spécialisation dans le domaine : information de type généraliste ou information pour spécialistes du domaine. Par contre, les centres de références d'entreprise ne couvrent jamais qu'un domaine nécessairement limité. La coordination de ces deux systèmes est en général assez satisfaisante. Elle l'est d'autant plus lorsqu'une cellule d'assistance s'y ajoute qui assure une sélection supplémentaire en aval pour fournir, — à la carte — des QR et des DSI très personnalisés.

Les pratiques des utilisateurs sont en relation directe avec la satisfaction qu'ils retirent des prestations qui leur sont offertes :

— ou la fourniture des références est jugée satisfaisante, et la pratique documentaire de l'utilisateur consiste à utiliser ces références ;

— ou elle ne l'est pas et un circuit parallèle de références se développe chez les utilisateurs.

1. La fourniture des références est jugée satisfaisante

car suffisamment spécialisée et exhaustive pour les besoins de l'utilisateur. C'est le cas des unités qui pratiquent l'interface entre les banques de références généralistes internes ou externes à l'établissement et le traitement complémentaire des références plus spécialisées et plus récentes ainsi que la circulation des revues ou articles correspondants.

Si l'unité documentaire de ces organismes ne peut se brancher sur une banque de références automatisée, elle y supplée en utilisant diverses revues d'abstracts d'autres organismes.

Quelle est alors la pratique documentaire de l'utilisateur ?

CAS 1

Le chercheur se réserve la compilation des références, leur synthèse et leur utilisation.

Il participe de près ou de loin au repérage et à la sélection des sources qui entreront dans la mémoire :

— en définissant son profil,

— en allant plus loin, c'est-à-dire en participant à la sélection des revues à dépouiller ou des articles à analyser. Tout dépend en fait de la compétence des personnels documentalistes des unités de traitement de références, car si le documentaliste est lui-même spécialiste, le chercheur doit pouvoir se reposer sur lui de la responsabilité de la sélection.

CAS 2

Le chercheur peut également participer à temps partiel à l'analyse et à la mise en mémoire des références pour le compte des unités documentaires elles-mêmes. C'est le cas dans certains centres de traitement de références très spécialisés, dans certaines entreprises, au CNRS.

La pratique documentaire du chercheur est alors la même que précédemment. Mais elle se double du travail d'analyse et d'indexation dans le domaine précis de sa spécialité.

2. Les références sont jugées insatisfaisantes

C'est le cas des centres de références non spécialisés pour un public de chercheurs, de ceux qui cherchent davantage l'extension du champ que sa spécialisation.

Le problème vient de ce que ces centres ne connaissent pas les besoins personnels de leurs utilisateurs, trop nombreux et trop différents les uns des autres. Leurs DSI et QR, lorsqu'elles existent, manquent d'exhaustivité ou sont trop généralistes aux yeux de l'utilisateur.

Les chercheurs qui disposent du temps nécessaire font parallèlement des références plus spécialisées. Ils assurent la recherche, la sélection des sources, le dépouillement.

La mémorisation et la recherche peuvent donner lieu à un véritable processus documentaire à base de fichiers de références ou de dossiers, ou plus simplement à une mémorisation mentale, rendue possible du fait de la très forte spécialisation individuelle. Cette mémorisation mentale est éminemment sélective et n'est valable que pour des champs très étroits et des centres d'intérêt immédiat.

— En général, le chercheur se trouve donc en amont et en aval du système des références établi par les unités documentaires.

— Il peut le doubler de son propre système.

— Il peut y participer et c'est peut-être une des évolutions à venir.

— Rarement, les deux circuits de références se doublent. Si oui, c'est que le système de références de l'unité documentaire n'est pas assez adapté ; qu'il fait trop de « bruit » et que le gaspillage de temps n'est plus valable pour le chercheur ; ou bien que les références du centre sont ignorées de l'utilisateur, ce qui arrive, et pose le problème de la publicité des produits du centre. La publication des références sous forme de bulletin signalétique ou analytique est alors le meilleur moyen de résoudre ce problème.

Le problème de la référence reste celui de l'exigence de l'utilisateur qui demande au système de ne lui sortir « ni bruit, ni silence ». Ceci ne peut être résolu que par une précision conjugée de l'information, des références et donc de l'indexation. Tous les systèmes travaillent aujourd'hui dans ce sens. « Bruits et silences » n'existent cependant qu'en fonction de l'interlocuteur et c'est par rapport à lui que doit en dernier ressort être vérifiée la pertinence de l'indexation mise au point.

Il faut distinguer le besoin d'exhaustivité débouchant sur la synthèse et le besoin précis d'une réponse liée à la résolution d'un problème. Le premier correspond plutôt aux chercheurs, le second à des demandes formulées par des ingénieurs et techniciens. Tout interlocuteur peut avoir besoin à un moment donné de vérifier une donnée exacte.

Le fait qu'aujourd'hui la réponse à ce deuxième type de demande puisse être donnée par le biais de la référence n'engage pas pour autant l'avenir. Il se peut qu'on parvienne à éviter le détour de la référence. En effet, si par un saut technologique le problème de l'analyse automatique des documents est résolu, il est sûr que le recours au document sera en partie évité.

DEUXIEME PARTIE

**LES STRUCTURES CENTRALISÉES
D'ENTREPRISES
OU PROFESSIONNELLES**

PRESENTATION

L'information dans l'entreprise et l'administration se caractérise par l'extrême variété des utilisateurs et de leurs demandes ainsi que par la multiplicité des sources et des supports. Dans un premier temps, nous analyserons les facteurs généraux qui influent sur la demande d'information, puis la nature et la disponibilité de cette information (chapitre 1).

Ces divers facteurs n'épuisent pas la diversité de la demande d'information provenant de différentes catégories d'individus ayant des situations fonctionnelles et hiérarchiques différentes (chapitre 2). On s'intéressera ensuite aux principaux modes d'organisation de la fonction documentaire que sont les structures documentaires centralisées au niveau de l'entreprise et de l'administration ou d'un secteur d'activité (chapitre 3). Les réponses faites par ces structures, à l'attente des utilisateurs entraînent chez eux certains types de pratiques documentaires qui seront étudiées au chapitre 4.

L'INFORMATION DANS L'ENTREPRISE ET L'ADMINISTRATION

I. INFORMATION ET ENTREPRISE

Nous caractériserons dans cette partie la demande d'information globale de l'entreprise, la nature et la disponibilité d'information correspondante et nous concluerons sur la politique de l'entreprise en matière d'information et de documentation.

Nous essaierons de faire apparaître les variables qui, à ces trois niveaux influencent la fonction documentaire.

1. La demande d'information au niveau de l'entreprise

Présenter la demande de l'entreprise est une abstraction. La réalité, ce sont les entreprises et elles sont fort hétérogènes. En raison de leur taille d'abord qui influe quantitativement et qualitativement sur la demande. En raison de leurs activités ensuite et de leur place sur le marché.

TAILLE DE L'ENTREPRISE ET BESOINS D'INFORMATION

La taille influe d'abord quantitativement sur la demande. Le nombre des cadres supérieurs dans la grande entreprise n'est pas proportionnel à la taille de l'entreprise. Quand on passe progressivement de la petite à la moyenne puis à la grande entreprise, ce nombre est démultiplié et des fonctions nouvelles sont secrétées.

Cette augmentation quantitative **du personnel d'encadrement** dégage du temps et une relative disponibilité dans cette catégorie, permettant non seulement de gérer le quotidien, mais d'investir en travail de préparation de l'avenir.

Inversement, la petite entreprise tourne en général avec un personnel d'encadrement très étroit ; les préoccupations quotidiennes liées à la production trouvent leurs solutions de l'intérieur.

DIVERSITE FONCTIONNELLE ET BESOINS D'INFORMATION

Globalement l'entreprise doit faire face à ses problèmes d'information qui sont liés à la structure fonctionnelle de l'entreprise et aux différentes catégories d'emplois qu'elle abrite.

La grande entreprise présentera, comme nous l'avons mentionné plus haut, des catégories particulières fortement représentées de **cadres supérieurs et de spécialistes attachés à l'étude, à la programmation ou à la recherche appliquée.**

La petite et la moyenne entreprise se caractérisent par les fonctions classiques de direction générale, les fonctions commerciales, administratives et de production.

Dans chaque cas, néanmoins, le mode de division du travail privilégié dans l'entreprise aura un impact direct sur cette demande d'information.

On a pu noter l'impact particulier des **fonctions de recherche** appliquée et d'étude sur la demande d'information dans l'entreprise. Là où elles existent, ces fonctions secrètent toujours des circuits documentaires privilégiés, dont la formalisation s'accroît avec le nombre relatif d'utilisateurs.

STRUCTURES DE L'ENTREPRISE, SECTEURS D'ACTIVITE ET BESOINS D'INFORMATION

L'entreprise peut être spécialisée sur une production, voire un certain type de production au sein d'un secteur d'activité. Elle peut, à l'inverse, couvrir des productions diversifiées à cheval sur plusieurs secteurs ou mener une politique de **diversification de ses activités**, comme c'est le cas de plus en plus dans la grande entreprise. Dans le premier cas, la demande d'information est clairement délimitée et relativement stable. Dans le deuxième cas, les besoins sont multiples, s'accroissent rapidement et sont spécialement liés à ce qui représente quelque chose de nouveau pour l'entreprise : les groupes bancaires notamment pratiquent une diversification de leurs activités qui les amène à sortir tout à fait du champ documentaire économique et financier correspondant à la banque. Ainsi les activités immobilières ou le développement de centres commerciaux en particulier impliquent à leur tour des besoins documentaires spécifiques. C'est un exemple où la demande est à la fois :

- **économique** : elle porte sur la connaissance de l'appareil commercial et de la structure de la distribution et de son évolution ;
- **réglementaire** : relative à la réglementation en matière d'urbanisme et d'équipements ;
- **technique** : correspondant à l'évolution des techniques commerciales et de l'organisation des espaces commerciaux, ainsi qu'à l'évolution des techniques du Bâtiment et des Travaux publics ;
- **commerciale** : relative à la population des commerçants susceptibles d'être intéressés par un emplacement dans un nouveau centre commercial.

LA PLACE DE L'ENTREPRISE SUR LE MARCHE induit à son tour des besoins spécifiques, selon qu'elle contrôle ou qu'elle participe au contrôle d'un marché ou qu'à l'inverse, elle s'insère dans un créneau étroit ou spécialisé, ses besoins en information seront fort différents.

La surveillance de la concurrence, le contrôle de l'évolution du marché ne sont guère comparables dans les deux cas. Bien souvent, la petite entreprise se contente de suivre ou se laisse porter par une conjoncture sur laquelle elle n'a pas de prise.

Un autre élément important est celui du dynamisme de l'entreprise, de son agressivité et de sa politique de développement. Ceci peut induire une demande d'information supplémentaire au niveau de la **préparation de l'avenir**. Le développement de la recherche appliquée par exemple, la recherche de nouveaux marchés ou de nouvelles activités peuvent induire un certain nombre de demandes à divers niveaux fonctionnels et favoriser la circulation d'une information nouvelle.

On le voit, la taille, la structure, le dynamisme de l'entreprise influent sur la demande du point de vue quantitatif en raison :

- de la **présence même et du nombre d'utilisateurs du point de vue qualitatif**,
- du poids respectif des **différentes catégories** et de la stabilité ou de la mobilité des **activités individuelles**.

La demande peut se porter sur les documents eux-mêmes (c'est particulièrement le cas des recherches et des études), sur la matière **contenue** dans les documents (les opérationnels) ou sur l'assistance et le **conseil** (lorsque l'on cherche un interlocuteur qui vous « débrouille » le problème).

2. Nature et disponibilité de l'information demandée par l'entreprise

La nature de l'information est double, à la fois externe et interne :

— **Externe** : il s'agit de l'information scientifique et technique, de l'information économique sur les secteurs d'activité et la concurrence, de l'information sur les produits et matériels, de l'information réglementaire (législation, droit et normes).

— **Interne** : il s'agit soit d'une série d'informations sur la santé et le développement de l'entreprise permettant de préparer la planification opérationnelle et stratégique, soit d'informations spécialisées sur les activités de l'entreprise, sorte de mémoire collective lui permettant de s'appuyer sur un acquis pour produire et gérer le quotidien.

Cette information est rarement l'objet d'un stockage systématique (mis à part le cas de l'informatique de gestion). L'archivage des études, des dossiers techniques, des dossiers produits et des dossiers commerciaux est encore très aléatoire. Cette information circule donc mal, d'autant plus qu'elle fait souvent l'objet d'une rétention volontaire de la part des individus. Nous avons toutefois observé un archivage central très systématique des dossiers visas et des dossiers produits de l'entreprise dans l'industrie pharmaceutique. La plupart des services études stockent et gèrent des dossiers techniques émanant de leurs activités et des contacts avec la clientèle. Le courrier et les études y sont archivés. C'est particulièrement vrai dans le bâtiment.

L'information externe dont les sources sont très diversifiées, se concentre dans des relais divers dont le tableau ci-dessous donne une idée assez générale et approximative.

TABLEAU 5

NATURE, SOURCE ET SUPPORT DE L'INFORMATION UTILISEE DANS UNE ENTREPRISE

Nature de l'information	Sources de l'information	Supports	Forme de concentration (relais)
Scientifique et technique	<ul style="list-style-type: none"> — Formation de base des individus. — Expérience professionnelle de l'individu et de l'entreprise (acquis technologique). — Expérience professionnelle du secteur économique. 	<ul style="list-style-type: none"> — Livres et revues techniques — Fiches personnelles - Mémento — Dossiers techniques internes à l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> — Maisons d'édition — Bibliothèques et centres de documentation encyclopédique ou spécialisée (CNRS etc.) — Assistance technique d'ingénieurs ou experts nationaux et internationaux
Secteurs d'activité, concurrence	<ul style="list-style-type: none"> — Recueil systématique ou par enquête auprès des entreprises. 	<ul style="list-style-type: none"> — Publications périodiques dans les journaux et revues spécialisées — Publications non périodiques à tirage restreint. 	<ul style="list-style-type: none"> — Services de statistiques nationaux (INSEE,...) et ministériels — Syndicats professionnels — Organismes consulaires
Produits et matériels	<ul style="list-style-type: none"> — Les fabricants 	<ul style="list-style-type: none"> — Fiches publicitaires et techniques — Représentants des sociétés 	<ul style="list-style-type: none"> — Expositions — Banque sectorielle de données technico-commerciales
Législation - Droit - Règlementation	<ul style="list-style-type: none"> — Administration — Centre technique — Syndicats professionnels 	<ul style="list-style-type: none"> — Journaux officiels — Traités de base 	<ul style="list-style-type: none"> — Centres de documentation nationaux

Tous secteurs confondus, la disponibilité d'information se présente donc sous des aspects peu comparables selon sa nature :

— **L'information scientifique et technique** passe soit par les maisons d'édition, soit par les bibliothèques spécialisées et les centres de documentation encyclopédique ou spécialisée, soit par le moyen de l'assistance technique d'ingénieurs ou d'experts nationaux et internationaux.

— **L'information sur les secteurs d'activité et la concurrence**, peut être obtenue auprès des services statistiques nationaux, les syndicats professionnels ou organismes consulaires. **Mais seule une partie faible de la masse totale de l'information est concentrée dans ces relais. La plus grande part sera disponible directement à la source.**

— **L'information sur les produits** est disponible d'abord et surtout auprès des fabricants. Les expositions ou une banque sectorielle de données technico-commerciales sont des relais plus ou moins élaborés auprès desquels se concentre cette information.

— **L'information sur la législation** est disponible soit dans la presse officielle, soit dans les revues qui la diffusent au sein des milieux professionnels concernés, soit dans des centres de documentation nationaux.

3. La politique de l'entreprise en matière d'information et de documentation

Il n'y a pas d'adaptation directe entre la demande globale et la disponibilité de l'information. L'apparition des activités documentaires dans l'entreprise ou hors d'elle dépend des choix qui seront faits en son sein en matière d'information et de documentation.

L'image que les instances décisionnelles de l'entreprise se font de la documentation, la place qu'elles assignent à l'information vont jouer un grand rôle dans leur politique documentaire. L'existence, le rôle et le développement des unités documentaires en dépendront.

Notre objet sera de mettre en lumière les principales préoccupations sur lesquelles repose cette politique.

AU SERVICE DE QUI SERA MISE L'INFORMATION DANS L'ENTREPRISE ?

Les interlocuteurs privilégiés — nous l'avons déjà mentionné — sont en général les cadres et les ingénieurs. On constate effectivement que l'information n'est pas conçue pour les techniciens dans l'entreprise ; les prestations documentaires ne leur sont pas offertes comme elles le sont aux cadres et aux ingénieurs qui bénéficient de la diffusion immédiate d'un certain nombre de produits.

A leur tour, **certaines fonctions sont privilégiées** : les fonctions de direction, de recherche, d'études. Les opérationnels bénéficient beaucoup plus rarement de la mise en place de structures documentaires répondant à leurs besoins.

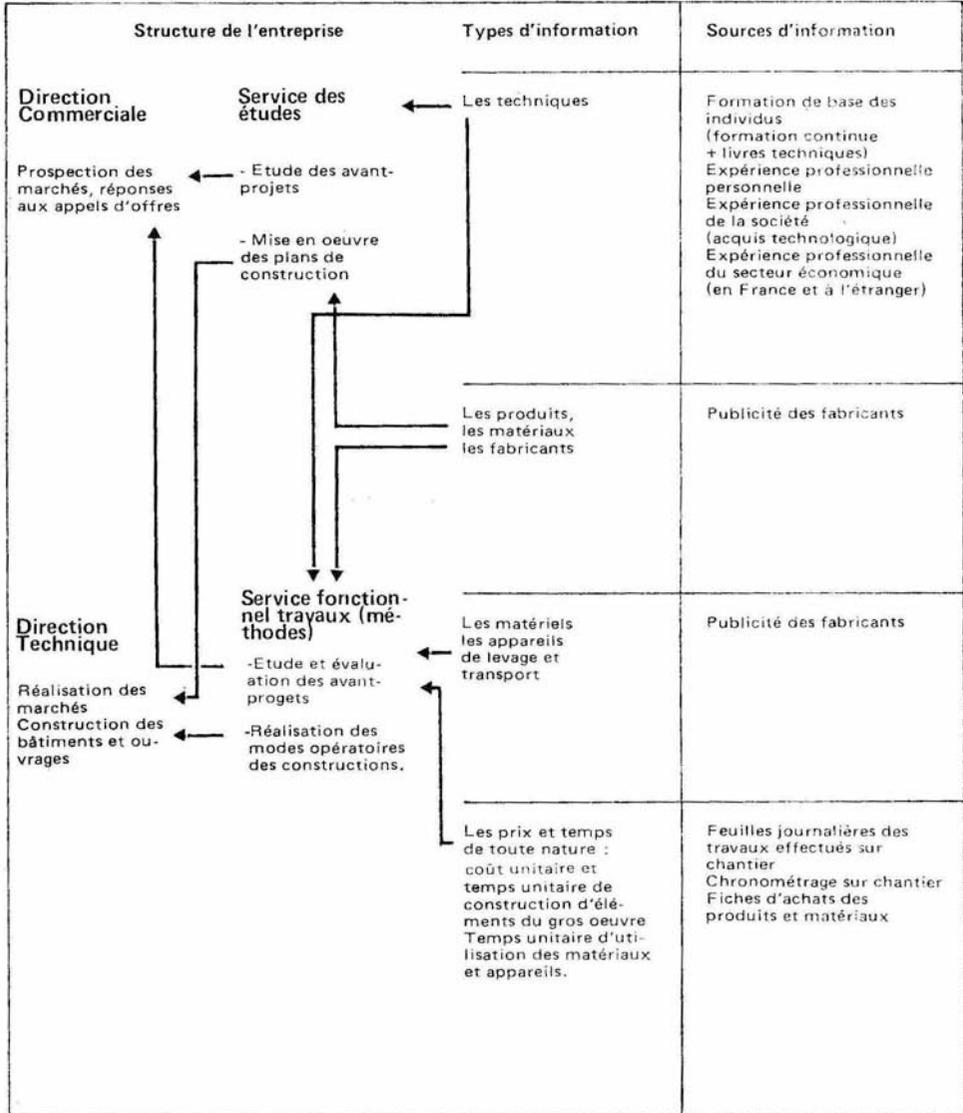
A QUELLE POLITIQUE D'ENTREPRISE SERA SUBORDONNÉE L'INFORMATION ?

S'agit-il de s'appuyer sur elle pour **gérer le quotidien** ou au contraire d'investir sur elle à **des fins de développement** ?

S'agit-il de recueillir l'information dans une perspective de concurrence, c'est-à-dire obtenir et utiliser cette information pour son seul bénéfice ou accepter que cette information bénéficie non seulement à l'entreprise mais aussi à d'autres. En d'autres termes, l'entreprise préfère-t-elle participer à un effort collectif d'information ou considère-t-elle nécessaire de faire cavalier seul ?

TABLEAU 6

LA DISPONIBILITE DE L'INFORMATION DANS UNE ENTREPRISE DU BATIMENT



Support de l'information	Caractéristiques de cette information	
Livres techniques Fiches techniques personnelles Mémentos - Dossiers techniques internes à la société Ingénieurs ou experts nationaux ou internationaux	- Information spécialisée, qui dans de très nombreux cas, ne peut être réutilisée telle quelle sans modification, elle nécessite <i>une adaptation</i> par l'individu.	Information difficile à transmettre dans sa diversité, la difficulté de son classement, l'absence de support pédagogique, les problèmes de concurrence et de secrets entre les entreprises. Moyens existants : Cours, colloques spécialisés, experts, manuel de cours artistiques spécialisés, visite de chantiers.
Fiches publicitaires et techniques Expositions Représentants des sociétés	- Information entièrement concrète et objective ; elle se caractérise surtout par <i>son volume qui est considérable et la rapidité</i> de son évolution dans le temps. (produits et fabricants qui naissent, et meurent)	Information que tout le monde a «intérêt» à connaître. La principale difficulté réside dans son volume et les mises à jour nécessaires. Elle requiert une banque de données d'accès facile aux utilisateurs. Moyens existants : base de données sur ordinateurs, annuaires ayant différents modes de classement
idem	- Information concrète et objective, volume moins important que ci-dessus, mais avec des caractéristiques techniques en général plus importantes.	Idem ci-dessus, mais les moyens mis en oeuvre peuvent être plus réduits : annuaires.
Revues spécialisées Factures des fournisseurs Fiches comptables et statistiques internes à l'entreprise	- Information dont l'appréciation reste pour une part subjective compte tenu du nombre de paramètres qui entre en compte et qu'on peut difficilement apprécier.	Information <i>vitale</i> pour l'entreprise, car elle conditionne très largement l'évaluation des délais et des coûts des projets de constructions, et donc l'équilibre financier de la société.

SOUS QUELLE FORME ET AU MOYEN DE QUELLE STRUCTURE L'INFORMATION SERA-T-ELLE STOCKEE ET DIFFUSEE ?

Faut-il se doter **d'une ou de plusieurs unités documentaires**, contribuer à mettre en place une unité commune à la profession ou se contenter de se brancher sur l'infrastructure existante ? Plusieurs composantes viennent influencer le choix.

• **Le coût des investissements et du fonctionnement des unités documentaires**

Doit-on centraliser ou spécialiser les unités documentaires ? Les gros centres documentaires d'entreprises, à la fois bibliothèques spécialisées et centres de documentation, offrant de multiples prestations dans divers domaines sont des opérations excessivement coûteuses. La petite cellule spécialisée, plus proche de l'utilisateur, est du point de vue financier souvent plus rentable. Pourtant, le souci d'économiser les doubles emplois par une centralisation des prestations documentaires peut être considéré lui aussi comme un calcul économique.

Certaines entreprises font simplement appel aux prestations des centres techniques professionnels.

• **L'importance de l'information pour le fonctionnement des activités**

L'information est-elle vitale ou non pour l'entreprise ?

Dans le domaine où elle est vitale — par exemple les produits ou la réglementation dans le bâtiment —, est-elle accessible par le moyen de structures déjà constituées hors de l'entreprise ou bien la spécificité des activités impose-t-elle sa proximité immédiate, voire sa collecte et sa concentration par l'entreprise ?

Dans l'entreprise ensuite, la communication de cette information sera-t-elle mieux et plus efficacement assurée par une unité centrale ou par des cellules spécialisées plus proches des utilisateurs ?

• **Le volume de la documentation requise**

Ce volume est en partie lié au nombre des utilisateurs (le nombre de chercheurs dans l'entreprise par exemple). Il est lié à la nature de l'information elle-même et à sa disponibilité. Certains secteurs sont beaucoup plus riches en information que d'autres.

Certaines activités, en particulier les activités impliquant des synthèses, sont particulièrement consommatrices d'information.

Ce volume joue très directement sur le budget affecté, les moyens techniques mis en place (notamment l'automatisation), le nombre de personnes affectées à cette fonction.

• **La nature des sources et les supports de l'information**

Le fait qu'une information transite par des revues, des publications aisément repérables, ou qu'au contraire, elle ne soit pas facilement accessible, parce qu'orale ou non publiée, amène des choix différents.

A la première correspondent la plupart des unités classiques qui sélectionnent, mémorisent et diffusent l'information publiée.

A la seconde, les unités documentaires ont mal répondu jusqu'ici. Seules, les cellules d'assistance se branchent partiellement sur elle et peuvent donc être mises en place pour répondre à ce type de demande.

Les choix des entreprises tiendront compte (sauf cas particulier lié à la politique de prestige) des unités documentaires existantes sur lesquelles elles peuvent se brancher si cela est rentable pour elles.

La présence de relais comme les banques de données, les banques de références, les centres de documentation spécialisés au niveau professionnel ou les bibliothèques spécialisées, peut permettre une répartition des prestations documentaires et une spécialisation de l'entreprise :

- soit en aval,
- soit sur des créneaux très spécialisés.

L'entreprise peut contribuer à la mise en place de ces structures documentaires professionnelles. C'est le cas dans divers secteurs (bâtiment, etc.).

II. INFORMATION ET ADMINISTRATION

1. Problèmes de l'information administrative

L'Administration est elle-même une très grosse entreprise de « fabrication d'information ». Les produits administratifs sont des documents fonctionnels tels les règlements, rapports, notes, synthèses, études, des documents opérationnels tels les dossiers divers que déposent les administrés (individus, entreprises ou collectivités) qui sollicitent l'application de la réglementation. Toute activité administrative aboutit donc à créer des informations documentaires ce qui déplace le problème jusqu'ici observé.

En effet, la masse documentaire interne à maîtriser est un problème aussi important que celui de la documentation externe. Répertoire, acquisition éventuelle et stockage de l'information sont indispensables dans les deux cas.

Tout en restant internes à l'Administration, les informations peuvent provenir soit de l'unité elle-même, soit d'autres unités administratives extérieures. Quant à l'information externe, ses sources sont multiples et diversifiées selon sa nature.

2. Les sources et les supports de l'information

Ces sources et ces supports varient selon la nature de l'information, le domaine auquel elle se rapporte. Les relais qui la concentrent sont également diversifiés.

L'INFORMATION REGLEMENTAIRE ET LA JURISPRUDENCE

Les sources réglementaires sont peu nombreuses et fort bien connues. Les publications officielles (journaux, bulletins), les circulaires d'application alimentent tous les services des ministères auxquels elles s'appliquent.

Par contre, la jurisprudence pose plus de problèmes. Or, c'est une source non négligeable d'information pour l'action. Elle est plus difficilement accessible. Elle circule mal. Elle est complexe et demande une information de plus en plus spécialisée.

Elle n'est centralisée nulle part et à aucun niveau apparemment. Elle est souvent redondante et fait perdre un temps précieux.

Cette information se caractérise aujourd'hui par sa masse de plus en plus considérable et par sa durée de vie de plus en plus courte. Tout ceci implique une assimilation de plus en plus importante et un investissement permanent pour ses utilisateurs qui, faute de temps, résolvent trop souvent leurs problèmes documentaires au coup par coup. Ils souhaitent pour la plupart une documentation :

- décantée,
- mise à jour,
- et donc accessible à tout instant.

Les supports sont les manuels réédités à intervalles réguliers, des fiches mises à jour (cf. la législation du travail). Les relais sont des bibliothèques spécialisées, des éditeurs spécialisés.

L'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE pose les mêmes problèmes que dans l'entreprise. (On peut se reporter à ce sujet aux paragraphes 1 et 2 de ce chapitre). La nature des sources et des supports, les relais qui les concentrent varient selon la discipline et son degré d'évolution.

L'INFORMATION SUR LES SECTEURS D'ACTIVITE ET LEUR EVOLUTION

L'Administration contrôle ou anime tous les secteurs d'activité.

Les sources dont elle a besoin sont des statistiques, des articles issus de la presse ou de revues spécialisées, des études ou des enquêtes publiées ou faites à sa demande.

Les relais sont les bibliothèques spécialisées et divers centres publiant des statistiques.

En l'absence de concentration de l'information, les utilisateurs sont obligés de rechercher l'information à la source. C'est ainsi que se créent des réseaux d'information orale avec des correspondants; l'information peut aussi circuler du fait de la mobilité des personnels qui passent du privé au public (ou réciproquement) et qui deviennent des sources vivantes d'information.

L'INFORMATION ADMINISTRATIVE

On peut distinguer l'information interne à l'unité et l'information inter-administrations. Les limites qui pèsent sur leur diffusion sont connues. Jusqu'à présent, la circulation et la diffusion des documents produits dans l'unité administrative se faisaient mal.

Il manque des relais de concentration et surtout le répertoire systématique et centralisé de ce qui s'est fait, s'est publié ou peut mériter une diffusion restreinte.

L'informatisation progressive de la gestion administrative permet la centralisation de diverses informations qui peuvent être désormais utilisables.

Mais la rétention générale des services administratifs, le secret derrière lequel s'abritent la plupart des services, posent le problème du paradoxe de la surabondance de l'information liée à l'ignorance dans laquelle beaucoup d'utilisateurs se débattent.

N.B. — Importance de l'information orale et officieuse dans l'Administration

L'information orale joue un rôle primordial dans l'Administration du fait du caractère confidentiel de la préparation des décisions et de l'économie de temps qu'elle permet, en particulier.

Dans un service extérieur du ministère de l'Intérieur par exemple, nous constatons l'utilisation :

- de contacts parisiens ;
- de réunions formelles ou informelles dans lesquelles on a une connaissance intuitive (idées à la mode, réalisations à l'extérieur du département...);
- de coups de fil aux collègues qui... ;
- de visites locales qui ont deux buts :
 - une information directe,
 - une manifestation de sa présence dans le département...

Ces informations sont souvent d'ordre « politique » mais aussi et souvent technique. Elles permettent un gain de temps notoire et une décantation de l'information trop complexe ou une compréhension d'éléments qu'on ne veut pas écrire, ou les raisons valables des blocages, etc.

III. CONCLUSION

On peut souligner les difficultés que soulève l'adaptation entre les besoins en information et les sources correspondantes.

D'abord, lorsqu'un problème nouveau se pose pour les décideurs, la collecte d'informations d'avant-garde apparaît nécessaire.

En effet, être valablement outillé pour prendre une décision au moment où un problème d'actualité émerge, implique une attitude prospective. Il faut être à l'affût de ce qui peut être traité dans un avenir proche ou plus lointain et commencer à stocker l'information. Cette attitude prospective chez les utilisateurs est essentielle. Elle l'est a fortiori chez les prestataires de services documentaires. Ceci suppose une transformation des mentalités qui fasse du

« documentaliste » — professionnel ou non — non pas un spécialiste du stockage et de la mise en mémoire, mais d'abord un spécialiste du repérage des thèmes d'intérêt documentaire et des sources correspondantes.

Les besoins pour le décideur d'une information condensée, à jour, précise et variée, face à la masse surabondante et à la redondance de la production administrative interne, incitent à réfléchir sur les possibilités d'une information réelle et efficace du décideur.

Trop souvent, l'information remonte mal. Elle est soit trop lente, et c'est un des grands handicaps de l'Administration face à l'entreprise, soit trop abondante, ce qui ne permet pas au décideur de l'assimiler, soit, ce qui est plus grave encore, elle fait l'objet d'une rétention partielle ou totale.

La coordination n'étant pas assurée, les décideurs mettent en place, chacun pour soi-même, des structures d'études ou d'information souvent redondantes, parfois trop étroites, ce qui réduit l'information ou la déforme. Cela est parfois nécessaire lorsque les logiques des différents utilisateurs ne se rencontrent pas, mais c'est souvent très peu économique et insatisfaisant parce que parcellaire.

L'information administrative émane de sources trop dispersées et mal connues. Les décideurs ne savent pas où trouver les informations dont ils ont besoin. Les organismes producteurs d'information n'ont pas eu le souci jusqu'ici de se faire connaître ou de répertorier leur information dans la mesure où ils ne se préoccupent pas de tirer bénéfice de leurs productions. Seuls les clients particuliers des études demandées obtenaient l'information.

BESOINS ET DISPONIBILITÉ DE L'INFORMATION SUIVANT LES SITUATIONS FONCTIONNELLES ET HIÉRARCHIQUES DES UTILISATEURS

I. LES UTILISATEURS D'INFORMATION DE L'ENTREPRISE

La documentation sous sa forme actuelle paraît être un outil de travail réservé à certaines catégories d'utilisateurs privilégiés. Ce sont ces utilisateurs qui ont été choisis de préférence.

Pour procéder à une analyse de leurs besoins, nous avons isolé un certain nombre de variables individuelles destinées à les situer, telles que les fonctions assumées et le contenu de leurs activités et des variables liées à la nature de l'organisme, et de ses activités.

Pour traiter de la nature de l'information et de sa disponibilité, on a retenu comme critères : son origine (individuelle ou collective), ses supports (information écrite ou non), son volume, sa nature même, ainsi que les relais dans lesquels se réalise une concentration plus ou moins forte de cette information : bibliothèques, centres de références, banques de données et centres de documentation.

1. Les directions

Cette première catégorie d'utilisateurs se caractérise par une demande d'information préalablement élaborée, synthétisée et rapidement assimilable dans un but décisionnel (cf. tableau n° 7).

La position hiérarchique de cette catégorie lui vaut d'être honorée en priorité, à l'aide de tous les moyens disponibles. Le cas échéant grâce à des moyens supplémentaires et en général par un service à la carte.

LES DIRECTIONS GÉNÉRALES DES ENTREPRISES

Bien que les directions générales soient utilisatrices des centres documentaires, l'étude de leurs besoins d'informations n'a été facilitée ni par le mode d'introduction des enquêteurs de cette étude dans l'entreprise, ni par la nature des informations que les directions utilisent.

TABLEAU 7

L'INFORMATION DES DIRECTIONS GENERALES (et des autres directions)

Appellation	(1) Actualité économique et financière, sociale et générale	(2) Concurrence, état du marché	(3) Etat de l'entreprise	(4) Information juridique et réglementaire	(5) Information sur les techniques de gestion relayée par la formation permanente et les colloques
1. DISPONIBILITE DE L'INFORMATION Origine de l'information	Externe	Externe et interne	Interne	Externe et interne	Externe
Sources	Presse Organismes publiant des statistiques	Presse professionnelle Services de l'entreprise	Services informatiques, services études, autres services de l'entreprise	Organes officiels, services fonctionnels de l'entreprise	Presse, littérature publiée
Supports	Bulletin de conjoncture Journaux, revues	Revues, documents internes	Documents internes de travail, bordereaux informatiques	J.O., documents de jurisprudence B.O., règlements intérieurs	Journaux, revues, manuels
Volume	Important	—	—	Très important	Peu important
Rétention ou disponibilité	—	Publiée <hr/> Officiieuse	Pas de rétention interne	—	—
Durée de vie	Quotidienne à mensuelle	Assez brève	—	Assez brève	Longue
2. DEMANDE D'INFORMATION Forme : (brute, remaniée, assimilée...)	Brute ou synthétique	Synthétique (à but informatique ou décisionnel)	Synthétique, décisionnelle	Synthétique ou sous forme d'assistance technique	Synthétique
Supports	Index ou dossier de presse ou études économiques	Chiffres, dossiers, études	Chiffres, bilans, études, tableaux de bord	Oraux ou notes	Documents écrits
Personnalisation	Peu personnalisée	Personnalisée	A la carte	A la carte	Faible
Fiabilité	—	Moyenne	Forte	Actualisée et fiable totalement	Accessoire
Périodicité	Quotidienne ou hebdomadaire	Au coup par coup	Au coup par coup	Au coup par coup	Très variable
Exhaustivité	Sélectionnée	Sélectionnée	—	—	Sélectionnée
Délai d'obtention demandé	—	Rapide	Prioritaire	Prioritaire	Peu important

Le nombre d'observations qui ont pu être faites à leur propos est limité, ce qui impose d'autant plus de réserves vis-à-vis des conclusions qui pourraient être tirées ici. Les profils des directions peuvent largement varier selon par exemple la dimension de l'entreprise, son activité ou la formation et la personnalité d'une ou des personnes qui la composent.

Ces réserves étant faites, les observations recueillies sur les **secteurs d'activité secondaire et tertiaire** permettent de caractériser les besoins d'information des directions générales de façon apparemment satisfaisante. **Les besoins d'information** ainsi dégagés peuvent se résumer de la façon suivante :

— **Des besoins d'information sur l'actualité économique, financière et générale.** Les sources correspondantes sont bien entendu la presse (rubriques économie, finances, social, entreprises) mais aussi des sources statistiques et chiffrées, livrées sous forme élaborée de bulletins de conjoncture. Cette information peut avoir un caractère officieux ou confidentiel. Lorsqu'elle n'est pas publiée, elle transite par des canaux informels et oraux.

— **Des besoins d'information sur la concurrence, sur l'état du marché ainsi que sur l'état de l'entreprise, permettant de piloter celle-ci.** Cette information est interne et externe. Simultanément, elle remonte par le biais des différents services de l'entreprise et elle est glanée à l'extérieur dans la presse, les revues spécialisées, les documents et les bilans d'activité publiés par les entreprises. Cette information est inutilisable dans sa forme brute. Elle doit faire l'objet d'une élaboration pour la programmation. Elle peut être également demandée sous forme de données ponctuelles et de portée particulière, à tout moment. Cette information demande un suivi permanent. Elle a une durée de vie très brève et doit être constamment réactualisée (santé financière des sociétés, lancement de nouveaux produits, sans oublier les fichiers des personnalités, etc.).

— **Des besoins d'information en matière juridique et réglementaire**

Les directions délèguent leur responsabilité à des services fonctionnels spécialisés qui interviennent à leur place ou les assistent. Ce sont en particulier les services juridiques, les services du personnel, les services de sécurité... Ceux-ci engrangent systématiquement toute une réglementation (législation, droit et normes) qui doit normalement être mise en œuvre dans l'entreprise. Certaines décisions remontent toutefois au niveau directionnel et imposent que les directions soient tenues au courant au coup par coup. Les directions comptent, dans ce cas, sur l'assistance technique des services spécialisés. S'il s'agit d'une information « d'avant garde », elle peut être recherchée à la fois auprès d'eux et par le moyen de canaux d'information plus ou moins informels.

Les demandes d'information pour les directions générales sont donc de trois types :

— **Des demandes de dossiers**, d'études et de bilans élaborés par les services de l'entreprise pour les directions, synthétisant l'information disponible dans et hors de l'entreprise. Cette première catégorie est considérée par les directions comme un outil de travail et non comme de la « documentation ». Il faut y ajouter les revues de presse systématiques.

— **Des demandes particulières** qui portent sur une question d'avant-garde, sur un problème d'actualité, ou sur des données ponctuelles (chiffres, règlements, noms de personnalités).

— **Des demandes d'assistance technique.** Les prestations obtenues seront appréciées si elles répondent à la demande par des réponses précises et fiables, à jour et rapidement assimilables car les directions ont peu de temps à consacrer à la prise d'information.

Ces demandes doivent permettre aux directions d'une part de gérer le quotidien ou de contrôler cette gestion grâce à l'information interne sur l'état de l'entreprise, sur ses problèmes financiers, commerciaux et techniques ; pour cela, la direction juge sur dossiers ou sur exposés de ses subordonnés ou de ses adjoints ; grâce aussi à l'information externe sur la conjoncture, sur l'état du marché et son évolution ; d'autre part, de programmer et d'orienter les activités de l'entreprise. Pour cela, la direction aura besoin d'informations évolutives internes et externes afin d'étudier des scénarios et de prendre des décisions.

Selon les moyens de l'entreprise, ce travail de programmation sera entre ses mains ou sera délégué à un service d'études et de programmation qui élaborera pour elle des dossiers lui permettant, en connaissance de cause, de faire des choix.

LES AUTRES DIRECTIONS OU RESPONSABLES DE SERVICE DANS L'ENTREPRISE

L'entreprise doit atteindre une certaine taille pour qu'apparaissent des fonctions de direction à la tête de ses différents services. Ces fonctions sont en effet absentes dans les petites entreprises.

Dans la moyenne entreprise, a fortiori dans la grande, ces fonctions sont spécialisées, ce sont :

- les directions fonctionnelles : administratives, du personnel, comptables ;
- les directions opérationnelles : commerciales, productives ;
- les directions techniques liées à l'étude et à la recherche.

D'une façon générale, les besoins d'information communs à l'ensemble de cette catégorie paraissent être pour l'essentiel des informations en matière de gestion (gestion de fonctionnement, gestion du personnel...). Le droit à l'information est un privilège de cette catégorie : information sur l'actualité, sur la vie de l'entreprise, sur les techniques de gestion, sur la réglementation en vigueur... Les sources en sont la presse, diverses revues, mais aussi des réunions internes dans l'entreprise. Le directeur bénéficie aussi d'un droit à la formation qui se concrétise le plus souvent par la participation à des stages, séminaires et colloques : (créativité, management, informatique, etc.).

Tout comme les directions générales, ces directions se caractérisent par une demande d'information souvent prétraitée ou synthétisée. La fonction du directeur est celle d'un « généraliste » qui doit se prononcer sur des problèmes souvent spécialisés. Dans la mesure des moyens mis à sa disposition, il se fait préparer ses dossiers par des spécialistes dans ou hors de son service, à

N.B. — Les directions des administrations sont confrontées à des problèmes d'information assez semblables à ceux des directions des entreprises. On pourra se reporter, en ce qui concerne les besoins plus spécifiques des décideurs de l'administration et de leurs demandes d'information, au paragraphe II, p. 113 traitant de l'information dans l'administration.

moins que sa formation ou que son expérience l'ait spécialisé sur un domaine précis ; l'information demandée doit être concise, précise et chaque fois que possible, fiable. Les directeurs ou chefs de département de recherche appliquée n'échappent pas à ces pratiques lorsqu'ils sont soumis à une logique commerciale (information sur le marché, les brevets) ou lorsqu'ils doivent résoudre des problèmes de gestion...

2. Les études

Pas plus que dans le cas de la recherche, les études ne déterminent un groupe homogène. On est amené à distinguer d'une part les études générales, économiques et financières, d'autre part les études de marché, enfin les études techniques qui ne supposent pas les mêmes besoins en information.

Les deux premiers types d'études impliquent une collecte abondante de sources littéraires ou statistiques et leur synthèse critique. Ses utilisateurs sont des chargés d'études.

Le troisième utilise des données beaucoup plus limitées. Une fois que le point a été fait sur l'état des connaissances sur le problème, l'étude se développe surtout à partir de diverses méthodes de calcul. L'ingénieur ou le technicien n'utilise de documentation que s'il bloque sur un problème qu'il n'arrive pas à résoudre (cf. tableau n° 8).

Cependant, il semble possible, indépendamment des disciplines ou des secteurs d'activité, de dégager les types d'études suivants :

— d'une part les études de synthèse générales qui consistent à rassembler des données générales pour aboutir à présenter le cadre dans lequel se résoudra un problème ou se prendra une décision. Ces études permettent d'évaluer des contraintes et d'opérer des choix ou de lancer des projets. C'est le cas des études économiques générales ;

— d'autre part, des études de synthèse techniques pouvant réunir, restructurer et présenter des données spécifiques très nombreuses et éclatées. Elles assurent la comparaison entre divers systèmes ou méthodes, donnent un avis critique ou même proposent des sélections. Elles se situent alors souvent à un niveau plus technique (ce sont les études de substituabilité de produits, les études comparatives de coûts, les études de conjoncture) ;

— enfin, les études techniques proprement dites qui utilisent surtout des méthodes de travail en partant de données matières premières peu nombreuses et en se développant essentiellement à base de règles et de méthodes de calcul appropriées, telles les études de gros œuvre dans le bâtiment, les études techniques concernant les gisements ou les produits nouveaux en métallurgie.

Il est également possible de mettre en lumière certains traits propres **aux demandes d'information de cette catégorie d'utilisateurs** :

- L'accès à la documentation brute est souvent préféré. C'est le cas chaque fois qu'un traitement ultérieur de ce type d'information sera nécessaire, par exemple, les statistiques et les données chiffrées, les données coûts...
- Pour l'étude de produits nouveaux, l'information aura souvent le double caractère d'une information concurrentielle et actualisée, ce qui implique une très bonne connaissance des sources possibles, des circuits d'information, un investissement toujours renouvelé de recherche de l'information.

TABLEAU 8

L'INFORMATION DES SERVICES D'ETUDE
Etudes générales, économiques et financières (1-2-3-4)
Etudes de marché (3-4)
Etudes techniques (4-5-6-7-8)

Application		(1) Investissements, coûts, volume et coûts des produits	(2) Etat de l'entreprise	(3) Information statistique sectorielle et conjoncturelle	(4) Etat de la concurrence et de ses produits
DISPONIBILITE DE L'INFORMATION Origine de l'information		Interne	Interne	Externe	Externe/Interne
Sources		Service informati- que de l'entrepre- se + services opérationnels	Service informa- tique, services opérationnels de l'entreprise	Eclatées et inco- hérentes, centres et syndicats pro- fessionnels, INSEE, etc. ad- ministration	Presse profes- sionnelle Service de l'en- treprise
Supports		Listings ordina- teur, statistiques des services	Listings ordina- teur Rapports d'activi- té	Liste de statisti- ques	Revue, documents inter- nes
Volume		Important	Faible	Important	—
Rétention		Non	Non	Officielle Officieuse	Très forte
Mise à disposi- tion	Durée de vie	Courte	Longue	Courte	Assez brève
	Rythme de sur- vie	—	Annuel	Souvent mensuel	—
	Délai de publi- cation	—	—	Trop long	—
DEMANDE D'INFORMA- TION Forme		Brute (ou synthé- tisée)	Prétraitée et syn- thétisée	Brute (ou élaboré- rée)	Synthétique
Supports		Tableaux chiffrés listings	Tableaux listings, rapports d'activi- té	Comment deman- der à une statisti- que d'être fiable (?)	Chiffres, dossiers études
Personnalisation		A la carte	A la carte	Standard	Personnalisée
Fiabilité		Forte	Forte	Statistiques	Moyenne
Périodicité		Au coup par coup	Au coup par coup ou annuel- le	Variable, souvent mensuelle	Au coup par coup
Exhaustivité		Non	Non	—	Sélectionnée
Délai d'obtention de- mandé		Rapide	Rapide	Urgence, souvent avant publication + cohérence des sources	Rapide

(Suite tableau 8)

(5) Evolution des techniques et des modes opératoires	(6) Evolution des technologies, de l'instrumentation et des coûts	(7) Données techniques, outils de travail	(8) Informations réglementaires notamment dans le bâtiment
(cf. colonne 7 du tableau 4) + internes	(cf. colonne 8 du tableau 4)	(cf. colonne 4 du tableau 4)	Externe
Le service ou d'autres services	«	«	Organes officiels Syndicats professionnels
Etudes précédentes	«	«	B.O. Normes professionnelles
«	«	«	Important
«	«	«	Non
«	«	«	Variable
«	«	«	Elevé
Trop long	«	«	Brute (ou synthétisée)
«	«	«	Décrets, normes, fiches de mise à jour
«	«	«	Standard
«	«	«	Vitale
«	«	«	Permanente
«	«	«	Exhaustive et mise à jour
«	«	«	Rapide parfois demande d'avant-garde
Urgence information d'avant-garde	«	«	—

• Toute étude suit un développement prévisible :

— la gestion préalable au démarrage d'une étude consiste à faire le point sur ce qui existe déjà sur le problème (état des connaissances, état de la concurrence) ;

— au cours de l'étude, les questions s'affinent, deviennent plus précises, plus techniques.

• On rencontre trois catégories de besoins au cours d'une étude :

— **L'information sur l'évolution des connaissances** dans le domaine ou le secteur particulier du travail. Elle se différencie de la recherche du fait que :

— il s'agit d'une information déjà publiée dans des revues spécialisées donc moins en pointe,

— d'une information portant beaucoup plus souvent sur les techniques et produits mettant en application les innovations,

— d'une information sur la concurrence obtenue pour une part par la presse et les revues (mais aussi par l'espionnage industriel).

— **L'information appropriée au sujet de l'étude** ou au projet que l'on développe qui porte sur les mêmes sources mais avec une préoccupation plus étroitement productive.

— **Enfin, un certain nombre d'outils de travail** correspondant au domaine (chiffres, données ponctuelles) que l'utilisateur ne mémorise pas et qu'il doit donc avoir à sa portée.

II. LES UTILISATEURS D'INFORMATION DE L'ADMINISTRATION

Ces utilisateurs se rattachent à deux groupes : les personnels de l'Administration et les utilisateurs externes de l'Administration. Nous avons volontairement limité l'observation à l'examen de la première catégorie en nous centrant plus spécialement sur les « décideurs », car leurs activités et leurs statuts en font les utilisateurs centraux de l'ensemble des sources d'information.

Les besoins en information dans l'Administration sont dictés, comme ailleurs, par la fonction des individus, leurs activités et leur niveau de responsabilité et par le secteur dans lequel ils agissent.

Les catégories d'individus sont très hiérarchisées dans l'Administration où les carrières sont le plus souvent jalonnées de concours administratifs rigidifiant les différentes fonctions et contribuant à figer parfois artificiellement diplômes et fonctions.

Dans les ministères qui ont fait l'objet d'observations, on a rencontré des situations difficilement comparables compte tenu des domaines d'activité, des formations requises, des statuts des unités concernées.

• **Au Ministère de l'Intérieur**, dans un service extérieur du Ministère, on a rencontré une structure hiérarchique à trois niveaux :

- Directeurs,
- Chefs de bureau,
- Rédacteurs.

• **Au Ministère de l'Industrie**, une direction des services centraux a offert une structure hiérarchique à trois niveaux :

- Directeurs,
- Chefs de service,
- Ingénieurs.

Seuls les chefs de service et les ingénieurs ont été interrogés.

Les directeurs ont délégation de signature. Ils assurent la programmation et la gestion des activités du service. Ils ont besoin d'une information à trois niveaux :

- **une information technique** quant aux problèmes à trancher (dossiers qui remontent de leurs services). Il s'agit d'une information si possible prédigérée, fiable, précise et chiffrée ;
- **une information réglementaire**, concise, mise à jour et fiable ;
- **une série d'informations complémentaires** sur le contexte politique, économique et social leur permettant de tenir compte des priorités, d'arbitrer dans un sens ou de laisser remonter l'arbitrage au niveau hiérarchique supérieur, le cas échéant.

L'information requise par les décideurs se caractérise par le fait qu'elle doit être obtenue à l'état naissant, qu'elle doit être d'utilité immédiate et condensée pour permettre une assimilation rapide et pourtant complète.

L'information doit être déjà synthétisée en fonction de la logique de la décision à prendre, les principales options apparaissant clairement.

Les chefs de bureau doivent coordonner le travail des rédacteurs. Ils ont eux aussi délégation de signature mais coordonnent ou participent eux-mêmes aux travaux de gestion administrative. Ce sont un peu les plaques tournantes des services : beaucoup plus proches de la production administrative, ils en ressentent les contraintes, ayant peu de temps et pourtant des besoins en documentation importants.

Les rédacteurs sont très spécialisés sur des domaines aux limites connues. Leurs travaux sont la plupart du temps très standardisés. Ils ont besoin de références réglementaires parfaitement à jour mais uniquement dans le domaine de leur intervention (un manuel suffit souvent).

Les archives du service (dossiers précédemment constitués) sont une source de références précieuse (outils de travail, modèles, références, quant à la jurisprudence particulière concernant le type d'affaires à traiter).

Leur travail est routinier et ne pose de difficultés que lorsqu'un problème nouveau apparaît. Le système administratif fait en général remonter la responsabilité au niveau supérieur. Il faut chercher au niveau du chef de bureau la prise en charge de la décision (interprétation d'un texte, suite à donner...).

Les chefs de service et les ingénieurs

Les ingénieurs et leurs chefs de service ont pour mission d'aider le Gouvernement à prendre des mesures. Ils jouent un rôle d'assistance technique en se tenant au courant au jour le jour de la situation du secteur considéré (France et étranger) et de son évolution probable dans le futur.

Quatre types d'information peuvent donc être distingués :

— **l'information réglementaire** : elle émane de l'Administration elle-même. Elle est indispensable dans les services qui ont pour fonction de l'appliquer. Elle donne parfois les bornes de l'exercice des activités ;

— **l'information scientifique et technique** : elle porte sur le ou les domaines ou disciplines auxquels se rapporte le travail des personnels ;

— **l'information sur les secteurs d'activité** qu'elle contrôle ou anime :

- structure de ces secteurs (statistiques, renseignements opérationnels),
- évolution de ces secteurs,
- problèmes économiques et sociaux particuliers et prioritaires,
- événements marquants de l'actualité dans le secteur,
- informations économiques et financières ;

— **l'information sur les activités administratives** : soit que l'objet du travail a pour but de coordonner ou d'assurer une tutelle, soit que l'information constitue la base de mesures destinées à l'extérieur.

La demande d'information peut se faire sous plusieurs formes :

— **une documentation standard** : il s'agit de se brancher ou de se faire alimenter systématiquement par des publications qui couvrent le domaine d'activité ou d'intérêt :

- publications officielles qui circulent de façon obligée au cœur des administrations,
- publications scientifiques ou techniques,
- presse ;

— **une documentation à la carte** : c'est particulièrement vrai au niveau des décideurs :

- il s'agit des études qui ont été commandées pour aider à la décision, dans l'Administration ou à l'extérieur,
- des synthèses diverses réalisées pour les décideurs par leurs assistants les plus proches,
- des documents d'activité émanant de leurs services ou de services extérieurs,
- d'informations ponctuelles sur demande,
- de dossiers documentaires à la carte.

L'évolution des besoins en documentation correspond à une transformation des profils des fonctionnaires liée à l'âge et à la formation.

On assiste à une « technocratisation » de la fonction publique. L'aspect réglementaire du travail se double de plus en plus d'un aspect technique, demandant une formation qui ne s'improvisera plus. Par exemple : l'urbanisme au Ministère de l'Intérieur, le contrôle des dossiers des services techniques extérieurs des ministères par les services de la préfecture devient plus sérieux. On ne s'interroge pas seulement sur la forme, mais bien sur le fond des problèmes

et sur la sauvegarde ou la promotion des intérêts et des orientations que la préfecture cherche à développer dans le département. Le rôle d'enregistrement passif se transforme en programmation active.

Ceci implique chez le fonctionnaire une information démultipliée, plus ouverte (au-delà des frontières de son département ou de son administration), tournée non vers le passé et ses modèles (pratiques et jurisprudence et bon sens) mais vers l'avenir (innovation dans les pratiques, technicité...).

Beaucoup de fonctionnaires se trouvent promus à la tête de responsabilités techniques pour lesquelles leur formation de base n'est pas suffisante. Une formation technique individuelle de qualité est alors ressentie comme nécessaire. Elle implique un recours à l'information et à la documentation.

LES STRUCTURES DOCUMENTAIRES CENTRALISÉES

L'étendue et la diversité du champ documentaire dans l'entreprise et l'administration, posent le délicat problème de son découpage en zones homogènes. Etant donné le parti pris au départ de ne pas opérer de typologie abstraite, mais d'analyser la réalité observée au travers des unités documentaires et de leurs utilisateurs, on a reconstitué des champs documentaires homogènes autour d'une ou plusieurs documentaires liées entre elles et à leurs utilisateurs par un réseau de communication.

On s'intéressera dans ce chapitre, aux structures dites centralisées, c'est-à-dire celles qui se développent autour d'un centre de documentation d'entreprise ou d'administration. Ces structures incluent, si elles existent, des unités documentaires réparties dans l'organisme, dans la mesure où ces unités sont reliées par des flux d'information avec le centre principal, n'entraînant pas une rupture du champ documentaire à l'intérieur de l'organisme.

Dans bien des cas, l'entreprise est elle-même un cadre trop petit pour étudier la fonction documentaire compte tenu de l'interdépendance des entreprises au niveau d'un secteur d'activité économique par exemple. Il peut alors exister des flux organisés d'information entre différents organismes professionnels dont l'intensité justifie une étude à ce niveau, de la fonction documentaire.

Sur cette base, on a pu distinguer trois modes d'organisation de la fonction documentaire, fortement dépendants des différents facteurs dégagés dans les deux chapitres précédents ; ce sont :

Sous-groupe 3 : les structures généralistes classiques

Sous-groupe 4 : les structures centrales spécialisées

Sous-groupe 5 : les structures professionnelles centralisées

SOUS-GROUPE 3 : LES STRUCTURES GENERALISTES CLASSIQUES

Ces structures se caractérisent par l'existence d'un centre de documentation unique dans un organisme présentant une assez grande diversité de fonctions, et donc d'utilisateurs potentiels.

L'emplacement géographique (au siège d'une grande entreprise par exemple), ou la situation du centre de documentation dans l'organigramme de l'entreprise ou de l'administration, font que des centres restent très éloignés des utilisateurs dont ils connaissent mal la diversité des besoins.

Dans de nombreux cas, il n'y a pas de **relais institutionnels** qui permettent de faire le lien et de transmettre l'information dans les deux sens, entre le centre généraliste et les utilisateurs (cas des exemples du paragraphe 1). L'exercice de la fonction documentaire se trouve ainsi diluée dans une structure documentaire atomisée au sein de tous les secteurs de l'organisme.

Dans d'autres cas, il a pu se créer des cellules documentaires autonomes à l'intérieur d'une fonction ou d'un service spécialisé de l'entreprise, qui utilisent alors le centre généraliste comme une source d'information parmi d'autres (on trouvera un exemple dans cette situation dans la III^e partie, chapitre 1).

SOUS-GROUPE 4 : LES STRUCTURES CENTRALES SPECIALISEES

Ces structures présentent elles-mêmes divers modes d'organisation suivant la taille et l'activité de l'organisme dans lequel elles s'inscrivent. Elles s'organisent soit autour d'un centre de documentation spécialisé sur un domaine d'information ou de prestation, soit sur un centre plus généraliste lié organiquement à des unités ou à des cellules documentaires spécialisées disséminées dans les établissements ou selon les fonctions de l'organisme.

Le champ documentaire peut s'organiser autour d'une fonction dominante (études et méthodes dans une entreprise ayant une production très spécifique sur le marché, direction ministérielle dans l'administration), ou sur un créneau d'information déterminé après étude des besoins des utilisateurs (par exemple, le centre de documentation d'une entreprise peut s'orienter sur la détection et le recueil d'une information aux sources multiples et variables, laissant le soin aux utilisateurs de recueillir l'information de type technico-commercial dont les sources sont mieux connues et faciles d'accès).

Le paragraphe II fournit une analyse du fonctionnement des centres documentaires spécialisés rencontrés dans l'entreprise et l'administration. La description des cellules ou unités documentaires spécialisées qui apparaissent dans ces structures est faite dans le sous-groupe 6 (III^e partie chapitre 1).

SOUS-GROUPE 5 : LES STRUCTURES PROFESSIONNELLES CENTRALISEES

A l'image de ce que nous avons analysé dans la fonction recherche, il peut se produire dans l'entreprise et l'administration une extension rapide du champ documentaire en dehors de l'organisme, au niveau d'un secteur d'activité économique ou d'une profession tout entière : une importante catégorie d'utilisateurs aux prises avec une information dont la masse à traiter dépasse les capacités de l'entreprise, se donne les moyens de saisir et de traiter cette information à un niveau collectif au travers de banque d'information (banque de données...). Il y a donc à nouveau éclatement des structures documentaires classiques des entreprises ou administrations et apparition de processus documentaires tronqués dans et hors de ces organismes.

LES PROFILS « TYPIQUES »

L'analyse de chaque sous-groupe se termine avec la présentation de quelques profils typiques.

Parmi les différents **responsables de ces centres**, nous avons choisi deux exemples qui nous paraissent des profils de base : l'un est responsable d'un centre automatisé (profil n° 6), l'autre au contraire, n'utilise que des techniques traditionnelles (profil n° 7). Bien que tous deux soient essentiellement des gestionnaires, l'un se différencie de l'autre en participant aux activités documentaires.

Pour les documentalistes, on a couvert divers profils d'activité suivant le mode d'organisation de l'unité documentaire (profils n° 8, 9, 11). Par contre, on a plus insisté sur les synthèses et sur le dépouillement de la presse qui proposent des cas de figure assez diversifiés. Nous avons cherché à en rendre compte (profils n° 10, 12, 13, 14).

Dans les centres d'entreprises, **les utilisateurs** participent quelquefois aux activités documentaires (profil n° 15).

On a volontairement laissé de côté **les informaticiens** et les **bibliothécaires**, car, bien que rencontrés dans ces unités, ils n'exercent pas d'activités proprement documentaires. Il en est de même pour divers employés affectés à des tâches matérielles de classement, pour les secrétariats qui assurent toujours des travaux de frappe complémentaires et indissociables du travail de documentation. Ces cas se retrouvent dans toutes les unités documentaires.

Nous n'avons retenu que des profils de base dans les deux banques de données observées :

— la responsable de la mise en place d'une banque de données (Profil n° 20) et un indexeur qui participe à l'opération (Profil n° 21) ;

— pour la banque de données, qui est actuellement opérationnelle, trois profils différents sont apparus clairement ; l'ingénieur généraliste qui interroge la banque de données (Profil n° 22), l'ingénieur spécialiste vers lequel l'interlocuteur est renvoyé s'il s'agit d'une question complexe (Profil n° 23) et le documentaliste connaissant les techniques documentaires (Profil n° 24).

Nous avons traité des banques de données dans le sous-groupe 5, parce qu'elles y ont un rôle déterminant, mais un certain nombre d'entre elles existent aussi dans le secteur de la recherche où elles complètent certaines structures de références. Les profils n° 20 et 21 ont d'ailleurs été étudiés dans ce dernier cas.

I. SOUS-GROUPE 3 : DEUX EXEMPLES DE STRUCTURES DOCUMENTAIRES GENERALISTES

1. Premier exemple : le centre de documentation d'une grande entreprise publique

Le centre de documentation est rattaché à la direction des Etudes Générales mais fonctionne pour tout le personnel de la société. Pratiquement, le centre de documentation travaille essentiellement pour le personnel cadre des Etudes Générales.

Le centre de documentation est centralisé et n'est pas situé géographiquement à l'endroit où travaillent les utilisateurs. Cela constitue un handicap à l'insertion du centre et pour pallier à cet inconvénient un certain nombre de personnes ont été désignées pour être des correspondants privilégiés du centre. Les personnes des départements peuvent alors, soit s'adresser directement au centre (téléphone ou visite), soit poser leurs questions à ces correspondants.

Le domaine documentaire du centre couvre de manière exhaustive le secteur de l'entreprise ainsi que les problèmes de gestion et de personnel, les questions sociales, juridiques, financières et économiques. Certains documents à caractère spécifique ne sont pas traités par le centre : textes réglementaires, états comptables, documents opérationnels, courtes nouvelles d'actualité émanant de la presse écrite.

Le centre est chargé de se procurer les documents, d'en prendre connaissance et de les conserver. Il analyse et résume les plus intéressants pour leur attribuer une cote selon une classification fine (3 000 rubriques) et les classer dans les catalogues et les fichiers tout en se préoccupant de les signaler et de les diffuser aux services ou aux personnes susceptibles de s'y intéresser.

LE PROCESSUS DOCUMENTAIRE

— Au niveau du centre (c'est un processus de références)

Opérations	Intervenants
Choix des acquisitions	Chef du centre - Utilisateurs - Bibliothécaire
Acquisition - Réception	Employés
Sélection	Documentalistes
Condensation (résumés) - catégorisation selon le plan de classement	Documentalistes
Stockage en rayons	Employés
Gestion du stock d'ouvrages, mise à jour	Employés
Enregistrement des fiches de références	} Documentalistes
Mise à jour des fichiers	
Diffusion (bulletin analytique)	Chef du centre
Q.R - Demandes SVP	Documentalistes
Traduction à la demande	Traducteurs

— Au niveau des utilisateurs (processus bibliothèques dans les relais internes).

De par l'éloignement géographique du centre, certains utilisateurs sont amenés à se constituer une bibliothèque pour un service, contenant les ouvrages qui servent le plus fréquemment. Une personne à temps partiel est alors chargée de s'occuper de la gestion de cette petite bibliothèque.

Opérations	Intervenants
Choix des acquisitions	Utilisateurs
Acquisition - Réception	Employée de bureau ou ingénieur
Circulation des revues	} Employée de bureau ou ingénieur
Stockage	
Demande de revues ou d'ouvrages	Employée de bureau ou ingénieur
Q.R - Demandes SVP	L'employée de bureau transmet au centre de documentation. L'ingénieur fournit les revues ou ouvrages traitant du sujet.

La différence de qualification selon les départements de la personne chargée de la bibliothèque est induite par la technicité du domaine. De plus, alors que l'employée de bureau ne peut que fournir les documents dont on lui demande le titre, l'ingénieur répond dans la limite de son fonds documentaire propre aux demandes des ingénieurs de son département.

LE PROCESSUS DOCUMENTAIRE SE CARACTERISE :

— Au niveau de la production documentaire :

par une certaine **parcellisation** des tâches entre les diverses personnes intervenant sur le processus : les documentalistes chargés des réponses (bureau des recherches documentaires) ne sont pas les mêmes que ceux qui font les analyses. De la même manière, les traducteurs se cantonnent à leurs tâches de traduction et n'interviennent pas sur d'autres parties du processus.

De plus, la limite entre la bibliothèque et la documentation est très nette.

— Au niveau de la gestion et des techniques documentaires :

par une grande **simplicité des techniques documentaires** et des méthodes de rangement employées.

— Au niveau de la politique documentaire :

La politique documentaire est fixée par la **Direction Générale** de la société qui impose certaines contraintes au centre de documentation (budget, implantation géographique).

LE PROFIL DES DOCUMENTALISTES

L'option qui a été choisie est d'avoir du personnel connaissant bien la société. Les documentalistes du centre sont donc des personnes ayant une longue expérience dans plusieurs départements de la société ce qui facilite le problème de langage entre les utilisateurs et les documentalistes.

La formation complémentaire en documentation a été acquise sur le tas ou personnellement (cours du soir, cours de lecture rapide, etc.).

Les personnes intervenant sur le processus documentaire des utilisateurs n'ont aucune formation en documentation.

2. Deuxième exemple : le centre de documentation d'un service extérieur de l'administration

Le centre de documentation est rattaché au Cabinet du Préfet. Il fonctionne théoriquement pour l'ensemble de la Préfecture y compris pour les services extérieurs des autres ministères (par exemple la Direction Départementale de l'Équipement).

En réalité, le centre couvre plus particulièrement la **documentation administrative et juridique nécessaire** aux travaux et à l'information des services administratifs de la Préfecture. Il possède en outre, le fonds documentaire du service de coordination et d'action économique de la Préfecture, fonds qui lui a été versé récemment.

Le centre a pour principaux utilisateurs :

- les directions et services de la Préfecture,
- les fonctionnaires de la Préfecture et les candidats aux concours administratifs,
- les enseignants et scolaires du département qui recherchent une information sur la vie du département ou sur les activités de la Préfecture.

Le centre offre diverses prestations :

- des dossiers de presse (à partir de la presse nationale et locale),
- des dossiers sur les personnalités intéressant le département,
- des fichiers « matières », des articles de périodiques et des ouvrages constituant le fonds de la bibliothèque,
- un service S.V.P. et des recherches bibliographiques sur thème à partir des fichiers (le plus souvent),
- la gestion des abonnements,
- le centre publie des listes d'acquisitions d'ouvrages et la liste des revues et périodiques auxquels il est abonné.

LE PROCESSUS DOCUMENTAIRE

Mis à part le processus bibliothèque (classification, catalogage et enregistrement suivis des recherches rétrospectives des utilisateurs), on constate deux **processus tronqués** :

- l'un de dossiers de presse, dossiers des personnalités,
- l'autre de références d'articles de périodiques.

— Dossiers de presse et dossiers des personnalités

Mise en mémoire	→ sélection des articles	}	Attachée de presse documentaliste
	→ classification (4 rubriques avec mots-clés)		— aide-documentaliste
	→ tri et affectation		— aide-documentaliste

C'est donc un processus extrêmement raccourci en aval, l'attachée de presse fournissant sa revue de presse quotidienne qui est classée au centre dans des dossiers établis à partir des listes de mots-clés correspondant à quatre rubriques (la documentaliste gère elle-même ses dossiers personnalités).

— Les références sont également sommaires :

Collecte	Le centre est abonné aux publications officielles et à un certain nombre de revues		Documentaliste
Mise en mémoire	Sélection catégorisation enregistrement	← (fiche signalétique catégorisée à l'aide de mots-clés)	} Documentaliste ou Aide-documentaliste
Service S.V.P.			
Recherche documentaire	— au fichier ou à l'extérieur — au fichier		Documentaliste Aide-documentaliste ou utilisateurs
Diffusion	pratiquement néant (*)		Documentaliste et Aide-documentaliste

AU NIVEAU DES UTILISATEURS

Du point de vue de la documentation administrative, chaque service possède ses outils de travail (manuels, revues et circulaires). Il les classe et les utilise et possède donc un processus de catégorisation plus ou moins élaboré.

Il fait appel au centre lorsque la question dépasse les bornes du champ qu'il couvre (dans le temps ou l'espace).

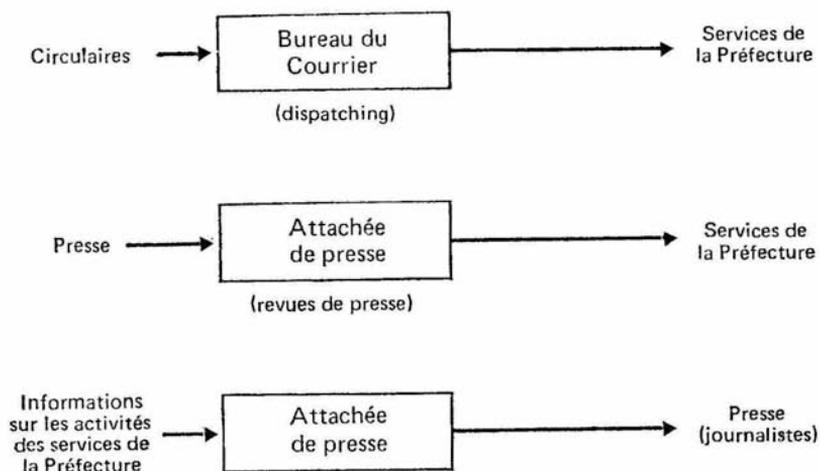
Seul le Service de Coordination et d'Action Economique (SCAE) de la Préfecture possède un véritable processus documentaire, tronqué, pour sa documentation matières premières.

Bureau d'études et d'information économique, il réalise un **bulletin de conjoncture** et fait des études **à la demande**. Ce processus parallèle est **entièrement** pris en charge par les chargés d'études.

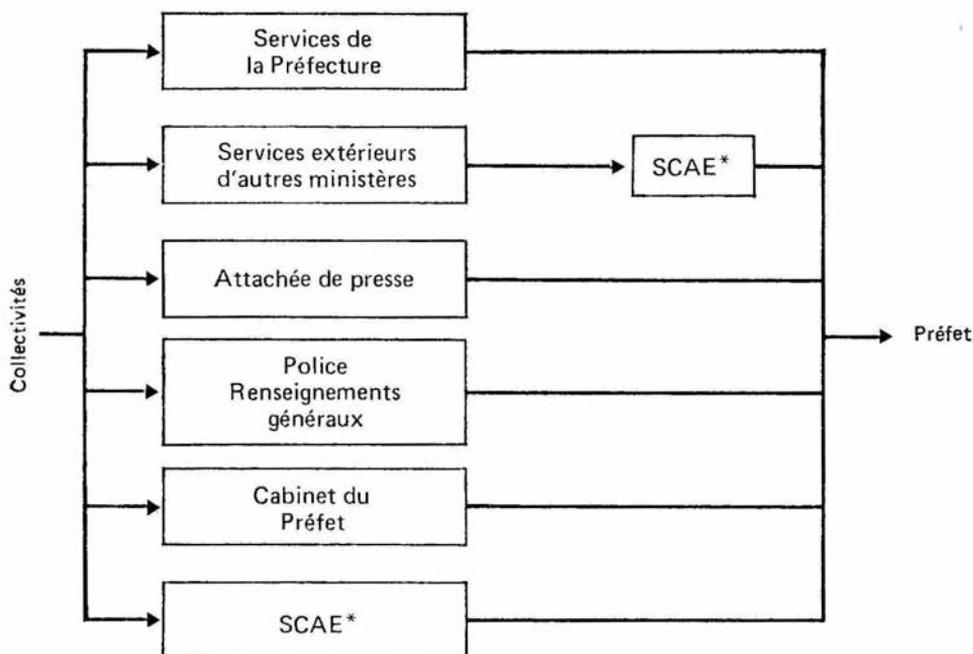
(*) Le centre se charge seulement de la gestion des abonnements. Il ne fait pas circuler de revues et ne publie que la liste d'acquisitions des ouvrages ainsi que celle des revues auxquelles le centre est abonné.

- Collecte des sources** — au coup par coup sauf pour les données de conjoncture recueillies à intervalle régulier auprès de sources obligées ;
- Mise en mémoire et traitement** — elle n'est pas systématique sauf pour les données de conjoncture reportées probablement sur des tableaux de bord et conservées ;
- Synthèse** — informatique ou à but décisionnel.

Ce qui caractérise la Préfecture, c'est la présence de **processus** de collecte, de concentration et de redistribution de l'information, **parallèles** et **non documentaires** :



sans parler des processus d'information du Préfet :



(*) SCAE : Service de coordination et d'action économique

Ceci permet de relativiser la place du centre de documentation dans le système d'information d'une préfecture. Par son canal ne transite qu'un faible nombre des informations nécessaires au travail de l'ensemble des services tandis que quelques circuits alimentent systématiquement les services en documentation matières premières ou outils de travail.

LA DIVISION DU TRAVAIL ET LE PROFIL DES DOCUMENTALISTES

Le centre documentaire fonctionne avec **une documentaliste à mi-temps et des aides-documentalistes**. La gestion documentaire est entre les mains de la documentaliste, les aides-documentalistes assurant les tâches de catalogage, de catégorisation, d'enregistrement. Dans les limites de son budget, la documentaliste responsable du centre définit en outre sa politique d'achats, sélectionne les sources qu'elle fera entrer dans la mémoire. Elle a mis au point la catégorisation (listes de mots-clés) du centre.

On a donc affaire à :

- **une documentaliste** de formation supérieure (maîtrise Sciences humaines) formée aux techniques documentaires (DUT documentation) qui gère le centre et assure la sélection et la catégorisation ainsi que les recherches documentaires ;
- **des aides-documentalistes** assurant la gestion comptable du centre, tenant la bibliothèque et assurant un service S.V.P., répondant aux demandes à partir des fichiers du centre.

Le travail n'implique aucune connaissance en langues étrangères.

Profil n° 7

Responsable d'un centre documentaire de taille moyenne (Techniques documentaires traditionnelles)

Les activités de cette responsable consistent à définir la politique documentaire et à assurer la gestion du centre :

- elle décide des achats de revues et d'ouvrages ;*
- elle détermine les thèmes qui feront l'objet du prochain bulletin documentaire ;*
- c'est elle qui a choisi les techniques qui jusqu'ici ont été utilisées : plan de classement et fichier matières.*

L'autonomie dont elle dispose dans la définition des produits documentaires, apparaît également au niveau de la gestion du personnel, puisqu'elle a toute latitude pour décider en matière d'avancement et de recrutement du personnel dans la limite des crédits qui lui sont affectés dans le budget de l'établissement. Elle s'occupe aussi de la gestion des traductions qu'elle fait effectuer à l'extérieur suivant les besoins.

Faire connaître le centre à l'extérieur rentre dans ses attributions. Elle a su nouer avec les centres homologues à l'étranger d'excellentes relations qui leur permettent d'échanger leurs publications.

Elle dispose donc d'une grande indépendance dans la définition et la gestion de la politique documentaire et son rôle se limite en quelque sorte à cela : elle ne participe pas aux activités documentaires proprement dites. De même, elle ne prend pas part à la constitution du thésaurus du réseau Métaldoc dont son centre est partie prenante. Elle a confié cette tâche à l'un des documentalistes.

Sa formation l'a d'ailleurs orientée dans ce sens, puisqu'elle est licenciée en droit et diplômée d'une école supérieure de commerce et qu'elle n'a suivi aucune formation en documentation.

Elle parle l'anglais et l'allemand (deux langues fondamentales pour couvrir le champ documentaire) et elle a fait un peu de russe car il est important pour la profession de se tenir au courant de ce qui se fait en URSS.

Profil n° 8

Documentaliste d'un centre documentaire important d'une grande entreprise

Cette documentaliste travaille à plein temps dans un centre documentaire qui emploie quatre documentalistes et deux aides-documentalistes. Ce centre est généraliste et chaque documentaliste s'est spécialisée sur une partie du champ documentaire.

Elle dépouille la presse, analyse et indexe les revues, ce qui permet de procéder à des diffusions spontanées, à la diffusion d'un bulletin signalétique et aussi de répondre aux questions des utilisateurs.

Le dépouillement de la presse

L'information est recueillie dans deux quotidiens, trois hebdomadaires et de nombreux mensuels, la plupart en langue anglaise. La documentaliste sélectionne les articles qui lui paraissent intéressants dans sa spécialité et indique à la secrétaire dans quel dossier de presse elle doit les classer après les avoir découpés.

Ces dossiers de presse sont régulièrement mis à jour car la durée de vie est relativement brève (18 mois à 2 ans) puisqu'on travaille sur l'actualité.

La mise en mémoire des articles de revues

Compte-tenu de sa spécialité, elle se prononce sur la liste des abonnements (500 titres) qui est revue chaque année ; c'est la direction du centre documentaire qui tranche en dernière instance.

Chaque documentaliste se voit attribuer un certain nombre de revues selon son domaine de compétences et elle est responsable de la sélection, de l'indexation et de l'analyse de tous les articles des revues qui lui échoient.

Après avoir retenu les articles intéressants, elle rédige une fiche d'analyse sur un bordereau :

- *si l'article est très clair, elle y recopie la table des matières ou les têtes de paragraphes ;*
- *si l'article est polémique, elle essaie d'en rendre le climat ;*
- *si l'article est peu clair, elle rédige 4 ou 5 lignes d'analyse de contenu. Le résumé n'est jamais critique, car elle est trop peu spécialisée.*

La documentaliste indexe l'article à partir d'une liste de 800 mots-clés qui a été élaborée par la direction du centre et qui a été testée sur les dossiers de coupures de presse, puis reprise et remaniée à la lumière de cette expérience. Les secrétaires mettent cette indexation en mémoire en tenant à jour le fichier sélecto.

Le bulletin signalétique

La documentaliste pré-sélectionne les analyses qui doivent être retenues pour ce bulletin qui paraît tous les quinze jours et qui est diffusé auprès de 400 personnes. Un tiers des analyses est définitivement retenu par la responsable du centre.

La diffusion spontanée

Elle s'effectue auprès des clients les mieux connus du fait de leurs demandes multiples et répétées, ou bien auprès de clients dont les demandes correspondent au travail qui a été planifié pour le centre.

Le système : questions - réponses

La documentaliste peut fournir deux types de réponse :

- a) une réponse SVP,*
- b) une réponse donnant lieu à une recherche documentaire :*
 - dans les dossiers de presse (10 minutes en moyenne) ;*
 - dans le fonds de la bibliothèque (5 minutes) avec l'aide du fichier matière ;*
 - à l'aide du système sélecto (45 minutes).*

A l'issue de cette recherche, elle fournit soit une orientation, soit le ou les documents correspondants (dossiers de presse ou photocopies d'articles de revues). Pour les questions sectorielles, elle a tendance à orienter sur les syndicats professionnels.

Pour occuper un tel poste, l'anglais est indispensable ainsi qu'une formation supérieure en cours ou terminée. Pour certaines disciplines comme par exemple l'Economie générale (monnaies, finances, épargne), la formation supérieure dans la spécialité est requise, même si une formation continue de six mois a pu suppléer à une formation plus littéraire.

La connaissance des techniques documentaires est souhaitable, et une expérience professionnelle en la matière est prise en compte lors du recrutement.

Toutes les documentalistes du service sont des jeunes femmes car il n'est guère possible de faire carrière dans ce service.

Profil n° 10

Documentaliste de synthèse d'un organisme public de documentation

Cette documentaliste-analyste dont le profil se rapproche de celui d'une chargée d'études est employée dans un centre d'études sur l'URSS dont les études et synthèses sont publiées par l'organisme public auquel il est rattaché.

Responsable d'un domaine particulier concernant l'URSS : l'industrie et la macro-économie, elle effectue des études de synthèse, des dossiers faisant le point sur une question à partir de données factuelles organisées, des traductions d'articles intéressants qui sont publiées et elle répond ponctuellement à des demandes des administrations qui sont ses principaux utilisateurs.

Elle dépouille en permanence trois quotidiens en langue russe et quinze revues. Elle indique dans des dossiers la référence des articles jugés intéressants.

A partir de ces dossiers et des autres fichiers du Centre, elle répond à la demande ponctuelle des administrations et des industriels : par exemple : situation de telle branche en URSS. Elle est obligée de travailler par recouplement sur la presse soviétique, ce qui correspond à un travail assez long de recherche (deux ou trois demandes par mois).

De plus, elle effectue quelques petites études de synthèse (cinq ou six pages par mois) sur un sujet qu'elle choisit elle-même et qui paraît dans « le courrier des pays de l'Est ».

Une ou deux fois par an, la titulaire effectue une étude plus longue sur un sujet donné (par exemple : « le sucre dans les pays socialistes », « téléviseurs et réfrigérateurs », « les prix de gros »). Ces études représentent deux à trois mois de travail. Il faut recenser tous les livres traitant du sujet, les lire, et en faire une synthèse.

Occasionnellement la titulaire élabore des fiches documentaires et des fiches de références qui sont versées au fichier du centre.

La documentaliste qui occupe son premier emploi est jeune. Elle est titulaire d'un DES de Sciences Economiques et d'un diplôme de russe des langues orientales. Elle souhaite une formation complémentaire en anglais pour pouvoir dépouiller les revues anglaises et américaines afférentes à son domaine.

Il est particulièrement rare de rencontrer des profils associant une langue rare et la connaissance du domaine technique sur lequel porte le travail, tel le domaine des Sciences Economiques. Le même problème a été rencontré en métallurgie et dans la recherche où l'on recrute des traducteurs pour les langues rares qu'il faut couvrir impérativement.

Les profils de formation assez rares et recherchés s'accrochent difficilement au statut et de la fonction de documentaliste dont le salaire et la carrière ne correspondent pas à ce que les demandeurs d'emplois peuvent prétendre trouver.

Profil n° 12

Responsable de l'index de presse dans un centre d'information et de documentation d'une grande entreprise

Cette personne n'est pas insérée dans l'unité documentaire mais est directement rattachée à la direction de ce centre d'information et de documentation.

L'index de presse

Cette personne dépouille tous les quotidiens qui traitent d'économie et quelques hebdomadaires. Elle résume en deux lignes maximum les articles susceptibles d'intéresser la vie des sociétés qui composent le groupe. Elle classe ces résumés sous six rubriques qui correspondent aux différents secteurs économiques dans lesquels il intervient. Cet index prend la forme d'une feuille recto-verso diffusée chaque matin dans chaque bureau du groupe, à Paris et en Province.

Sa secrétaire diffuse les photocopies des articles à la demande.

Autres activités

Elle rédige des synthèses à partir d'articles de presse pour une revue général hebdomadaire qui intéresse particulièrement une des sociétés du groupe.

Elle a aussi des activités non-documentaires dans la mesure où elle assure le secrétariat d'un comité de publicité.

Elle a été recrutée, il y a seize ans comme bibliothécaire d'entreprise, puis après avoir été l'adjointe de la personne qui s'occupait de l'index, on lui en a confié la responsabilité. Elle a 51 ans et une formation de niveau bac, sans formation particulière en documentation.

II. SOUS-GROUPE 4 : DEUX EXEMPLES DE STRUCTURES CENTRALES SPECIALISEES

1. Premier exemple : analyse du centre de documentation d'une entreprise sidérurgique

PRESENTATION DE LA STRUCTURE DOCUMENTAIRE OU LE CENTRE S'INSERE

Structure documentaire interne à l'organisme		La structure documentaire s'appuie à l'extérieur de l'organisme sur
Utilisateurs	Centre de documentation	
<ul style="list-style-type: none"> — Direction — Recherche appliquée — Etudes — Sécurité 	<p>25 personnes salariées dont 1 chef de centre et son adjoint. Ces derniers sont chargés de la politique et de la gestion du centre (de la sélection).</p> <p>+ 2 documentalistes</p> <p>+ 2 aides-documentalistes qui sont chargés des références (traitement et communication) ainsi que des dossiers sur les sociétés concurrentes.</p> <p>+ personnel d'une grosse bibliothèque (technique, économique).</p> <p>+ des traducteurs.</p>	<p>Centre spécialisé</p> <p>Syndicat professionnel fournissant des bulletins analytiques et informations</p> <p>+ autres centres spécialisés publiant des bulletins analytiques ou signalétiques (sidérurgie, sécurité, céramique...)</p> <p>Réseau sur le plan local : échange de références et de documents dans des domaines voisins.</p> <p>Réseau informel ADBS (*)</p>

(*) ADBS : Association des documentalistes et bibliothécaires spécialisés.

Le centre fonctionne pour son entreprise et pour l'ensemble du groupe auquel est rattachée son entreprise. Il est **intégré au service Métallurgie qualité**, qui reste son interlocuteur privilégié. Il couvre un domaine essentiellement **technique**, calqué sur les activités de l'entreprise et deux champs annexes :

- la gestion,
- la sécurité.

Le centre s'adresse aux ingénieurs et cadres techniques et plus spécialement à ceux qui assurent des fonctions de recherche et d'étude. Il réussit également à satisfaire en matière de références les interlocuteurs des services et comités de sécurité du groupe.

LES PROCESSUS DOCUMENTAIRES

— Le processus de références (documentation technique - gestion - sécurité)

	Opérations	Intervenants		
Collecte	Choix des acquisitions	Chef de centre, utilisateurs		
	Acquisition			
	Réception	Employés bibliothèque		
	Sélection			
Traitement et mise en mémoire	Condensation (résumé analytique)	Documentalistes		
	Catégorisation (préclassement)			
	Indexation à l'aide du thesaurus	Ingénieur documentaliste		
	Enregistrement	Documentalistes		
	Mise à jour des fichiers	Sans objet		
Diffusion	Diffusion sélective d'information (DSI)	Documentalistes		
	Question rétrospective (QR)	Commission du Bulletin analytique (utilisateurs et documentalistes) Adjoint au chef de centre		
	Bulletins analytiques			
	<table border="0"> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td>sélection</td> </tr> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td>maquette</td> </tr> </table>		}	sélection
}	sélection			
}	maquette			
Circulation des revues	Employés de la bibliothèque			

— Autres prestations :

Dossiers sociétés	Documentalistes
Service S.V.P.	Documentalistes
Traductions anglais-allemand-italien	Traducteurs

Le processus documentaire traite essentiellement de la référence. Il associe assez étroitement les documentalistes et leurs utilisateurs qui participent à la sélection avant le traitement et la mise en mémoire des références ou avant l'élaboration et la diffusion de ses bulletins.

C'est ainsi que le centre est proche de ses utilisateurs et plus particulièrement :

- des ingénieurs d'étude,
- des utilisateurs de la documentation sur la sécurité, et ses prestations en matière de références sont reconnues comme adaptées et efficaces.

Le centre s'appuie en ce domaine sur les publications de références de tous les centres spécialisés (CNRS, Centres techniques professionnels...) auxquels il s'abonne et qu'il intègre, après sélection, à ses propres références. Il allège

ainsi en grande partie le travail de traitement et de mise en mémoire et évite les doubles emplois (la même politique est menée du point de vue des traductions). Le centre ajoute diverses prestations comme **les traductions** faites soit au centre, soit à l'extérieur (par le biais de la sous-traitance aux ingénieurs de la maison), **les dossiers techniques de sociétés** qui permettent aux utilisateurs de se documenter rapidement sur un concurrent ou une société de la branche industrielle avant une visite.

Et enfin, un service à la carte pour les directions par le biais du service SVP ; le centre fait alors souvent appel à son réseau extérieur mais pour cela il est mal outillé.

LES TECHNIQUES DOCUMENTAIRES ASSOCIEES AU TRAITEMENT DES REFERENCES SONT SEMI-AUTOMATISEES :

- le centre utilise un thésaurus propre à l'entreprise ;
- il possède en outre un plan de pré-classement pour ses fiches et un autre pour la bibliothèque ;
- les recherches rétrospectives se font à l'aide de fiches perforées et d'une trieuse mécanique à réglette ;
- le système est assez satisfaisant, le « bruit » réduit, et le volume des références n'a pas jusqu'ici rendu nécessaire le passage à l'informatique. Le thésaurus est néanmoins en place et le permettrait.

LE PROCESSUS DOCUMENTAIRE SE CARACTERISE :

— **Au niveau de la production documentaire par une division du travail** des documentalistes :

- **les sélections** sont entre les mains des utilisateurs et du chef de centre ou de son adjoint, ainsi que les bulletins analytiques ;
- **l'analyse**, la mise sur fiche des résumés, la recherche rétrospective, les dossiers sociétés, sont entre les mains des documentalistes ;
- **l'indexation** est réalisée par un ingénieur-analyste-indexeur à temps complet. C'est un cas très particulier.

— **Au niveau de la gestion :**

- la gestion des outils documentaires (le thésaurus est plus spécialement entre les mains du chef de centre) ;
- la gestion du personnel et du fonctionnement est assurée par le chef de centre et/ou son adjoint.

— **Au niveau de la politique documentaire :**

Le choix des prestations de la clientèle, le développement du centre, le choix du personnel ont été en grande partie l'œuvre du chef de centre. Le recrutement du personnel a été fort handicapé par la conception d'un centre « voie de garage » pour les personnels mal insérés dans l'entreprise (essentiellement le personnel de la bibliothèque) ; le centre de cet établissement a bénéficié grâce à son dynamisme peut-être, de la fusion du groupe dont il est devenu le centre de documentation principal.

PROFIL DES DOCUMENTALISTES

• Le chef de centre

Ingénieur en titre, le chef est en réalité un traducteur professionnel. Sa formation personnelle sur le tas et sa personnalité dynamique lui ont permis d'obtenir de solides connaissances en techniques documentaires et une grande aisance dans le domaine technique de l'entreprise.

Il a assuré le développement du centre, a défini ses orientations, a mis au point les techniques, y compris le thésaurus, assure en grande partie la politique et la gestion du centre, effectue en outre des traductions.

• L'adjoint au chef de centre

Il a reçu une formation « maison » sur le tas. Il assure la gestion du fonctionnement du centre et effectue des tâches de documentaliste (recherche documentaire en particulier).

• **Les documentalistes** ont des profils divers. Aucun n'a reçu de formation technique particulière à part l'ingénieur indexeur. La langue anglaise est indispensable.

L'indexeur fait, à temps complet, l'indexation des fiches perforées que lui fournissent les documentalistes à l'aide du thésaurus. Les documentalistes-analystes sont des jeunes femmes. Elles réalisent l'analyse des articles et les recherches documentaires. Elles constituent les dossiers techniques des sociétés de la branche.

• **Les traducteurs** sont insérés dans une section spéciale du centre et réalisent à temps complet des traductions d'anglais, d'allemand et d'italien.

2. Deuxième exemple : le centre de documentation d'une Direction de Ministère

LA STRUCTURE DOCUMENTAIRE

Structure documentaire interne à l'organisme		Cette structure s'appuie à l'extérieur sur :
Utilisateurs	Unité documentaire	
<ul style="list-style-type: none">— Toutes les personnes de la Direction : Chefs de service Ingénieurs Chargés d'études— Parfois quelques clients extérieurs : Etudiants Journalistes Ingénieurs d'entreprises privées ou d'autres ministères	Neuf personnes répondent aux demandes ponctuelles ou permanentes des utilisateurs et leur fournissent les informations relatives à l'actualité du secteur économique considéré.	<ul style="list-style-type: none">Centre professionnelChambre syndicaleJournaux officielsRevue spécialisée dans le domaine

Le centre de documentation constitue l'un des services de la Direction. Il fonctionne pour satisfaire les besoins en information et documentation des différents services ; le champ couvert est donc spécialisé selon le secteur économique dont s'occupe la Direction mais dans ce secteur, il concerne à la fois les aspects techniques, économiques et politiques.

Les références que possède l'unité documentaire sont élaborées par le personnel du centre lui-même, en particulier pour les aspects juridiques et techniques, ou bien proviennent d'organismes extérieurs avec lesquels le centre a constitué un réseau d'échanges de fiches de références. A partir de ces divers fichiers manuels, le centre répond aux utilisateurs pour des demandes ponctuelles ou permanentes.

De plus, une revue de presse est distribuée dans tous les bureaux de direction chaque jour. Les synthèses documentaires ne sont pas faites par les documentalistes du centre mais restent à la charge des utilisateurs. Seul, le chef de centre met en forme annuellement un rapport sur l'activité économique du secteur considéré, replacé dans le contexte international. Ce rapport est le fruit d'un travail effectué avec la collaboration des différents chefs de service de la Direction.

LES PROCESSUS DOCUMENTAIRES

Opérations	Intervenants
Collecte : Journaux Revues françaises et étrangères Ouvrages Journaux officiels	Bibliothécaire à la suite des demandes des utilisateurs
Distribution des documents selon les spécialités des documentalistes.	Bibliothécaire
Elaboration de la revue de presse (résumés) chaque individu intervient pour son secteur (juridique).	} Chef de centre Adjoint au chef de centre Documentaliste
Indexation à partir d'une liste de mots-clés propres à chaque secteur. Elaboration des fiches de références.	} Documentaliste par spécialité
Classement dans les fichiers. Réponse à la demande en explorant les divers fichiers de références.	} Aide-bibliothécaire Bibliothécaire Documentaliste
Fourniture des ouvrages demandés à la suite de la recherche et mise à jour du cahier des prêts.	} Aide-bibliothécaire
Elaboration d'une synthèse annuelle.	} Chef de centre et son adjoint Chef de service de la direction

LES PROCESSUS DOCUMENTAIRES SE CARACTERISENT :

— **Au niveau de la production documentaire**, par une spécialisation des documentalistes (le domaine considéré est décomposé en divers sous-secteurs) ;

— **Au niveau de la gestion et des techniques documentaires** : par des techniques nouvelles simples. Actuellement l'informatisation est prévue et un conseiller technique (qui est aussi documentaliste) a défini de nouvelles consignes pour l'indexation ; il prépare les programmes informatiques qui permettront la constitution du fonds documentaire et son interrogation sur ordinateur.

— **Au niveau de la politique documentaire** :

La politique suivie est la recherche d'une bonne insertion : celle-ci est assurée en partie grâce à la revue de presse et, de plus, le chef du centre de documentation participe aux réunions des chefs de service, ce qui lui permet ainsi d'être toujours au courant des préoccupations principales des différents services.

LE PROFIL DES DOCUMENTALISTES

Les documentalistes du centre ont une formation supérieure (maîtrise, ingénieur) dans leur spécialité et une formation en documentation acquise avant l'embauche au centre (INTD) ou ultérieurement sous forme de séminaires suivis à l'extérieur.

— La bibliothécaire a un niveau baccalauréat et a suivi des séminaires de formation en documentation.

— Les aides-bibliothécaires se sont formés sur le tas en documentation.

LES PRATIQUES DOCUMENTAIRES DES UTILISATEURS

Les utilisateurs s'adressent au centre de documentation pour obtenir les informations techniques événementielles, scientifiques ou statistiques. Les synthèses restent à effectuer mais auparavant les personnes complètent ces informations à l'aide de réseaux personnels pour les renseignements opérationnels et les informations financières du secteur. Celui-ci se caractérise par la bonne communication des informations techniques et par la rétention des informations financières (problème du secret). Les personnes sont alors obligées de se livrer à un travail permanent de recoupement entre les diverses sources d'information dont elles disposent.

Profil n° 6

Directeur des services de documentation d'un groupe pharmaceutique

Le directeur étroitement rattaché au directoire du groupe gère un centre documentaire de 16 personnes dont la mission est de couvrir le champ de la documentation bio-médicale intéressant le groupe, celui de l'actualité économique et de gérer toute la documentation interne des produits du groupe (dossiers produits et dossiers visas).

Responsable du centre depuis sa création, il a contribué à son développement et bénéficié d'un budget croissant du fait de la fusion récente des deux laboratoires qui sont le noyau du groupe.

Il a mis en place les techniques documentaires existantes : liste de mots-clés, système sélecto, puis le microfichage. Depuis peu il a obtenu l'introduction d'un terminal d'ordinateur branchant le centre directement sur les principaux réseaux automatisés de références. Ce terminal reste toutefois une enclave qui n'a pas remis en question le traitement et la communication de références à partir du système sélecto. Une personne familiarisée à ce système a été recrutée pour s'occuper, seule, du terminal.

Avant tout, le directeur assure la direction et la gestion du centre ainsi que celle du personnel.

Il assure également des tâches documentaires de production :

- suivi de l'évolution des entreprises ou groupes concurrents ;*
- dépouillement des revues bibliographiques ;*
- recherches documentaires à partir du système sélecto en pharmaco-toxicité.*

Sa formation de docteur ès-sciences, complétée d'une formation du CNAM en techniques financières et comptables, le déroulement de sa carrière (50 ans), contribuent à accentuer son profil de directeur et de gestionnaire et expliquent son autonomie et les moyens importants dont il dispose.

Profil n° 9

Ingénieur documentaliste du centre documentaire d'une grande entreprise

Cet ingénieur agronome qui travaille comme documentaliste à temps complet au centre de documentation d'une grande entreprise alimentaire est chargé de l'information scientifique et technique tandis que son homologue couvre le champ de la documentation économique et du marketing.

Il contribue par ses analyses à alimenter le fichier sélecto des références techniques du centre et assure des recherches documentaires à la demande.

Son profil se particularise du fait de ses compétences qui lui permettent d'assurer des synthèses informatives à la demande des utilisateurs (principalement la direction scientifique et technique et ses services d'exploitation et surtout les pharmaciens des laboratoires d'une filiale qui forment une clientèle particulièrement exigeante). Une synthèse bibliographique récente a porté sur la comparaison du lait maternel et des laits de pharmacie. Des études courtes sont également réalisées sur des sujets techniques, telle la nutrition des personnes âgées.

Ce profil d'activité requiert une formation technique de niveau supérieur et une connaissance des domaines de l'alimentation. Les techniques documentaires viennent au second plan. Le statut offert au documentaliste ainsi que le blocage de sa carrière dans ces unités expliquent le profil féminin et jeune.

Profil n° 14

Responsable des synthèses bibliographiques et des feuilles d'information du service de documentation d'un centre de recherche

L'intéressé est seul dans le service documentation et dans l'organisme à faire ce travail de synthèse pour l'information scientifique. Il s'agit de réaliser environ cinq rapports de synthèse scientifique par an, (généralement pour la direction générale et sur des sujets dépassant la spécialité d'un chercheur) ; deux ou trois rapports de synthèse économique et quelques bulletins de synthèse scientifiques à l'intention des chercheurs, faisant un point rapide et donnant les références les plus intéressantes sur les sujets les plus actuels.

Publication d'un ou deux bulletins d'informations scientifiques par an destinés aux chercheurs du centre

Ceux-ci étant dans la recherche de pointe, il s'agit de leur faire connaître tout ce qui est réellement nouveau. Pour cela, il lit toutes les revues scientifiques reçues dans l'organisme et sélectionne des articles intéressants : il suit essentiellement les sujets d'actualité.

Il classe ces articles dans des dossiers qui ne correspondent à aucun plan de classement fixe, mais qui évoluent en permanence selon l'actualité. Il détermine ensuite les sujets à traiter dans le prochain bulletin et pour chacun d'eux, il rédige une synthèse informative suivie de la liste des articles les plus intéressants parus sur le sujet.

Elaboration d'articles de synthèse à la demande de la direction générale

Chaque article demande un à trois mois de travail à temps plein. On lui confie les sujets sur lesquels personne n'est spécialisé dans l'organisme ou ceux qu'il s'agit de « débroussailler » très vite.

Il doit rechercher dans ses dossiers l'ensemble des articles touchant au sujet et faire une première rédaction à partir de vingt à trente articles intéressants. Puis il demande à la personne qui est chargée des recherches documentaires sur le terminal d'ordinateur, la liste exhaustive des références sur le sujet, pour vérifier qu'il n'a rien oublié.

Participation à des congrès

Il en élabore des comptes rendus, avant la publication des actes du congrès ;

Fourniture de documents ou d'informations très précises pour les conférences du directeur général

Il n'y a donc pas de spécialisation étroite : c'est l'ensemble des disciplines scientifiques qu'il faut couvrir ou surveiller, ce qui suppose une formation scientifique pluridisciplinaire de haut niveau : cet homme de 45 ans est licencié en mathématiques, Ingénieur civil des Télécommunications et prépare un doctorat de troisième cycle en physique des solides. De plus, il a travaillé pendant six ans dans la recherche nucléaire avant d'occuper ce poste.

La nature du champ à couvrir implique la connaissance de l'anglais.

L'intéressé ne voit pas la nécessité d'une formation en documentation : il déclare avoir acquis le minimum nécessaire par la simple fréquentation des autres services de la documentation.

Profil n° 25

Aide-documentaliste d'un centre d'entreprise

Affectée principalement au processus de références du centre de documentation d'une grande entreprise sidérurgique, cette aide-documentaliste seconde la documentaliste en assurant sous son contrôle :

— l'analyse des articles techniques, la rédaction de fiches analytiques, un pré-classement et les recherches bibliographiques à partir du fichier de références de l'entreprise ;

— la constitution des dossiers de sociétés qui tiennent à jour une fiche d'état civil des entreprises de la branche, quelques indicateurs économiques, les principales installations techniques.

(Les mêmes opérations sont effectuées par la documentaliste).

Son profil de formation : baccalauréat et secrétariat bilingue (elle possède l'anglais) ainsi que son âge (20 à 25 ans) font penser que l'expérience professionnelle lui permettra d'accéder au statut de documentaliste dont elle assume déjà en grande partie la fonction.

III. SOUS-GROUPE 5 : STRUCTURES PROFESSIONNELLES CENTRALISEES (EXEMPLE DU SECTEUR D'ACTIVITE BATIMENT ET TRAVAUX PUBLICS) (12)

1. Présentation de la structure documentaire professionnelle

Dans ce secteur une très grosse masse d'information technico-commerciale et réglementaire existe ; elle est très évolutive et toute entreprise doit être tenue au courant dans son domaine.

Le problème du service de documentation dans le bâtiment est celui de définir le champ de ses attributions. Une conception assez traditionnelle semble avoir cantonné ces services vers le recueil et le stockage de l'information technique, donnant surtout lieu à une documentation d'intérêt général, donc marginale par rapport au processus productif des services. Dans un secteur où l'évolution des techniques a été peu rapide, ce besoin d'une information générale n'est que faiblement ressenti par les individus.

Globalement, une unité documentaire, dans ces conditions ne peut avoir qu'une insertion faible.

De plus, la **synthèse occasionnelle** des documents pour faire le point sur une technique, intéresse directement les ingénieurs ce qui prive d'autant les unités documentaires de cette activité.

Ceci explique les avatars des unités documentaires dans les grosses entreprises du bâtiment depuis quelques années. En période d'expansion, c'est un luxe qu'on pouvait se permettre, mais non plus en période de récession. Chaque service doit devenir rentable. La documentation se restreint à l'utilisation que les services veulent bien faire d'elle, et au coût qu'ils sont prêts à payer. On supprime donc les bibliothèques ; on désire que la **documentation émigre dans les étages**. C'est une chose faite en partie. La relève est prise par les techniciens qui gèrent un fonds documentaire spécialisé propre à leur service.

Les relais documentaires extérieurs prennent la relève du centre de documentation, en ce qui concerne les services du type SVP et la fourniture des références bibliographiques.

L'essaimage de la fonction documentaire

Il y a simultanément essaimage de la fonction documentaire au niveau des départements des entreprises (documentation spécifique aux services) et concentration d'une partie de la fonction documentaire au niveau national pour la profession.

(12) Nous avons pu observer deux entreprises du bâtiment :

Une première entreprise de 1 000 salariés environ fait de l'ingénierie en bâtiment. L'autre est une grosse entreprise de bâtiment et travaux publics surtout orientée vers le gros-œuvre, comprenant plusieurs milliers de salariés dont 400 ingénieurs et cadres.

Les unités documentaires assez développées, voilà quelques années, ont été réduites à deux documentalistes dans la première entreprise, et une secrétaire s'occupant à temps partiel d'une petite bibliothèque dans l'autre. Une part de leurs prestations a été remplacée par des abonnements ou prises d'information directe auprès des centres techniques ou d'assistance technique sectoriels.

2. Concentration de l'information autour d'une banque de données sectorielle

Pour obtenir une réponse à une question précise, une banque de données ne constitue en rien la panacée universelle. Elle peut rendre de précieux services pour répondre à des questions ponctuelles précises ; mais très souvent derrière une question ponctuelle **se cache un problème** auquel se heurte le demandeur, et c'est cela qu'il faut résoudre.

Il est souvent nécessaire qu'il y ait un intermédiaire entre le demandeur et la banque de données pour analyser le problème et proposer un certain nombre de solutions alternatives ; c'est à partir de ce moment que le recours à la banque de données peut devenir utile.

Le secteur du bâtiment s'est doté d'un organisme de documentation qui est une véritable entreprise de production d'informations, dans laquelle la banque de données informatisée n'est qu'un élément de l'entreprise. La simplification apportée par le schéma de fonctionnement de la banque de données (cf. fig. ci-après) ne doit pas faire illusion. Qualitativement et quantitativement, on a dépassé largement les processus documentaires classiques. C'est un processus productif de type industriel, avec une répartition des tâches et une division du travail à toutes les étapes du processus.

Toutes les fonctions d'une entreprise de production classique sont présentes : la fonction commerciale (étude de marché, publicité, étude de produits nouveaux), la fonction production (chaîne de traitement de l'information, allant du recueil de l'information à son conditionnement, son stockage et sa diffusion), les fonctions études et méthodes (organisant et faisant évoluer la chaîne de traitement), les fonctions de gestion administrative, de gestion du personnel, de gestion financière, etc.

Une organisation de cette ampleur suppose une clientèle et des marchés susceptibles de rentabiliser les investissements faits et d'assurer le fonctionnement en continu ; une banque de données ne doit jamais s'arrêter de fonctionner, il faut être continuellement à jour sur tous les plans : les techniques, les produits, la réglementation ou toute autre information prise en compte.

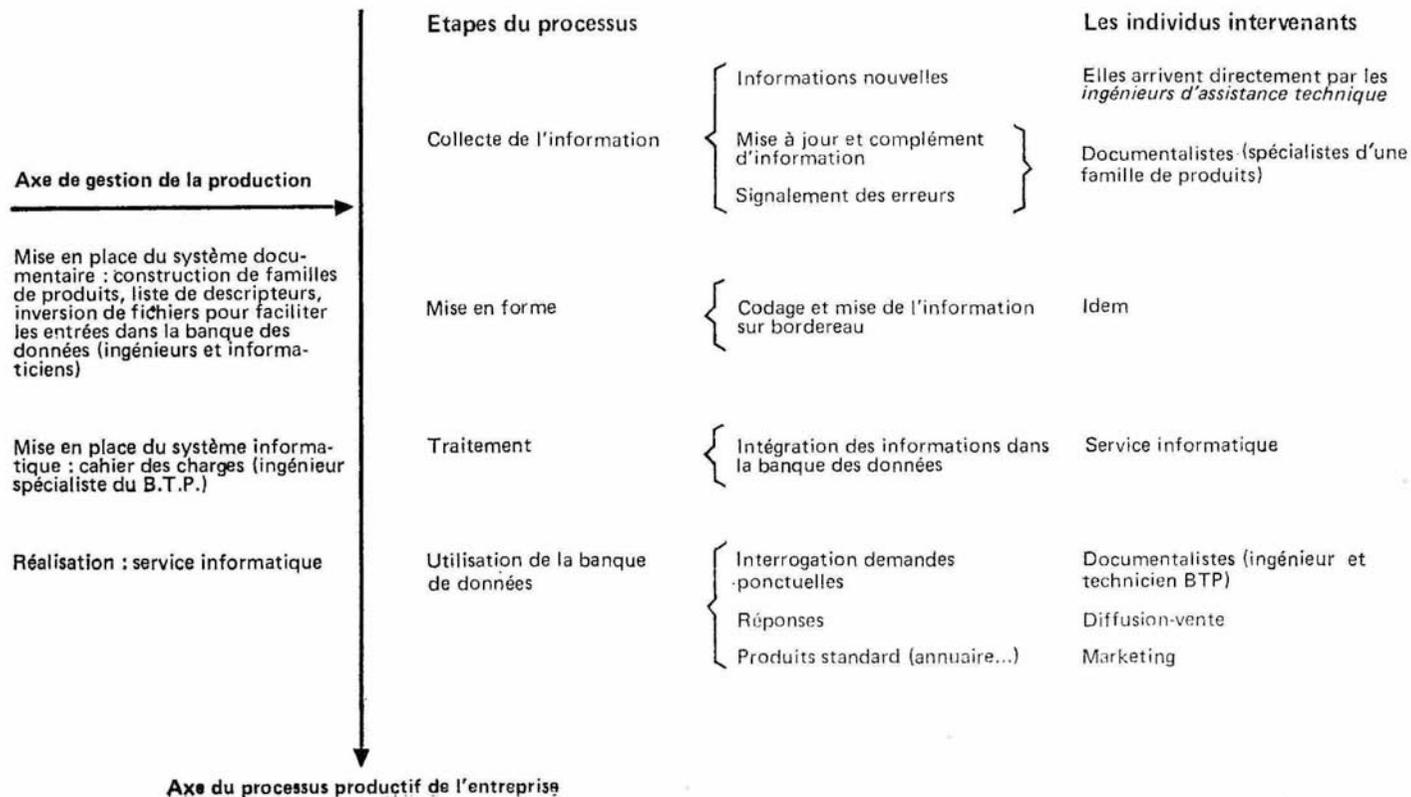
C'est dans ces conditions qu'une banque de données peut être le centre et la plaque tournante d'un réseau d'information : elle joue le rôle de mémoire collective au niveau de la profession.

Par rapport aux processus documentaires classiques basés sur la circulation de documents, le processus d'une banque de données diffère sur plusieurs plans :

— l'information est essentiellement recueillie à la source, sous forme brute, dans les entreprises de fabrication des produits, dans les commissions où s'élaborent les réglementations, dans les centres de recherche et sur les chantiers où évoluent les techniques, ce qui nécessite un personnel de formation supérieure dans différentes spécialités (ingénieurs, agents commerciaux, juristes, etc.) ;

— la mise en forme de l'information suppose un langage documentaire à la fois précis et développé pour gérer de façon efficace une masse d'information très grande. (Ceci requiert une équipe d'ingénieurs ou chercheurs spécialisés sur les langages, les traitements informatiques, etc.) ;

FONCTIONNEMENT DE LA BANQUE DE DONNEES



— l'utilisation de cette information suppose l'élaboration de produits documentaires demandant une forte valeur ajoutée (publication d'articles sur l'évolution des techniques, des réglementations, etc.).

3. Organisation de la documentation au niveau de l'entreprise

La documentation est très organisée, s'il s'agit d'information « matières premières », dont les sources sont connues (prix et coût de toute nature entrant dans le calcul des devis et prix de revient, temps unitaire entrant dans les modes opératoires, durée de vie des outillages, etc.). Il peut y avoir un ou plusieurs services fonctionnels spécialisés (statistiques, prix, révision des prix, etc.).

Elle est peu organisée, s'il s'agit d'information « outil de travail » dont les sources sont nombreuses (produits et matériaux dans le second œuvre) et réglementation officielle. La documentation correspondante existe en un nombre inconnu d'exemplaires à « tous les étages ».

La documentation informative, liée à la circulation des revues, est prise en charge par les utilisateurs, elle est gérée par des secrétariats ou par l'unité documentaire.

LES PROCESSUS DOCUMENTAIRES INTERNES AUX ENTREPRISES

Ils sont de deux types :

1) **Le centre documentaire** (documentation sur le domaine prise en charge par deux documentalistes)

Collecte :

Ouvrages et cinquante revues spécialisés en fonction du champ (plusieurs techniques et réglementation + documentation des fournisseurs les plus connus) en BTP et études urbaines.

Traitement et mise en mémoire

Pratiquement néant, pas de fichiers, quelques dossiers techniques réunissant des articles pour non spécialistes.

Un classement grossier par thème des ouvrages sur les rayons.

Dossiers de coupures de presse à partir du « Moniteur »

2) **Les services utilisateurs** (documentation spécialisée, produits documentaires)

Collecte :

Réception de la documentation fournisseurs et tri quotidien.

Abonnements au « Moniteur », aux publications CSTB et CATED

Traitement et mise en mémoire

Rangement des catalogues fournisseurs par sujet traité.

Fichiers produits, fournisseurs et sujets traités.

Classement des normes selon classement extérieur CSTB et CATED.

Recherche rétrospective

Dépannage à partir des dossiers et manuels de base du centre.

La recherche se poursuit à l'extérieur du centre, grâce aux abonnements passés avec les centres spécialisés.

Recherche bibliographique et constitution de dossiers sur thèmes

Diffusion

Diffusion sélective des documents non traités :

- photocopie des sommaires (50 revues) et des documents concernés à la demande ;
- signalement des textes réglementaires parus ;
- diffusion de deux revues économiques auprès des chefs de services et directions.

Organisation de conférences techniques par appel à des spécialistes extérieurs

Recherche rétrospective

Assurée individuellement par l'utilisateur par consultation des fichiers et des catalogues correspondants, ou par simple consultation de manuels réglementaires ou techniques.

Non

CARACTERISTIQUES DE CES PROCESSUS

Les deux types de processus sont **parallèles**. Ils ne se recoupent pas, l'un étant plutôt général, l'autre spécialisé.

Néanmoins, il y a double emploi sous divers aspects au niveau réglementaire, et au niveau produits, probablement parce qu'on est en période de transition et que le centre de documentation n'a pas abandonné ses pratiques antérieures, alors que la relève est prise au niveau des étages.

Ces processus sont **tronqués** :

— Il n'y a pratiquement pas de traitement de l'information, mais tout au plus, classement et enregistrement.

— **La recherche rétrospective est sommaire**. Elle correspond le plus souvent à la consultation de dossiers ou manuels, mise à part la recherche en matière de produits.

— Des organismes spécialisés extérieurs prennent la relève pour la fourniture de références bibliographiques et de renseignements sur les produits.

C'est le technicien ou l'ingénieur qui analyse au moment où il en a besoin, la valeur respective des diverses solutions (techniques ou produits) à son problème et qui tranche. Il préfère à ce titre l'information brute.

Profil n° 11

Documentaliste d'un centre d'entreprise « un bureau - un téléphone »

Cette documentaliste qui travaille seule au sein du centre documentaire démantelé d'une grande entreprise du bâtiment a reçu pour mission d'être l'interface entre les utilisateurs de l'entreprise et les unités documentaires spécialisées de la profession (centre technique, banque de données...).

Elle tient les utilisateurs au courant dans leur spécialité en pratiquant la diffusion sélective des titres nouveaux, des sommaires de revues, des textes réglementaires qui viennent d'être publiés ainsi que des réunions qui se tiennent à l'extérieur.

Elle assure un service SVP ou effectue des recherches documentaires à la demande, à l'aide du fonds documentaire réduit qu'elle a néanmoins conservé (rayons de bibliothèque et dossiers techniques et réglementaires) ou en s'adressant à l'extérieur à des organismes tels que l'ITBTP, le CSTB ou le CATED qui lui fournissent l'information ou les références bibliographiques répondant aux demandes.

Possédant une formation littéraire supérieure (licenciée en Lettres), lisant l'anglais, n'ayant pas reçu de formation documentaire, cette documentaliste s'appuie avant tout sur son expérience professionnelle. Ses 10 ans d'expérience documentaire dans le centre dont elle était le chef de service expliquent sa très bonne connaissance du domaine. Elle supplée aujourd'hui par l'expérience aux limites de son propre fonds documentaire. En effet, si la fourniture de références par des organismes externes ne pose pas de problème, la fourniture de l'information exacte et fiable, dans les délais les plus rapides par les organismes spécialisés extérieurs qui ne connaissent pas les problèmes des utilisateurs de l'entreprise est souvent un échec.

Profil n° 14

Documentaliste d'un centre de documentation marginal d'une grande entreprise

Responsable du centre de documentation démantelé d'une grande entreprise du bâtiment qui emploie deux personnes, ce documentaliste oriente son unité vers des prestations non standardisées et relativement originales.

— Personnellement il réunit et organise la documentation peu accessible, souterraine et éparse, correspondant à des problèmes techniques d'actualité qui intéressent l'entreprise. Il constitue en deux ou trois mois des dossiers comportant la réglementation, les principes d'installation ou d'utilisation, la documentation des produits afférents au sujet.

— Il cherche également à promouvoir l'information active en organisant pour les ingénieurs et les techniciens de l'entreprise des conférences sur les innovations dans le domaine des techniques du bâtiment. Il fait alors appel à des spécialistes extérieurs.

— Il assure en outre la gestion financière du centre.

Documentaliste formé au cours de sa longue carrière professionnelle, ayant été chargé à l'époque de concevoir un système documentaire pour un groupe international comportant un langage, des fichiers, un mode de classement des documents et de diffusion de l'information recueillie. Cet homme possède un profil qui est mal utilisé dans sa fonction actuelle. Victime d'une restructuration, il tire parti de son expérience, de sa connaissance des milieux professionnels et de sa formation pour offrir des prestations originales et de qualité et imaginer un rôle nouveau d'assistance généraliste à une entreprise.

Profil n° 15

Ingénieur spécialiste d'un centre technique qui réalise des synthèses pour la profession

Cet ingénieur est responsable d'un service composé de deux ingénieurs et d'un technicien, qui réalise des études techniques en métallurgie sur un type spécifique d'alliages. Ces études concernent l'amélioration de la qualité des produits par un perfectionnement de la nature des alliages, des méthodes techniques et des méthodes de contrôle de qualité. Elles donnent lieu à la rédaction de rapports dont la diffusion reste limitée à l'intérieur du centre et aux membres de la commission, composée de représentants de la profession, qui décide du sujet des études à réaliser dans le centre.

Pour une diffusion plus large au sein de la profession, il rédige des articles de fond pour les revues du centre. Il réalise aussi des synthèses documentaires à la demande sur un thème donné. La bibliographie est assurée par le documentaliste. Celui-ci sélectionne les documents et les remet à l'ingénieur-spécialiste qui réalise lui-même le travail de synthèse qui sera ensuite publié dans le bulletin du centre. Il s'agit de synthèses informatives de type spécialisé pour les ingénieurs et techniciens du domaine. Ces synthèses sont d'assez haut niveau et ne pourraient être réalisées par les documentalistes.

Diplômé de l'école nationale supérieure de Chimie et licencié es-sciences, cet ingénieur d'études a fait toute sa carrière dans le centre technique. Il connaît l'anglais technique, qui est indispensable et a appris le russe pour pouvoir lire les publications de l'U.R.S.S., à une époque où tout le service s'y est beaucoup intéressé.

Profil n° 20

Responsable de la mise en place d'une banque de données automatisée

Chargée de recherche en biochimie à la faculté des sciences, responsable de la mise en place d'une banque de données dans le domaine bio-médical, cette personne ne participe pas au processus productif mais à la direction et à la gestion de l'opération.

Responsable au départ de la réalisation technique, elle s'est vu confier désormais la gestion complète de l'opération.

L'expérience a été lancée à partir de programmes informatiques préalablement conçus par un concepteur de système extérieur au centre qui offrait de les adapter au domaine biomédical. Le responsable technique de l'opération a donc dû se former au programme qu'elle connaît désormais bien et dont elle est capable d'évaluer les performances. Elle a dû, de son côté, imposer aux informaticiens les exigences qualitatives des chercheurs pour lesquels est réalisée cette opération.

Les étapes ont été les suivantes :

— elle a fait réaliser une enquête sur les besoins des utilisateurs de la future banque de données et choisi le type de données à faire entrer ainsi que le champ expérimental sur lequel se ferait un premier test ;

— elle a ensuite piloté la mise en place du code d'analyse ;

— actuellement, au stade de la mise en place des programmes d'interrogation, elle arbitre entre divers modules permettant l'amélioration de celle-ci.

Sa préoccupation est effectivement de prévoir le développement de cette banque de données, de projeter le rôle qu'elle souhaite lui faire jouer et d'adapter son outil à ce choix.

Son profil scientifique se double donc d'un profil de gestion et de programmation auquel sa formation ne l'a pas préparée particulièrement.

Ses connaissances en documentation et en informatique ont été acquises grâce à l'exercice de ses fonctions actuelles.

Elle n'a pas eu à choisir le système automatisé qu'elle gère.

Profil n° 21

Documentaliste-analyste d'une banque de données

Cette documentaliste est chargée à temps complet avec deux autres personnes de l'analyse et de l'indexation des articles pour la mise en mémoire des données de la banque.

— Elle a participé à la constitution de la grille d'analyse et dépouillé les articles, en relevant les paramètres jusqu'à leur saturation, en discutant avec les informaticiens des paramètres indispensables à introduire dans les grilles, en réalisant enfin la mise en page du code.

— Elle a contribué à la sélection des articles obtenus par l'interrogation d'un système automatisé de références et à la formalisation des bordereaux d'analyse. Puis elle a formé les analystes extérieurs sous-traitants à l'utilisation du code et à la rédaction des fiches d'analyse.

— Elle contrôle et code actuellement les bordereaux renvoyés par les analystes extérieurs et constitue à partir d'eux le fichier individus. Elle vérifie ainsi les termes de regroupement.

— Les bordereaux sont ensuite transmis aux dactylos du service codage puis revérifiés avant d'être soumis au service informatique pour l'entrée en mémoire, la validation et la constitution des fichiers définitifs.

Cette documentaliste spécialisée possède une formation supérieure de pharmacienne et une bonne connaissance de l'anglais, toutes deux absolument indispensables. Mais son travail est répétitif et minutieux. Les tâches de contrôle étant particulièrement développées, contraignantes et peu intéressantes.

C'est le paradoxe d'une fonction très standardisée et répétitive pour laquelle on exige un haut niveau de formation.

Profil n° 22

Ingénieur généraliste au terminal d'une banque de données automatisée

Cet ingénieur fait partie d'un service de renseignements téléphonés pour les professionnels du secteur bâtiment et travaux publics.

Cette personne est chargée de recevoir les appels téléphoniques et d'apprécier la teneur de la question, qui peut porter sur les problèmes techniques, réglementaires ou technico-commerciaux de la profession. Cette question peut être ponctuelle et précise, ou au contraire poser un problème délicat.

L'ingénieur peut répondre de façon très rapide à toute question précise au moyen de la banque de données technico-commerciales et réglementaires qui fonctionne à temps réel sur ordinateur, ou de toutes autres sources d'information (annuaires, livres techniques...).

Pour tous les problèmes techniques difficiles, il doit d'abord essayer d'en dégager les caractéristiques principales, puis orienter le client auprès d'un ingénieur d'assistance technique qui le prend en charge.

Cet ingénieur a un diplôme des Travaux Publics. Les autres personnes ont des formations d'ingénieur ou de technicien supérieur. L'expérience du bâtiment, la connaissance des termes du métier sont primordiales.

La formation aux techniques de recherche documentaire au moyen de la banque de données ou des autres sources d'information, s'est faite sur le tas. L'individu travaille étroitement en équipe, où l'échange d'information se fait de façon continue, permettant d'acquérir une expérience collective indispensable à son efficacité.

Profil n° 23

Ingénieur spécialiste d'assistance technique dans une banque de données automatisée

Cet ingénieur est chargé d'assurer l'information des professionnels du secteur du bâtiment sur tous les problèmes techniques, réglementaires ou technico-commerciaux qu'ils peuvent se poser. Pour cela, il répond à la demande, publie des articles de synthèse ou des notes techniques, effectue des conférences et éventuellement assure des stages de formation continue. Chaque ingénieur d'assistance est spécialisé dans certains domaines techniques ou types de produits.

L'ingénieur dispose de plusieurs moyens pour obtenir son information :

- il lit, ou suit les revues principales pour voir ce qu'il y a de nouveau dans ce domaine (environ 50 revues périodiques) ;*
- il assiste aux conférences sur le domaine ou obtient les comptes rendus (20 conférences par an) ;*
- les contacts personnels avec des personnes extérieures, des gens des laboratoires, des fabricants, qui donnent de l'information sur les choses nouvelles qu'ils ont vues (nécessité d'avoir un bon contact humain) ;*
- il échange des informations et conseils avec les entrepreneurs ;*
- il suit les commissions techniques qui rassemblent les spécialistes qu'il arrive à connaître personnellement (commissions des réglementations, commissions de recherche, ou faites par d'autres organismes) ;*
- il fait aussi des visites chez les fabricants.*

EXPLOITATION DE L'INFORMATION

L'ingénieur transmet au service de traitement de l'information, tout ce qui est susceptible d'entrer dans la banque de données (il s'agit de l'information nouvelle et non de la mise à jour de l'information qui est assurée par le service technico-commercial).

Quand des questions assez précises ont été posées par des entreprises, il a fallu faire un peu de recherche pour pouvoir y répondre. On conserve la réponse dans la banque de données si cela est possible (informations techniques), sinon elle est mise sur fiche. Suivant la fréquence d'un type de questions, les réponses donnent lieu à une publication.

Chaque ingénieur de spécialité réalise ainsi au cours des années un dossier important constitué de fiches qu'il tient à jour.

FORMATION ET COMPETENCES DES INGENIEURS

Il faut un niveau d'ingénieur connaissant le bâtiment pour tenir ce type d'activité. Les méthodes de travail de la documentation s'apprennent vite sur le tas. On est aussi formé par les autres et chacun imprime à son travail la marque de sa personnalité.

Parmi les ingénieurs du service, certains ont peu d'années d'expérience, d'autres ont acquis une renommée internationale dans leur spécialité.

Profil n° 24

Documentaliste d'une banque de données

Cette personne appartient à une équipe chargée de maintenir à jour et d'enrichir la partie technico-commerciale de la banque de données. Chaque personne est responsable d'une famille de produits.

Toute la documentation (publicité des fabricants...) parvient au service (en provenance des entreprises, ou des ingénieurs d'assistance technique (cf. profil 23)). Elle est distribuée par famille de produits.

Le documentaliste doit faire le tri de cette information pour ne conserver, et n'intégrer, dans la banque de données, que les nouveautés ou les modifications. Si des problèmes particuliers de choix ou de nomenclature, etc., apparaissent, le documentaliste peut faire appel à l'ingénieur d'assistance technique, spécialiste d'une famille de techniques et de produits.

Le documentaliste actualise périodiquement toute l'information contenue dans la banque de données. Il reçoit pour cela, chaque semaine, du service informatique une liste de fabricants dont il faut tenir à jour la gamme des produits. Il envoie nominativement (si possible) cette liste aux entreprises pour qu'elles apportent des corrections. La plupart des listes sont retournées rapidement, il faut une ou plusieurs relances pour obtenir les autres.

Toutes les informations nouvelles sont codées par le documentaliste, portées sur des bordereaux standard qu'il transmet au service informatique.

Les documentalistes du service ont une formation du niveau baccalauréat, quelques-uns ont un diplôme INTD. L'apprentissage du fonctionnement et de l'utilisation de la banque de données s'est fait en une semaine dans l'organisme.

IV. BILAN DES STRUCTURES CENTRALISEES

1. Caractéristiques du sous-groupe 3

L'essentiel du flux d'information et du flux documentaire parcourt tout l'organisme laissant souvent en marge l'unité documentaire institutionnelle.

Les processus documentaires de ces structures présentent la plus grande diversité. Toutes les opérations existent ; elles sont plus ou moins développées et faites par une ou plusieurs personnes suivant la taille de l'unité documentaire. Dès qu'elle atteint une dizaine de personnes, on assiste rapidement à une forte division du travail sur le processus documentaire et à une parcellisation des tâches.

Les centres de documentation fournissent des **produits standard** (bulletin signalétique...) susceptibles d'intéresser une partie assez large des utilisateurs. Mais le choix et la forme de ces produits dépendent beaucoup plus des possibilités du centre (résultant du champ documentaire fixé et du personnel disponible), que du besoin réel des utilisateurs.

Ces centres **s'alimentent auprès** des grandes bibliothèques publiques et des autres centres de documentation d'entreprises (centres techniques...). S'ils entretiennent des relations privilégiées avec d'autres organismes (échange de revues...), ils ne sont pas reliés à un réseau automatisé.

Dans certains cas, ces centres installés au siège d'une entreprise ou d'une administration centrale ne satisfont pas les utilisateurs locaux, mais répondent assez bien aux besoins des établissements, délégations ou entreprises extérieurs qui ont des besoins moins spécialisés.

De façon générale, les utilisateurs potentiels de ces centres les utilisent comme une source d'information parmi d'autres. Il peut même se créer des cellules documentaires spécialisées autonomes par rapport au centre principal, plus proches des utilisateurs pour répondre à leurs besoins spécifiques, consacrant ainsi des ruptures du champ documentaire de l'organisme et la création de structures documentaires parallèles sans lien entre elles.

Les techniques et outils documentaires utilisés sont simples (plan de classement manuel), et **s'apparentent plus à la bibliothéconomie** qu'à la documentation (signe d'une unité documentaire plus tournée vers l'archivage que la **diffusion**). Il serait possible de mettre au point des listes de descripteurs ou un thésaurus qui soit commun à toute la structure documentaire (les unités spécialisées n'utilisant qu'une partie de ce thésaurus, mais à un niveau plus fin). Ceci suppose un minimum de liaison organique entre toutes les unités documentaires et donc en particulier que les unités spécialisées existantes sortent de leur clandestinité.

Les documentalistes rencontrés dans les unités de documentation, ont une formation générale de type littéraire et peu de compétence en technique documentaire qu'ils ont appris sur le tas. Quelques-uns ont des licences ou maîtrises spécialisées. Le recrutement s'est souvent fait sur le critère de connaissances linguistiques (allemand, russe...) quand il y avait besoin de traductions.

Dans un certain nombre de centres, le recrutement est **bloqué** depuis plusieurs années ; ces unités servent trop souvent de voie de garage pour des personnes

qu'on ne juge pas utiles ailleurs. Or, ces centres auraient un rôle d'animation important à jouer, pour susciter la création d'unités spécialisées et les aider à se structurer et à être connues.

2. Caractéristiques du sous-groupe 4

Les structures documentaires de ce sous-groupe ne diffèrent pas des précédentes quant à la diversité des secteurs d'activités économiques dans lesquels elles s'inscrivent.

Elles sont encore très généralistes et ne couvrent pas tous les besoins des utilisateurs qui doivent se procurer l'information très spécialisée par leur propre moyen ou par le biais d'une cellule documentaire spécialisée servant de relais au centre de documentation principal.

Les sources d'information sont de même nature que celles du groupe précédent (grosse bibliothèque, centres techniques). Si le recueil systématique de la documentation (sous forme de références en particulier), s'effectue au travers de réseau formel reliant par affinité, diverses structures documentaires, la saisie de l'information « recherchée » par les utilisateurs s'opère dans des réseaux informels constitués à l'initiative des documentalistes (en collaboration éventuelle avec les utilisateurs).

Les techniques et outils documentaires sont plus élaborés que dans le sous-groupe précédent (sélecto, trieuse mécanique).

Plusieurs indices montrent qu'elles sont beaucoup mieux insérées dans les activités de l'entreprise : d'une part, les utilisateurs interviennent en amont du processus dans le recueil et la sélection de l'information, d'autre part, les produits standard sont beaucoup plus personnalisés parallèlement à de nombreuses prestations affectées à la demande ; ces produits présentent une forme ou un contenu qui les rapprochent des besoins des utilisateurs : dossiers techniques, diffusion de références sur profil, etc.

Tous les documentalistes rencontrés dans ces structures ont une formation supérieure dans les spécialités de leurs clients. Ceci ne va d'ailleurs pas sans problème quand les techniques ou les activités de l'entreprise évoluent assez rapidement. Il faut envisager le recyclage des documentalistes dans la discipline scientifique, ou effectuer, si cela est possible, le recrutement de personnes ayant une formation scientifique différente.

Il faut enfin remarquer que les centres étudiés doivent leur développement à la personnalité du chef de centre dont l'influence sur le recrutement et l'organisation du centre est capitale même si, dans tous les cas, les centres de documentation doivent rester dans des contraintes budgétaires imposées.

3. Caractéristiques du sous-groupe 5

Ces structures se distinguent de celles des autres sous-groupes par la dimension qu'il faut leur donner pour atteindre un minimum d'homogénéité de la fonction documentaire.

On a traité ici le cas d'une structure professionnelle déjà fortement organisée. Dans d'autres secteurs des structures de ce type tentent de se mettre en

place (métallurgie, etc.), mais elles n'en sont pas au stade où le changement de niveau du champ documentaire peut induire des modifications dans l'organisation des structures documentaires internes aux entreprises.

La structure documentaire se caractérise par :

— la concentration au niveau de la profession du recueil de l'information, de sa mise en forme, de son traitement et de sa communication par une banque de données. L'information est traitée comme un produit de consommation à l'usage des entreprises de la profession.

Les processus de gestion, d'organisation sont donc tout aussi importants que le processus de production documentaire. Le personnel nécessaire présente le même degré de diversité qu'une entreprise classique ;

— de nombreux processus incomplets et des pratiques documentaires très variables selon les entreprises et leurs services. Les unités-relais sont faibles ou inexistantes ; les utilisateurs s'adressent directement aux centres documentaires professionnels pour toute l'information dont ils ne disposent pas régulièrement.

Le personnel de documentation est souvent très réduit : certains utilisateurs organisent pour eux-mêmes ou leur service, une documentation restreinte, rarement tenue à jour, et mise en forme suivant des techniques documentaires toujours très simples. Par contre, si l'information est vitale pour l'entreprise (structure de prix et coût de revient pour les devis, critères techniques et conditions d'usage d'appareils et d'outils nombreux, etc.), il se crée des services dont le fonctionnement s'apparente entièrement à celui d'un processus documentaire, sauf le nom : recueil et sélection d'information, codage ou catalogage, mise à jour de fiches, diffusion systématique, etc.

4. Conclusion

En dernier lieu, il est intéressant de remarquer que dans un très grand nombre de cas rencontrés, le champ couvert par rapport aux besoins de l'entreprise correspond à la documentation informative. Rarement, ces centres se branchent sur l'information « matière première ». C'est-à-dire qu'ils se donnent d'abord pour rôle de tenir au courant les utilisateurs dans leur spécialité. Encore faudrait-il que, dans tous les secteurs et dans toutes les fonctions, les individus ressentent une motivation et un goût suffisant pour se tenir informés de manière systématique et continue, et non pas de façon sporadique, quand on se heurte à un problème qu'il faut résoudre en urgence. (Ce type de remarques nous a été aussi fréquemment rapporté dans le secteur de la recherche).

Enfin, ces unités documentaires stockent rarement l'information interne de l'entreprise. Mis à part le cas d'un groupe pharmaceutique où l'archivage complet des dossiers produits est assuré par le centre documentaire, très peu d'unités se préoccupent de jouer le rôle de mémoire collective de l'organisme.

LES PRATIQUES DOCUMENTAIRES DES UTILISATEURS

Les pratiques documentaires des utilisateurs découlent logiquement des besoins en information qu'ils ressentent, de la disponibilité de l'information correspondante et, bien entendu, des prestations documentaires qui leur sont offertes par les diverses structures auxquelles ils peuvent faire appel.

Plusieurs facteurs se conjuguent dans la réalité, qui induisent des pratiques assez diverses. Le nombre des observations faites ne peut nous permettre de rendre compte de leur interaction. Nous tenterons plus simplement de les faire apparaître en analysant leur influence et en typant — si possible —, les pratiques qui en découlent. Nous proposons de passer en revue successivement la nature de l'information, la nature des prestations documentaires mises à disposition par les structures documentaires, le profil d'activité de l'individu et la formation de l'utilisateur.

Si certaines pratiques de collecte de l'information de la part des utilisateurs peuvent être considérées comme normales, notamment en ce qui concerne l'information orale, certaines pratiques documentaires posent un problème et notamment celles qui reproduisent systématiquement les processus documentaires des unités censées être à leur service. Nous tâcherons de faire apparaître ces diverses situations, de les expliquer dans la mesure de nos moyens et de suggérer les orientations qui permettraient de mieux adapter l'offre de prestation à la demande d'information.

I. LA NATURE DE L'INFORMATION ET LES PRATIQUES DOCUMENTAIRES

L'information prend diverses formes et transite par des canaux plus ou moins formalisés. On peut distinguer :

— **L'information publiée** dans les ouvrages, les revues et la presse.

— **L'information écrite** non publiée ou à diffusion restreinte qui reste en dépôt auprès des agents dont elle émane : individus ou organismes (administrations, entreprises, collectivités, groupements, partis, syndicats professionnels, chambres de commerce). On peut ranger dans ce groupe les informations non encore

publiées compte tenu des délais d'exploitation interne et de publication et notamment des informations liées à la recherche et à l'étude : cette information d'avant-garde doit être obtenue à la source, auprès des agents eux-mêmes.

— **L'information orale** enfin, qui se situe hors du champ de notre étude puisqu'elle ne donne pas lieu à des activités « documentaires » au sens étroit du terme. Néanmoins, elle est fondamentale car les utilisateurs ne peuvent éviter d'y faire appel. Elle remplace souvent — avantageusement et économiquement — les recours à la documentation écrite. Elle est parfois le seul moyen existant de se procurer les éléments dont on a besoin.

Si l'information scientifique et technique peut appartenir aux trois catégories selon les cas, l'information réglementaire est en général accessible au travers de publications officielles ou de revues spécialisées et se rattache donc plutôt à la première catégorie, celle de l'information publiée, bien qu'elle ait à voir avec l'information orale lorsqu'il est nécessaire de la connaître avant sa publication.

Un cas particulier est celui de l'information sur les produits et les matériels qui est en général publiée sous forme de brochures et de catalogues mais n'emprunte pas les canaux des maisons d'édition. Pour se la procurer, il faut en général s'adresser à son agent émetteur, l'entreprise, et donc remonter directement à la source. Un certain nombre de renseignements peuvent cependant être obtenus dans les revues spécialisées par les moyens de la publicité ou d'articles techniques. Ils sont aussi fournis directement par les représentants des entreprises.

Les pratiques documentaires qui sont liées à ces trois types d'information sont assez différentes.

1. Les pratiques des utilisateurs d'information publiée

La circulation, la mémorisation et la diffusion de la documentation publiée sont très largement prises en charge actuellement par les unités documentaires. Les pratiques des utilisateurs sont donc déterminées par les prestations de ces unités, et c'est ce que nous verrons au paragraphe III.

2. Les pratiques des utilisateurs d'information non publiée ou à diffusion restreinte

En ce qui concerne la documentation non publiée, c'est le contraire : les unités documentaires ne s'en font que peu les relais. L'accès en est plus difficile car il n'est pas banalisé. La demande tout comme la disponibilité d'information est totalement éclatée et ne peut permettre un repérage et une mémorisation a priori. Il faut donc en général agir à la demande.

Et pourtant les prestations des documentalistes sont en ce domaine particulièrement appréciées. On leur demande d'avoir un bon carnet d'adresses et de pouvoir orienter sur la bonne source. Des réseaux comme l'ADBS (*) sont à ce titre très utilisés.

(*) ADBS : Association des documentalistes et bibliothécaires spécialisés.

En leur absence, mais aussi parallèlement à eux, les utilisateurs s'instituent « documentalistes » pour eux-mêmes. Ils recherchent, sélectionnent et mémorisent leurs sources d'information.

Plusieurs exemples peuvent être présentés à l'appui :

- **L'information technique** sur les matériels et les produits ne peut être obtenue qu'à la source auprès des entreprises qui publient elles-mêmes leurs catalogues produits.

Qu'elle soit obtenue par le biais des représentants, des expositions ou sur demande, elle est stockée par les utilisateurs et gérée par eux sous forme de dossiers.

Elle fait l'objet d'un travail d'analyse et de compilation, parfois de synthèse dans le cas de spécifications techniques élaborées pour une entreprise par ses ingénieurs d'étude.

Le volume de l'information nécessaire est en relation directe avec la formalisation de ces traitements. Le secteur du bâtiment (et en particulier les produits du second œuvre) donne un exemple de l'investissement que les utilisateurs sont obligés de faire au niveau de la documentation sur les produits. Son stockage et son utilisation sont si importants qu'ils ont permis la naissance d'une banque de données. Néanmoins, les services techniques d'études et de méthodes en second œuvre des entreprises possèdent et gèrent le plus souvent leur propre fonds documentaire relatif aux produits dont ils ont besoin. Il s'agit d'un système de dossiers thématiques par produits et de dossiers fournisseurs. Il y faut en général plusieurs entrées : le fournisseur, le produit lui-même, le problème technique qu'il résoud ou la fonction qu'il assure.

La gestion de ces dossiers est toujours assez lourde et sécrète des tâches matérielles confiées à des employés. Elle peut donner naissance à une unité documentaire telle qu'une cellule d'assistance.

La documentation sur les produits et les matériels a également une assez grande place dans les services de méthodes des entreprises industrielles et dans les services informatiques où la gestion de la documentation fournisseur est souvent indispensable. Véritable outil de travail, elle doit être constamment à la portée de l'utilisateur et classée selon la logique de son travail. De plus, la masse de cette information suppose une sélection et un regard critique. Pour bien faire, il faut, non pas une gestion matérielle, mais une gestion « intellectuelle » des dossiers, ce qui explique le fait que l'utilisateur l'assure souvent lui-même.

- En ce qui concerne **l'information économique** et notamment la conjoncture, les indicateurs statistiques adaptés au problème que se pose l'utilisateur sont rarement publiés. Leurs sources ne sont guère homogènes ; la fraîcheur de l'information est particulièrement contraignante et suppose qu'elle soit obtenue avant sa publication. L'utilisateur est obligé de repérer ses sources, d'en banaliser si possible l'accès, puis de les harmoniser pour les traiter globalement et les exploiter. Ce travail est toujours assuré par des chargés d'études : ce n'est pas une activité « documentaire ».

Le processus de traitement s'en rapproche pourtant singulièrement :

- recherche des sources chiffrées,
- mémorisation sous forme de tableaux de l'information quantitative,
- synthèse.

3. Les pratiques des utilisateurs de l'information orale

L'information orale ne peut donner naissance à des pratiques documentaires comme nous l'avons signalé plus haut. Pourtant, sa place est importante : l'information d'avant-garde est souvent orale. Elle est fondamentale chez les gens qui font de la prospective et spécialement dans les fonctions de direction. Elle a une place de choix dans l'entreprise comme dans l'administration où elle reste le plus souvent confidentielle. Elle transite par voie téléphonique au cours de réunions restreintes ou de « repas d'affaires » et grâce à la constitution de réseaux de relations mi-professionnelles, mi-personnelles, favorisées par les clubs professionnels, les associations d'anciens élèves, etc.

Dans la recherche, il s'agit de l'information sur les travaux en cours. Elle fait l'objet de communications au cours de congrès ou de réunions ; sinon elle transite sous forme d'information individuelle et, sur demande, de spécialiste à spécialiste.

L'information concurrentielle fait l'objet d'une rétention beaucoup plus forte. Elle est obtenue par voie illicite ou par relations personnelles. Elle est de règle dans les services commerciaux des entreprises et dans les services techniques. Par contre, une certaine partie de l'information « sur la concurrence » fait l'objet de publications (presse, brochures publicitaires) et peut être récupérée et stockée. C'est le cas de la plupart des fichiers sur la concurrence qui sont tenus à jour dans les entreprises pour le compte des directions.

En somme, les pratiques documentaires des utilisateurs concernant l'information non publiée ou à diffusion restreinte se caractérisent par des processus autonomes le plus souvent tronqués, qui échappent en règle générale aux unités documentaires, que ce soit la recherche des sources, le dépouillement, le stockage des documents, la compilation et l'utilisation en temps utile. Le stockage est le plus souvent fait sous forme de dossiers ou même en rayonnage, excepté en sciences humaines où la pratique des fichiers nous a paru particulièrement développée.

Cette documentation personnelle est mal connue. Elle reste presque toujours secrète et n'est que rarement communiquée à d'autres, sinon au sein d'une même cellule de travail.

En ce qui concerne l'information orale, la place actuelle des unités documentaires reste un lieu d'archivage après coup. Les unités documentaires sont mises à l'écart par les chercheurs et ingénieurs qui gardent pour eux-mêmes l'information en la communiquant au sein d'instances spécialisées où ils se retrouvent. Si les unités documentaires veulent jouer à l'avenir un rôle pilote de diffusion de l'information, il faut qu'elles recueillent désormais l'information orale et qu'elles la diffusent. Ceci rejaillira nécessairement sur le profil des documentalistes qui devront jouer ce rôle et qui devront être des spécialistes. Néanmoins, si c'est possible pour l'information liée à la recherche, il ne pourra en être de même pour l'information orale liée à la concurrence ou aux états majors dans lesquels la rétention de l'information liée à la notion de pouvoir, continuera de jouer un rôle fondamental.

Le problème de l'information non encore publiée ou à diffusion restreinte est encore trop mal résolu. Qu'il s'agisse de documents internes ou externes à l'organisme, le travail de répertoriage et de collecte est pourtant tout à fait possible. Il serait en tout état de cause très apprécié. Les unités documentaires de type généraliste pourraient aisément jouer ce rôle. Leur présence dans les réunions de travail de l'entreprise faciliterait une meilleure connaissance des besoins de leurs utilisateurs et une politique plus prospective d'alimentation des différents services. Par contre, ce pari ne peut être gagné tant que l'unité documentaire se replie sur elle-même et attend des utilisateurs un constat de satisfaction par rapport aux produits standard qu'elle s'est elle-même définis.

II. PRESTATIONS DES UNITES DOCUMENTAIRES ET PRATIQUES DES UTILISATEURS

Ces pratiques, comme dans le cas des références dépendent de la nature des prestations qui sont mises à leur disposition par les unités documentaires. Il faut distinguer très clairement :

- Les informations de type standard diffusées systématiquement par les unités documentaires.
- Les informations à la carte qui, compte tenu des moyens respectifs des unités documentaires, satisfont plus ou moins la demande qui a été formulée, mais qui de toute façon se plient à la logique de l'utilisateur.

Parmi les informations standard mises au point par les unités documentaires, on trouve :

- l'index de presse ou la revue de presse,
- les dossiers thématiques d'actualité ou de presse,
- les synthèses sur des thèmes généraux intéressant les utilisateurs.

Parmi les informations personnalisées répondant à une demande particulière, on notera :

- le service SVP,
- l'ensemble des prestations des cellules d'assistance à savoir :
 - des dossiers ou fichiers demandés par les clients,
 - des synthèses informatives ou à but décisionnel.

1. Les informations standard

La logique qui préside aux prestations du premier groupe est celle de l'unité documentaire ou éventuellement celle de l'instance de décision qui statue pour elle : logique de prestige, logique de présence au sein d'un groupe très vaste et hétérogène, logique documentaire d'une unité qui essaie d'utiliser au maximum la richesse du fonds dont elle dispose.

Cet ensemble de prestations permettra aux utilisateurs de se former ou de s'informer ; dans le meilleur des cas, compte tenu de créneaux bien précis, il correspond aux préoccupations des utilisateurs et leur servira d'outil de travail ou de matière première pour leur activité. Par exemple, les dossiers d'actualité sont souvent utilisés au démarrage d'une étude.

LES PRATIQUES DES UTILISATEURS EN CE QUI CONCERNE LA PRESSE

Les unités documentaires fournissent assez fréquemment aux cadres et aux directions des index ou des revues de presse. Elles suivent également l'actualité économique, financière, sociale ou politique en constituant des dossiers de presse organisés selon des rubriques plus ou moins fines.

Les directions et un certain nombre de cadres suivent en général l'actualité en dépouillant les journaux sans avoir les moyens de les mémoriser eux-mêmes. L'apparition d'un index est en général très bien accueilli. Il permet une information assez exhaustive et immédiate, renforcée par la fourniture des articles correspondant à la demande. Le problème est celui de la couverture du champ des préoccupations des utilisateurs.

Les dossiers de presse ou d'actualité sont un investissement beaucoup plus important, dont la gestion ne peut être assurée par des utilisateurs mis à part des cas très particuliers, comme les chercheurs de sciences politiques.

En général, ces dossiers sont pris en charge par les unités documentaires. Ils alimentent le système SVP ou fournissent des réponses aux questions sur la vie politique (personnalités, localités, partis, syndicats) la vie sociale et l'entreprise, l'actualité économique et financière, la vie des régions, l'enseignement, la législation.

Ils sont utilisés par les hommes politiques (élus, préfets, etc.), par les chefs d'entreprise, par les économistes et les financiers qui apprécient une information conjoncturelle à durée de vie assez brève, par des chercheurs, des chargés d'études et même des opérationnels chargés de la programmation des activités de leur service.

LES SYNTHÈSES INFORMATIVES FAISANT LE POINT SUR UN SUJET

se rencontrent plus fréquemment dans des unités documentaires intéressant un large public (centre technique professionnel, grandes entreprises). Les thèmes retenus sont des thèmes d'actualité qui permettent de répondre à des préoccupations largement répandues chez les utilisateurs. L'utilisation qui en sera faite sera celle **d'une information ou d'une formation**. Les utilisateurs sont nombreux. L'investissement d'un tel travail mérite que sa diffusion soit la plus large possible.

Leur usage par les utilisateurs dépend de leur caractère général ou spécialisé : les synthèses de type spécialisé peuvent alléger considérablement le nombre des documents à consulter ; les synthèses plus générales rendent plus aisée l'approche du problème en permettant de se faire une première idée avant de repartir sur les documents plus spécialisés qui ont permis de la rédiger.

2. Les informations personnalisées

Le deuxième type de prestations, à savoir les prestations à la carte, couvre, selon les moyens et les attributions des unités documentaires, tout ou partie des besoins des utilisateurs. Les pratiques ne sont donc pas, là non plus, uniformes. Le plus souvent, le centre documentaire se réserve de couvrir un certain type de demandes, laissant à l'utilisateur le soin de pourvoir au reste par ses moyens propres.

EN CE QUI CONCERNE LE SYSTEME SVP,

s'il est présent dans presque toutes les unités documentaires observées, l'utilisation qui en est faite n'a pas pu être finement collectée. Il est évident que l'unité documentaire rend à ce titre des services parmi d'autres, mais certainement jamais à titre exclusif. Les questions qui lui sont posées ne sont jamais totalement éclatées. Certaines correspondent à des données précises que l'unité documentaire a mémorisées. Il suffit au documentaliste de rechercher l'information qu'il a engendrée dans ses dossiers, son fonds d'ouvrages ou de revues, de manuels ou d'annuaires. D'autres questions, et c'est très fréquent, concernent une demande d'orientation sur un organisme ou sur une source d'information. D'autres enfin, impliquent des recherches documentaires à l'extérieur de l'unité. Dans ce cas, le carnet d'adresses du documentaliste est le meilleur outil sans compter les abonnements assez fréquents à des organismes tels que SVP et des unités documentaires spécialisées.

Le recours au système SVP chez l'utilisateur est en relation directe avec l'obtention ou non d'une réponse antérieure satisfaisante.

EN CE QUI CONCERNE LES DOSSIERS OU LES FICHIERS

constitués à la demande, soit systématiquement, soit au coup par coup, compte tenu de la fréquence des demandes, on trouve des dossiers d'actualité organisés par rubrique, des dossiers techniques réunissant des coupures de presse, des articles de revues spécialisées ou des brochures, enfin des dossiers sur des sociétés concurrentes ou clientes et des fichiers de personnalités.

Selon la précision et l'adaptation du dossier au problème que se pose l'utilisateur, cette prestation restera informative ou constituera véritablement un outil de travail permettant de prendre une décision, de démarrer une étude, de préparer une réunion ou de réaliser un travail quotidien.

Ce type de prestation correspond à un travail indispensable pour l'utilisateur qui, en son absence, le réalisera lui-même. Selon le volume et la fréquence de l'information demandée, la pratique de l'utilisateur sera de réunir des informations au coup par coup ou d'instituer pour lui-même un fonds catégorisé et classé de l'information nécessaire.

Quelques exemples peuvent illustrer ce propos :

- **Les dossiers de presse** sont particulièrement importants pour la **profession des journalistes**. Ils sont la matière première de leur travail qui consiste en réalité en une synthèse critique des informations collectées. La qualité de ces dossiers est fondamentale. Bon nombre de journaux qui ne peuvent s'appuyer

sur une documentation satisfaisante obligent leurs journalistes à refaire eux-mêmes leurs dossiers. En outre, même si ceux-ci sont utilisables, ils n'évitent jamais une recherche complémentaire de la part des journalistes qui utilisent un système de relations personnelles et d'informations orales de type souvent confidentiel.

• **Les dossiers sur les sociétés** peuvent répondre à plusieurs préoccupations et selon le cas comprendre des données administratives, financières, commerciales, parfois des dossiers techniques.

Ces dossiers sont demandés en général par les directions qui surveillent les principaux concurrents.

Ils peuvent aussi intéresser des cadres techniques ou des directeurs qui désirent se tenir au courant des installations mises au point par les concurrents ou qui sont amenés à faire des visites dans des entreprises clientes.

Les sources d'information qui contribuent à les alimenter sont multiples :

- la presse,
- les revues spécialisées,
- les brochures publiées par les entreprises, leur comptes rendus d'activité,
- les compte rendus des visites de cadres ou d'ingénieurs.

Les utilisateurs possèdent en effet une part importante des données sur la concurrence du fait des contacts qu'ils entretiennent avec elle. Ils mettent souvent cette information par écrit. Le problème reste celui de la centralisation de cette information qui reste cantonnée à l'intérieur d'un service ; cette rétention générale explique probablement un grand nombre de doubles emplois dans les entreprises. Ceci dit, les observations ne nous ont pas fait rencontrer de dossiers formalisés sur la concurrence et tenus par les utilisateurs eux-mêmes.

• **Les dossiers techniques** pris en charge par les unités documentaires sont assez rares. S'ils le sont, c'est en général au sein de cellules d'assistance dans lesquelles la compétence du documentaliste est presque la même que celle de l'utilisateur et permet une sélection critique efficace des documents utiles.

Ceci se présente dans le cas où ces dossiers sont directement utiles pour l'ensemble du service. La présence du documentaliste évite que chacun refasse le même travail. En général, les utilisateurs vont eux-mêmes fouiller dans les dossiers. Le système ne fonctionne tout à fait bien que si les utilisateurs retransmettent à la documentaliste toute l'information qui leur parvient. Dans l'ensemble, c'est plutôt une pratique courante chez les utilisateurs eux-mêmes qui découpent et stockent, selon leurs thèmes d'intérêt, l'information glanée au cours de leurs lectures ou de leurs contacts.

LES SYNTHÈSES A BUT DECISIONNEL

Elles sont directement commandées par des interlocuteurs bien précis. Il s'agit presque toujours de directions générales, car elles ont les moyens de demander des investissements de cet ordre. On trouve cependant des travaux de syn-

thèses spécialisées de type informatif pour des services d'études techniques, pour des laboratoires, pour des opérationnels chargés de développement ou de prospection.

Les utilisateurs circonscrivent précisément leur domaine d'intérêt. Ils imposent leur logique. L'ampleur de l'investissement fait que rarement ce travail sera demandé à un service documentaire. La plupart du temps, ce sont des services d'études ou d'assistance aux directions qui préparent ce travail en s'appuyant sur les recherches des unités documentaires. La compétence du personnel est souvent en cause : ces synthèses sont spécialisées, souvent critiques.

L'utilisateur peut participer à la définition du champ des objectifs du travail à réaliser et sélectionner lui-même les sources. S'il s'appuie sur un assistant compétent, il lui laisse une assez grande autonomie.

Le problème de l'information n'est certes pas celui du choix entre l'information standard ou l'information à la carte : les deux sont bonnes. Le problème est celui de leur pertinence par rapport aux besoins et aussi celui du délai nécessaire à leur communication. Le reproche le plus fréquent est celui du délai trop important qui est nécessaire à la réponse et qui fait que l'utilisateur ne peut pas en tirer parti à temps.

— Le système SVP fonctionne en général assez bien.

— Les dossiers, lorsqu'ils correspondent effectivement aux préoccupations des gens, sont bienvenus s'ils sont mis à jour et s'ils correspondent à une information dont la sélection leur est adaptée.

— Les synthèses ont très largement tendance aujourd'hui à échapper aux centres de documentation au profit de cellules d'études et d'assistance ainsi qu'à celui d'équipes de recherche. Cette tendance nous semble beaucoup plus liée au profil de recrutement de ces centres qu'à un obstacle structurel.

On peut dire qu'une unité documentaire est mieux armée pour effectuer des synthèses générales du fait de la pluralité des sources, de la diversité des informations et d'un besoin en une formation individuelle plutôt large ; les laboratoires de recherche ou les services d'études techniques sont à l'inverse plus aptes à réaliser des synthèses spécialisées, là où les sources sont plus facilement maîtrisables et le besoin en valeur ajoutée plus nécessaire, ce qui implique en même temps une formation plus spécialisée et une insertion professionnelle forte de l'individu.

III. INFLUENCE DU PROFIL D'ACTIVITE DE L'UTILISATEUR SUR LES PRATIQUES DOCUMENTAIRES

Nous reprendrons rapidement les principales catégories d'utilisateurs présentées dans la première partie.

1. Les directions

Ces utilisateurs font faire généralement leur documentation ; décideurs, ils ont besoin d'informations synthétisées et immédiatement disponibles. Ils mettent en place des services d'assistance : nous en avons longuement parlé. Ils s'adressent — pour une information ponctuelle, très conjoncturelle et un peu marginale par rapport à leurs préoccupations principales — aux prestations à la carte des services documentaires. Ceux-ci leur fournissent les revues de presse dont ils ont besoin, les fichiers et dossiers sur les personnalités et les sociétés qui les intéressent, les éléments rapidement réunis de divers horizons sur un problème qui émerge tout à coup. C'est soit une pratique de S.O.S., soit une pratique plus banalisée d'exploitation des informations d'actualité trouvées dans la presse.

2. Les études

Les préoccupations et les pratiques des utilisateurs de ce groupe (chargés d'études ou ingénieurs) sont assez semblables à celles des chercheurs. Mais les contraintes de temps rendent le travail documentaire personnel beaucoup plus difficile.

On retrouve des constantes dans les pratiques :

- abonnements aux revues spécialisées couvrant le domaine des préoccupations et leur consultation, la gestion de cet abonnement étant souvent assurée par l'unité documentaire ;
- possession d'un fonds documentaire souvent inorganisé (bibliothèque « sauvage ») constitué d'ouvrages, de manuels, de publications périodiques éventuellement ;
- constitution de dossiers personnels techniques.

Pour les études en économie ou les études de marché, on retrouve des outils statistiques assez développés (tableaux de bord personnels, fonds assez complets de sources statistiques diverses).

IV. CONCLUSION

Cette analyse des pratiques nous conduit à un bilan de l'adaptation des unités documentaires à leurs utilisateurs.

Celui-ci nous amène à constater deux types d'insuffisances : celles des unités documentaires et celles des utilisateurs.

1) Lorsqu'il y a constat d'échec de l'unité documentaire, plusieurs causes sont possibles. Ce sont :

- **L'insuffisance des techniques** due à l'absence d'outils nécessaires ou à leur mauvaise conception, qu'il s'agisse des techniques de classement, de listes de mots-clés, de thésaurus. Le thésaurus semble de plus en plus la clé de

bon nombre de problèmes. Mais sa mise en place est délicate lorsqu'on lui attribue deux fonctions : à la fois permettre à l'unité documentaire de répondre **de plus en plus finement** à son groupe d'utilisateurs privilégiés et d'être un instrument de désenclavement des cellules documentaires par la constitution de réseaux de références automatisés, ce qui implique un public d'utilisateurs **de plus en plus étendu**. A la mode aujourd'hui, il fleurit un peu partout et risque de rester trop particulier sans qu'aucun passage ne soit possible d'un thésaurus à l'autre. Si c'est le cas, on aura gagné le pari de la finesse du traitement mais non du désenclavement.

Prendre la solution inverse de l'unification des thésaurus présente aussi des risques et en particulier celui de s'éloigner des langages spécifiques des milieux professionnels, par souci d'uniformité, ce qui peut conduire à un système finalement caduc.

— L'insuffisance de la formation des documentalistes

Une des causes principales du constat d'échec des unités documentaires de type généraliste vient de ce que leur personnel ne possède pas la formation leur permettant de répondre aux utilisateurs au niveau où ils l'exigent.

— **Le problème du quorum**, considéré du point de vue du rapport : **nombre de documentalistes**, en deçà duquel l'unité documentaire ne peut pas rendre de services est également fondamental (il est difficile dans l'état de nos observations de fixer ce seuil). Tant que les organismes ne l'envisageront point ainsi, ils ne pourront demander aux unités documentaires de faire des miracles.

— **Enfin la méconnaissance de l'utilisateur** reste une des causes les plus claires de l'inadaptation et de la non-insertion des unités documentaires.

2) Constat d'échec de la part de l'utilisateur qui est dû à la non acquisition du réflexe documentaire : les utilisateurs ne savent pas chercher et utiliser la documentation.

TROISIEME PARTIE

**LES STRUCTURES
DOCUMENTAIRES
DÉCENTRALISÉES**

PRESENTATION

Les structures introduites dans les deux premières parties ne rendent pas compte de la diversité des situations rencontrées : on y a présenté des structures centralisées, c'est-à-dire les principaux types de charpente d'une organisation de la fonction documentaire. Dans un très grand nombre de cas, les utilisateurs n'ont pas d'autres interlocuteurs dans ces structures que les documentalistes des unités documentaires qui y sont insérées.

L'analyse des pratiques documentaires des utilisateurs a montré que si les prestations provenant de ces unités leur sont utiles, voire nécessaires, elles sont très rarement suffisantes.

Cette troisième partie sera donc consacrée à la présentation **des structures de diffusion de l'information** qui recherchent avant tout la meilleure insertion possible, en prenant en compte les besoins tels qu'ils s'expriment et là où ils s'expriment.

Si dans un certain nombre de cas, ces structures proviennent d'une décentralisation d'un centre documentaire principal (cf. les deuxièmes exemples des paragraphes II et III du chapitre 1), d'autres résultent **d'une volonté d'introduire la documentation dans l'entreprise sous un mode décentralisé** (cf. les premiers exemples des paragraphes II et III du chapitre 1).

Une deuxième série d'exemples (chapitre 2) nous fait accéder aux structures de diffusion auprès du public, dont l'intérêt principal est de montrer comment des besoins nouveaux d'animation culturelle, pédagogique, d'information et d'orientation peuvent être pris en compte.

Dans tous les cas, quelles que soient les raisons qui ont conduit à l'apparition des structures étudiées dans cette partie, c'est en termes de complémentarité avec les précédentes qu'il faudrait les situer.

Cette complémentarité est en état d'équilibre constant. En effet, les relations qui s'établissent entre les unités, du point de vue du partage des attributions ou de la couverture des besoins des utilisateurs, sont essentiellement dynamiques. Elles dépendent en grande partie de l'insertion des unités documentaires concernées auprès des utilisateurs, et de leur capacité à instaurer une complémentarité réelle.

Ceci suppose qu'un dialogue s'établisse à la fois entre les diverses unités documentaires et entre les unités et les utilisateurs.

Pour que cette complémentarité soit effective, la capacité du centre généraliste à coordonner et à utiliser les prestations des unités spécialisées ou d'assistance, est fondamentale. L'inverse pose en effet beaucoup moins de problèmes, les cellules d'assistance ne se privant pas de tirer bénéfice du travail des unités généralistes lorsque les prestations offertes peuvent leur éviter de doubler un investissement déjà existant.

En somme, deux cas de figure peuvent se présenter :

— ou la complémentarité est réelle, le partage des attributions étant logique et clair, et les structures existantes peuvent se fondre en une structure unique où tous les organes internes sont correctement reliés ;

— ou la complémentarité est fictive, soit du fait d'une ignorance réciproque, soit du fait d'un constat d'échec d'une des structures et le schéma de complémentarité se transforme au détriment des unes et au bénéfice des autres.

Les cellules d'assistance peuvent dans ce cas croître jusqu'à dénuder complètement le centre généraliste de son rôle. Elles prennent alors leur autonomie et le centre généraliste peut être démantelé, donnant lieu à une firme nouvelle de la structure documentaire dans l'organisme.

L'évolution dépend aussi du comportement individuel des utilisateurs. En effet, la complémentarité ne peut jouer que si les utilisateurs en acceptent effectivement les règles. La mise en place par eux d'une cellule d'assistance ou le doublage par les utilisateurs eux-mêmes des prestations des unités documentaires remettent en cause la forme même des unités documentaires préalablement en place. Or, les chapitres sur les pratiques documentaires le dénotent clairement, des processus parallèles s'instaurent souvent, qu'il s'agisse de références, de dossiers de presse élaborés sur place ou de demandes de renseignements multiples à l'extérieur. Ces processus parallèles menacent donc souvent les unités documentaires qu'ils court-circuitent, alors qu'ils pouvaient les compléter s'ils s'officialisaient.

ANALYSE DES STRUCTURES DOCUMENTAIRES DÉCENTRALISÉES

Dans le cas présent, les structures documentaires s'organisent autour d'un champ documentaire délimité ; il correspond à une fonction ou à un domaine d'activité de l'entreprise. Dans certains cas, cette fonction peut être la seule importante dans l'entreprise (organe de presse, petite entreprise spécialisée...). Dans d'autres cas, un secteur particulier de l'entreprise requiert un besoin d'information précis concernant une population homogène, géographiquement limitée, qui n'est pas prise en charge par le centre de documentation s'il existe. Il s'ensuit la création d'unités spécialisées autonomes.

Dans le premier cas, le champ documentaire de l'entreprise est lui-même réduit, (cf. le premier exemple du paragraphe I), dans le second, l'étendue du champ documentaire de l'entreprise peut entraîner plusieurs modes d'organisation de la fonction documentaire : des structures documentaires décentralisées liées à un cloisonnement du champ documentaire (découpage fonctionnel ou géographique de l'entreprise), ou une structure documentaire centralisée comprenant un centre documentaire principal et des unités spécialisées plus ou moins autonomes (cf. le deuxième exemple du paragraphe II).

On trouve des unités aussi bien dans la recherche que dans les multiples fonctions de l'entreprise ou de l'administration.

Toutes ces unités sont de petite taille et elles s'adressent à une clientèle peu nombreuse (un service, une équipe de recherche ou de rédaction, les cadres d'une petite ou moyenne entreprise). Elles ont donc une clientèle limitée dont il est aisé de bien connaître les besoins documentaires. Cette proximité des utilisateurs explique leur forte insertion.

Les processus sont peu formalisés. Les utilisateurs connaissent bien le fonds documentaire et font quelquefois eux-mêmes les recherches documentaires. Les techniques sont simples car l'importance du fonds documentaire ne justifie pas l'emploi de techniques plus complexes.

La spécialisation des documentalistes sur un champ assez limité induit un niveau de formation générale assez élevé.

Les dimensions réduites de ces unités confèrent aux processus documentaires et aux profils des individus une unité suffisante pour qu'elles puissent être présentées ensemble. Néanmoins, on va les distinguer suivant la nature de leur insertion dans l'activité de leurs utilisateurs.

• **Sous-groupe 6 : les unités documentaires spécialisées**

Elles constituent une sorte de réduction des structures centrales spécialisées (sous-groupe 4). Leur public est le même, mais plus restreint en nombre, les besoins d'information et sa disponibilité sont les mêmes. Mais la réduction d'échelle de ces unités documentaires induit un mode de division du travail et un usage des techniques complètement différent.

Les unités de ce groupe possèdent un champ documentaire spécifique qui n'est couvert ni par le centre documentaire généraliste, lorsqu'il existe, ni par un quelconque centre documentaire externe.

C'est le cas des documentations juridique et informatique dans les entreprises car elles sont trop techniques pour pouvoir intéresser quelqu'un d'autre que le spécialiste. Il n'y a donc aucune raison pour que le centre généraliste les absorbe. Elles doivent au contraire rester près de leur clientèle.

C'est le cas aussi d'unités documentaires spécialisées dans des domaines où il n'existe pas de concentration externe. Il s'agit là de petites sociétés qui ont situé leurs activités dans des créneaux assez précis : l'urbanisme commercial (paragraphe I, deuxième exemple) la recherche-développement (paragraphe I, premier exemple).

• **Sous-groupe 7 : les cellules d'assistance**

Dans le sous-groupe ci-dessus, on est encore dans la logique des centres de documentation qui élaborent et fournissent des produits ou des prestations documentaires. Dans le cas présent, on fournit une **assistance documentaire**.

Il s'agit de structures documentaires encore plus insérées, que ce soit dans des services opérationnels, des équipes de rédaction ou de recherche. Le personnel de ces cellules peut directement intervenir dans les activités des utilisateurs (position d'assistance).

Dans tous les cas, la fonction documentaire est très importante pour les activités des utilisateurs : le meilleur exemple est celui de la rédaction d'un journal où l'information est à la base du processus productif (paragraphe II, premier exemple).

L'existence de la cellule d'assistance se justifie, de plus, par la nécessaire proximité physique de l'unité documentaire pour l'utilisateur (un chercheur perdrait trop de temps s'il devait aller faire lui-même des recherches documentaires approfondies dans un centre généraliste).

La couverture du champ que peuvent fournir les centres généralistes n'est pas toujours suffisante pour les spécialistes du domaine ; la cellule d'assistance les utilise donc comme une source d'information parmi d'autres (cf. paragraphe II, deuxième exemple).

La distance entre ces deux sous-groupes est suffisamment marquée pour qu'apparaissent assez nettement des processus et des activités individuelles différentes.

I. SOUS-GROUPE 6 : LES UNITES DOCUMENTAIRES SPECIALISEES

1. Premier exemple : le centre de documentation d'une entreprise de recherche développement

L'unité documentaire comprend six personnes ; elle est rattachée à la direction de l'entreprise qui a un effectif d'environ six cents personnes dont plus d'un tiers d'ingénieurs.

Cette unité documentaire présente la particularité de ne répondre qu'aux questions posées par ses utilisateurs. Elle ne dispose pas d'un fonds documentaire important (les ouvrages sont répartis dans les départements de la société), mais seulement de fichiers (auteurs et matières) pour garder une trace des documents. Le champ couvert est celui du domaine scientifique sur lequel se situe la société. L'information produite est directement prise en charge par les ingénieurs et techniciens qui préfèrent s'adresser eux-mêmes aux fournisseurs. Les documentalistes répondent aux questions ponctuelles demandées par la direction sur la concurrence.

LE PROCESSUS DOCUMENTAIRE

Opérations	Intervenants
<p>Collecte : journaux, revues et livres commandés par les utilisateurs.</p> <p>Traitement et mise en mémoire :</p> <p>Pratiquement néant. Tous les documents utiles sont directement fournis aux utilisateurs. On conserve seulement une trace des références dans les fichiers manuels.</p> <p>Diffusion à la demande :</p> <p>Les utilisateurs passent une commande de livres ou de recherches bibliographiques.</p> <p>Les documentalistes vont dans les bibliothèques extérieures trouver les livres ou articles correspondant au sujet, et les fournissent aux demandeurs (prêt des livres et photocopie des articles).</p>	<p>Bibliothécaire pour la circulation des revues et la tenue des fichiers manuels.</p> <p>Le Chef du centre aide les documentalistes à faire le choix des centres de documentation à visiter. Il effectue lui-même quelques synthèses documentaires demandées par les ingénieurs sur un sujet précis.</p>

LE PROCESSUS DOCUMENTAIRE SE CARACTERISE :

• au niveau de la production documentaire :

- par une grande simplicité des activités documentaires de saisie de l'information et l'absence de fonds documentaire important ;
- par la prédominance des activités de réponse aux demandes quotidiennes faites par les utilisateurs, en utilisant les fonds documentaires des bibliothèques de recherche publiques ou des centres techniques professionnels ;

• au niveau de la gestion et des techniques documentaires :

- par une grande simplicité des techniques : fichiers manuels (auteurs et matières), fichier KWIC ;

• au niveau de la politique documentaire :

- par l'absence de choix dans l'orientation des activités de l'unité documentaire : elle est soumise à une comptabilité analytique ; toutes les demandes des utilisateurs leur sont facturées (temps des documentalistes et coût des documents). La politique qui a été choisie pour le centre a été induite d'une part des contraintes financières et d'autre part, par la grande mobilité du domaine scientifique à couvrir.

LE PROFIL DU PERSONNEL DE DOCUMENTATION

Titre	Formation	Activités
Chef du centre de documentation	Ingénieur	— Gestion du centre — Réponses à la demande des utilisateurs - synthèse documentaire
Documentaliste	Assistant d'ingénieur	} Recherche bibliographique dans des bibliothèques extérieures
Documentaliste	Aucune	
Bibliothécaire	Bac	Suivi des revues Tenue des fichiers manuels
Secrétaire	Aucune	

Tout le personnel s'est formé à la documentation sur le tas, ou par des stages de courte durée.

2. Deuxième exemple : antenne spécialisée en urbanisme commercial d'un gros centre documentaire généraliste

C'est une documentaliste assistée d'une secrétaire aide-documentaliste qui anime cette antenne spécialisée en urbanisme commercial (aspects techniques, économiques et réglementaires).

STRUCTURE DOCUMENTAIRE

Interne au groupe			Externe
Utilisateurs	Antenne spécialisée	Centre généraliste	
Le personnel de la société ou groupe, le service études étant le principal client	Unité documentaire comprenant une documentaliste et une aide-documentaliste	En économie comprenant une vingtaine de personnes	<p>Pas de documentation administrative en matière d'urbanisme commercial</p> <p>Existence d'une banque de données spécialisée en BTP</p>

Cette unité documentaire est née dans le service Etudes d'une société de 130 personnes, spécialisée dans la réalisation de centres d'équipement. Cette société fait elle-même partie d'un groupe important de 7 000 personnes où existe un gros centre documentaire généraliste. Celui-ci a bientôt confié à cette cellule spécialisée tout ce qu'il possédait en matière d'urbanisme commercial et désormais lui renvoie les questions concernant ce domaine. Dans le même temps, la documentaliste a élargi sa clientèle à l'ensemble de sa propre société. Elle-même renvoie ses clients au centre généraliste lorsque les questions posées dépassent son champ propre.

LE PROCESSUS

Opérations	Intervenants
<p>Circuit des documents périodiques</p> <p>Choix des abonnements, des revues et journaux (60 revues, 3 quotidiens).</p> <p>Classification</p> <p>Découpage et classement dans des dossiers avec plan de classement.</p> <p>Dépannage à partir des dossiers</p>	<p>Documentaliste (Contrôle a posteriori du chef de service Etudes)</p> <p>Documentaliste</p> <p>Aide-documentaliste</p> <p>Documentaliste ou chargés d'étude directement</p>
<p>Circuit des ouvrages</p> <p>Choix des ouvrages (350)</p> <p>Analyse et classification</p> <p>Enregistrement</p> <p>Mise à jour du fichier</p>	<p>Documentaliste</p> <p>Documentaliste</p> <p>Aide-documentaliste</p> <p>Aide-documentaliste</p>
<p>Diffusion</p> <p>Diffusion d'un index hebdomadaire avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> — les sommaires des revues — les analyses de livres — des nouvelles diverses <p>La diffusion de cet index est sélective :</p>	<p>il y a un point commun pour tous les services et des parties individualisées pour un service ou une personne.</p>

CARACTERISTIQUES DU PROCESSUS

— **Au niveau de la production** : répartition simple des activités entre les deux personnes. L'aide-documentaliste effectue toutes les opérations d'enregistrement, classement et frappe. La documentaliste effectue les autres opérations et est en contact direct avec les utilisateurs. Le processus est tronqué en aval en ce qui concerne le service études car il fait ses recherches lui-même à partir des dossiers et des fichiers.

— **Au niveau des techniques documentaires** : on constate le caractère traditionnel des techniques employées : dossiers avec plan de classement.

Cela suffit, l'ampleur du champ et de la masse documentaire n'est pas suffisante pour justifier l'emploi d'un système sélecto. Par contre pour les questions techniques, la documentaliste a pris un abonnement à une banque de données informatisée.

— **Au niveau de la politique documentaire** on constate une indépendance totale par rapport au centre généraliste. La collecte est totalement indépendante : la documentaliste recherche toutes les informations publiées qui concernent son domaine et sélectionne elle-même les achats et les abonnements. Le responsable du service Etudes, dont elle dépend hiérarchiquement, exerce un contrôle a posteriori.

En ce qui concerne les produits offerts, là encore la documentaliste a toute latitude. Au départ, elle est simplement allée voir le centre généraliste pour harmoniser les normes de travail.

— **Au niveau de la collecte**, il faut noter que le personnel de la société d'Etudes transmet à la documentation tous les documents recueillis au cours de voyages d'études. De ce point de vue, la documentaliste semble s'être assez bien imposée.

PROFIL

Elle a un profil beaucoup plus de documentaliste que d'assistante d'Etudes. Elle ne fait pas de synthèses. Cela correspond à la demande du service Etudes qui veut de l'information brute. Il s'estime mieux placé pour traiter lui-même l'information. « On ne demande pas à la documentaliste de prendre position sur le contenu. C'est le travail du chargé d'Etudes de faire une synthèse et une critique de l'information ». Il en résulte un produit documentaire assez classique : un index.

Par contre, si la documentaliste n'a pas augmenté la valeur ajoutée de ses produits, elle a élargi sa clientèle puisqu'au départ elle ne s'occupait que des besoins en documentation des services Etudes alors qu'aujourd'hui elle dessert l'ensemble de la société d'études.

Son profil de formation correspond assez bien à son profil d'activité. Elle a une formation de base niveau propédeutique et un diplôme de l'INTD (2^e cycle). Elle a suivi une formation complémentaire en Economie pour pouvoir passer cadre.

L'aide-documentaliste a un bac G et a fait préalablement du secrétariat.

3. Deux profils « typiques »

Les deux exemples qui suivent (profils n^{os} 16 et 17) sont des profils de base, qui sont assez semblables à ceux des structures centralisées (cf. profils n^{os} 8, 9). Simplement leur champ est plus spécialisé et leur insertion meilleure. Les produits ont fortement tendance à se personnaliser selon les utilisateurs.

Profil n° 16

Ingénieur-documentaliste en informatique

Rattaché au centre de documentation d'une grande entreprise sidérurgique, cet ingénieur assure seul et à temps complet le fonctionnement d'une cellule spécialisée de références en informatique.

Inséré dans le service informatique de l'entreprise, proche de ses utilisateurs avec lesquels il est en contact constant, il assure des prestations hautement spécialisées dans un champ étroitement délimité.

Il dépouille toute la littérature d'informatique de gestion (revues spécialisées et ouvrages), assure la circulation des revues dont il a préalablement signalé la qualité des articles, sélectionne et analyse les articles intéressants, rédige des fiches de références comportant des résumés critiques denses. Il fait la maquette du bulletin analytique qui est publié tous les deux mois (environ 40 analyses) et répond aux questions de ses utilisateurs en effectuant des recherches documentaires à la demande, grâce à ses fichiers. Ses techniques documentaires sont artisanales : fiches manuscrites, catégorisation à partir de la classification décimale universelle.

Ingénieur électronicien de formation, devenu informaticien, il a d'abord enseigné l'informatique. Entré comme documentaliste dans l'entreprise, il a continué à former des informaticiens à une époque de fort « turn-over ». Il possède l'anglais et l'allemand qui sont indispensables dans ce domaine. Son travail de haute technicité est actuellement assez standardisé, l'analyse et la catégorisation occupant la plupart de son temps.

Ce profil masculin et jeune est certainement assez particulier et s'explique par l'absence d'un centre national ou international de références dans ce domaine.

Profil n° 17

Documentaliste, assistante d'une équipe de chercheurs

Cette documentaliste assistée d'une aide-documentaliste anime une cellule documentaire qui sert de relais avec la documentation centrale (très gros centre documentaire) et avec les unités des autres départements de recherche. La présence d'une documentaliste évite que tous les chercheurs fassent les mêmes recherches. Elle permet aux chercheurs d'économiser le temps d'aller faire leurs recherches à la documentation centrale.

En fait la documentaliste joue essentiellement trois rôles :

— Elle est chargée de collecter les sources en fonction du profil de l'équipe, puis de la diffusion spontanée à chaque chercheur de tout ce qui peut l'intéresser très directement. Pour remplir cette mission, la documentaliste a besoin de très bien connaître les activités de chacun : elle lit donc systématiquement tous les rapports qu'ils publient.

Elle se rend toutes les semaines à la documentation centrale pour connaître les nouveautés et sélectionner tout ce qui peut l'intéresser, par exemple elle peut faire des photocopies des microfiches auxquelles ils sont abonnés. Avant de leur passer des commandes d'ouvrages, elle consulte le spécialiste du domaine afin qu'il donne son avis sur l'intérêt de l'ouvrage, car les ouvrages scientifiques sont fort chers et le budget de la cellule documentaire limité. Elle ne peut se permettre des erreurs.

Quant aux documents internes et même externes, elle les reçoit directement (elle entretient d'excellents rapports avec ses collègues à l'étranger). A travers cette diffusion spontanée de documents, la documentaliste essaie d'alimenter directement le chercheur dans son travail de spécialiste.

— Elle cherche aussi à solliciter son attention sur l'évolution globale du milieu scientifique qui l'entoure. Pour cela, elle expose systématiquement chaque semaine les différentes revues et documents reçus.

D'autre part elle diffuse un bulletin mensuel des acquisitions. Elle souhaiterait en ordonner la présentation par thème, mais pour cela elle manque de temps.

— Enfin elle est là pour résoudre tous les problèmes documentaires des chercheurs. Pour répondre à leurs questions, elle leur fournit des orientations (elle les renvoie sur d'autres centres documentaires) ou bien des références (à l'aide « d'abstracts » publiés aux USA et en Allemagne ou bien à partir du fichier matières qu'elle a constitué pour les ouvrages).

Elle fait aussi des traductions de russe.

L'unité documentaire ne dépend hiérarchiquement que du chef de département. La documentaliste a, de fait, toute latitude en matière de politique documentaire et du recrutement de l'aide-documentaliste qui l'assiste. Au niveau

budgétaire, on lui attribue un budget chaque année et elle est libre de l'utiliser comme elle l'entend, à condition bien sûr de ne pas commettre d'erreurs de gestion.

Il paraît évident que ce poste de documentaliste implique de très bonnes connaissances scientifiques. La personne qui l'occupe depuis 10 ans et qui a une soixantaine d'années, vient d'ailleurs de la recherche et le fait qu'elle occupe actuellement le poste est dû, à l'origine, à son excellente connaissance du russe qu'elle cumule avec un niveau de formation supérieure dans la spécialité puisqu'elle est ingénieur-chimiste. Quant à la formation en documentation, elle n'en a point reçu et elle estime qu'une formation sur le tas peut suffire.

II. SOUS-GROUPE 7 : LES CELLULES D'ASSISTANCE

1. Premier exemple : le centre de documentation d'un organe de presse

Utilisateurs	Centre de documentation		Sources d'Informations extérieures
	Relais Intérieur	Unité documentaire (tronc commun)	
Journalistes répartis dans les différentes sections du journal	Un documentaliste (appelé assistant de rédaction) par section pour effectuer à mi-temps des activités documentaires (recueil d'information) et à mi-temps la préparation d'articles pour les journalistes	Deux personnes chargées de la coordination du centre de documentation et répondant aux très nombreuses demandes ponctuelles des journalistes Deux documentalistes chargés du recueil exhaustif de la biographie (*)	Centres de documentation d'autres organismes de presse Tous les organismes publics (INSEE, INED, Ministères, ambassades, etc.)

(*) Biographie de toutes les personnes impliquées dans l'actualité sociale, politique, économique, etc.

Le centre de documentation qui comprend une dizaine de personnes est rattaché à la direction de la rédaction, et fonctionne comme un **service opérationnel** de l'entreprise (ce qui est assez rare).

Par son organisation éclatée à l'intérieur même des différentes sections du journal, le centre de documentation est très intégré dans le travail quotidien des journalistes.

Le champ couvert est très vaste : il est identique à celui du journal qui comprend les secteurs politiques, économiques et vie sociale en France et à l'étranger.

LE PROCESSUS DOCUMENTAIRE : LA DOCUMENTATION ECRITE

Opérations	Intervenants
<p>Collecte : Journaux et revues français (environ 50) et étrangers (moins de 90), quelques livres.</p> <p>Traitement et mise en mémoire Lecture et cotation des articles intéressant chaque section suivant une liste de mots-clés (moins de 600) spécifiques à la section. Archivage : collage des coupures sur des feuilles et rangement au tronc commun ou dans les sections.</p> <p>Recherche rétrospective et diffusion En vue de la rédaction d'un article par un journaliste : on prépare un dossier à partir des archives de sa section, des coupures, des archives biographiques, et des livres de la bibliothèque.</p>	<p>Assistant du chef de centre de documentation</p> <p>Deux documentalistes du tronc commun Chaque documentaliste de section (ou assistant de rédaction) pour sa propre section Employés de bureau</p> <p>Documentaliste de la section</p> <p>Documentaliste du tronc commun</p>

L'application de ce processus ne fournit qu'une documentation ancienne et partielle qu'il faut toujours actualiser. Pour cela une part très importante de l'activité des documentalistes de section consiste à recueillir l'information à la source (par enquête téléphonique ou en se déplaçant) auprès de politiciens, syndicalistes, économistes, chercheurs..., dans les ministères, les ambassades, les services publics et centres de recherche (INSEE, INED, etc.).

LE PROCESSUS DOCUMENTAIRE SE CARACTERISE :

• **Au niveau de la production documentaire**

— par une polyvalence des activités des documentalistes qui effectuent toutes les tâches documentaires relatives à un domaine d'information ;

— par une part importante d'activités qui ne sont pas documentaires (enquêtes, etc.).

• **Au niveau de la gestion et des techniques documentaires**

— par une grande simplicité des techniques documentaires et des méthodes de rangement laissant une grande liberté d'organisation aux documentalistes.

• **Au niveau de la politique documentaire**

Il a été recherché, dès le lancement de ce centre de documentation, une organisation souple, permettant de fournir rapidement une information réduite mais essentielle, en faisant appel à du personnel de documentation de bon niveau dont on a préféré enrichir le travail pour le rendre plus intéressant, plutôt que de le restreindre à des activités documentaires.

LE PROFIL DES DOCUMENTALISTES

Compte tenu de cette option, c'est du personnel de formation supérieure (licence ou maîtrise littéraire) qui a été recruté.

On a deux types de profils :

— Les documentalistes (ou assistants de rédaction) qui effectuent toutes les opérations documentaires de collecte, traitement et diffusion de l'information. Ils collaborent directement aux activités des utilisateurs. Ils ont une formation supérieure (niveau licence ou maîtrise littéraire).

— Les employés de bureau effectuent les tâches de mise en forme et rangement des coupures de journaux, suivant un plan de classement simple, préétabli. Ils ont une formation du niveau baccalauréat.

2. Deuxième exemple : cellule d'assistance dans un service d'engagement des crédits du siège d'une grande banque

STRUCTURE DOCUMENTAIRE

Interne à l'organisme			Externe
Utilisateurs	Cellule d'assistance	Centre généraliste	
Les 17 personnes du service qui sont des rédacteurs-crédits chargés de donner leur avis sur l'octroi de prêts dans un secteur économique très spécifique. Ils sont de plus spécialisés par région	Elle comprend une opérationnelle qui fait à mi-temps de la documentation	Gros centre généraliste du siège d'une banque qui a beaucoup orienté ses prestations pour pouvoir décentraliser son fonds documentaire dans les unités régionales. Produits : traitement et communication de références qui alimentent pour une part la cellule d'assistance.	Sources : essentiellement les organisations professionnelles de la profession à qui sont accordés les prêts

L'actuel responsable du service, ainsi d'ailleurs que son prédécesseur, attache beaucoup d'importance à la documentation. C'est ce dernier qui a mis en place le fonds documentaire et institué un plan de classement. L'actuel responsable l'a encore développé puisque, le service ayant pris de l'extension, et n'ayant plus le temps de s'en occuper lui-même, il a engagé une opérationnelle qui s'y consacre à mi-temps. Elle emploie l'autre moitié de son temps à des activités d'analyses financières de dossiers comme les autres personnes du service.

La documentation est très importante pour ceux-ci car le secteur économique dans lequel ils travaillent, évolue très rapidement. Ils ont des difficultés à suivre de près cette évolution, chacun ne s'occupant que d'une toute petite partie du secteur. Il leur faut donc avoir la vision la plus synthétique possible et ceci est d'autant plus nécessaire que, dans cette évolution économique, leur rôle n'est pas tout à fait neutre : ils peuvent orienter l'évolution. Il est donc utile que l'information soit diffusée à la base pour que les opérationnels se tiennent au courant, sachent ce qui se passe hors de leur champ d'action directe. D'autre part, il est nécessaire de faire remonter l'information parcelle qu'ils détiennent pour alimenter les rapports de synthèse (qui ont pour fonction essentielle l'aide à la décision des directions).

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES REFERENCES

Opérations	Intervenants
<p>Collecte : tout ce qui paraît dans le domaine : les sources sont fournies à 80 % par la revue de presse du service des publications et par le bulletin analytique du centre documentaire.</p>	<p>Documentaliste</p>
<p>Traitement et mise en mémoire</p> <p>Le chef de service lit, dépouille et indique dans quelle rubrique du plan de classement (catégorisation) il faut ranger le document ; Résumés de livres ; Range dans les dossiers.</p>	<p>En principe le chef de service, mais la documentaliste dépouille tout ce qu'il n'a pas le temps de faire.</p> <p>Documentaliste</p>
<p>Recherche rétrospective</p> <p>Dépannage à partir des dossiers du fonds documentaire.</p>	<p>Documentaliste</p> <p>Les utilisateurs font probablement beaucoup de leurs recherches en fouillant directement dans les dossiers.</p>
<p>Diffusion sélective</p> <p>Circulation des revues et des dossiers.</p>	<p>Le chef de service indique à la documentaliste ce qui doit circuler dans le service.</p>

LES ACTIVITES DE SYNTHESE

Elles sont de deux types :

— Des synthèses à but informatif :

La documentaliste effectue elle-même des synthèses sur des points intéressants l'ensemble du service, mais elle peut aussi en réaliser à la demande de la direction générale (par exemple une étude sur la restructuration de l'industrie d'un secteur).

— Des synthèses à but décisionnel :

La documentaliste collabore au rapport de synthèse annuel, en collectant l'information auprès des différents rapporteurs financiers. Elle doit la faire remonter vers l'adjoint du responsable du secteur qui rédigera le rapport, en veillant à ce que les formulaires soient bien remplis.

LE PROCESSUS SE CARACTERISE :

par la faiblesse du traitement par rapport aux activités de diffusion de l'information. Les techniques documentaires sont très simples : il s'agit surtout de collecter les sources adéquates, et de « dispatcher » l'information et de remédier

à la division du travail dans le service pour permettre la synthèse de toutes les informations éparses de telle sorte que l'évolution économique du secteur soit quelque peu maîtrisable.

LE PROFIL

La personne recrutée pour s'occuper de la documentation est bien plus l'assistante du chef de service que la documentaliste. Recrutée comme opérationnelle, elle a le même niveau de formation que les autres personnes du service (maîtrise d'économie appliquée) et n'a suivi aucune formation en documentation.

3. Deux profils « typiques »

— La première illustration (profil n° 18) est récente puisqu'il s'agit d'une cellule au service d'opérationnels, qui est en plein développement. Si ce cas est encore peu fréquent, il nous paraît susceptible de prendre une extension importante.

— Le deuxième exemple (profil n° 19) choisi dans la presse est particulièrement intéressant car la documentation s'inscrit directement dans le processus productif de l'entreprise.

Profil n° 18

Assistante d'un service opérationnel dans le secteur tertiaire

Cette assistante, à mi-temps opérationnelle, à mi-temps documentaliste dans un service d'engagement de crédits où elle est insérée, a deux fonctions :

- *Rapporteur financier, elle examine des dossiers de crédit au même titre que les opérationnels ;*

- *Documentaliste du service :*

- *elle diffuse et fait circuler l'information dans le service;*

- *elle est chargée de faire remonter l'information jusqu'aux responsables, ce qui la définit bien plus comme l'assistante du chef de service, que comme la documentaliste du service.*

La diffusion de l'information

Elle demande systématiquement tout ce qui concerne son secteur au département information et documentation à partir du bulletin analytique et de la revue de presse.

D'autre part le chef du service reçoit tous les journaux et revues qui concernent le secteur économique, les lit, les dépouille et indique à la documentaliste sous quelle rubrique cela doit être rangé dans les dossiers. Lorsqu'il n'a pas le temps, c'est elle qui se charge du dépouillement.

Il lui indique aussi ce qui doit circuler dans le service et à qui : à l'ensemble du service ou bien seulement aux chefs de région. Elle veille aux délais de circulation des documents et les range ensuite dans les dossiers. Les dossiers constitués à partir du plan de classement établi par l'ancien chef du service, contiennent aussi bien des notes internes que des articles et des études externes. Elle fait aussi circuler un bulletin où elle signale toutes les nouvelles parutions.

A l'occasion de la réunion mensuelle du service, elle rédige et diffuse un petit rapport de synthèse faisant le bilan de la situation économique du secteur. D'autre part, elle réalise des études informatives à la demande dans des domaines qui sont particulièrement méconnus dans le service.

La collecte de l'information pour des synthèses à but décisionnel

Elle collabore à la réalisation du rapport de secteur annuel en collectant les données auprès des différents rapporteurs. Elle doit veiller à ce que les opérationnels respectent bien les normes d'uniformisation des ratios qui ont été décidées. Le rapport est ensuite rédigé par l'adjoint du responsable du service.

Enfin, elle réalise des études demandées par la Direction générale, par exemple sur la restructuration de l'industrie du secteur.

La jeune femme (25 ans) qui occupe cet emploi, a le même profil de formation que les opérationnels du secteur : elle a fait une maîtrise d'Economie appliquée. Elle n'a suivi aucune formation en documentation.

Profil n° 19

Assistante de rédaction d'une équipe de journalistes

Elle est chargée de résoudre tous les problèmes documentaires d'une équipe de six rédacteurs dans un hebdomadaire. Les articles portent dans cette section sur les aspects sociaux, économiques, politiques et culturels des pays étrangers et sur la politique étrangère de la France.

L'assistante de rédaction consacre la moitié de son temps environ à la lecture de quatre quotidiens, six hebdomadaires et diverses revues. Elle les parcourt et sélectionne les articles suivant les besoins généraux et permanents de sa section ou en prévision de la rédaction d'articles sur un thème fixé par les rédacteurs. Chaque article est coté suivant la nomenclature propre à la section (la sienne est assez simple : environ 600 mots et sous-mots).

Le reste du temps, elle répond aux demandes des journalistes de sa section ou quelquefois d'une autre section. Pour chaque demande, dont le délai de réponse varie entre une journée (articles portant sur l'actualité) et un mois environ (articles de synthèse, ou articles de fonds), elle constitue un dossier de presse avec les coupures provenant des archives ou obtenues par téléphone auprès d'autres organismes (essentiellement les ambassades et les centres de documentation des quotidiens français et étrangers).

La connaissance de l'anglais est impérative, par contre elle n'a pas suivi de formation en documentation. La formation générale de cette jeune femme est de niveau supérieur : licence de Droit et diplôme de Sciences Politiques et correspond à une option de la direction du journal qui a préféré recruter du personnel de bon niveau qu'on a rapproché le plus possible de la rédaction, en les intégrant dans les différentes sections, ceci pour éviter une certaine insatisfaction de la part des documentalistes.

III. CONCLUSION

1. Caractéristiques du sous-groupe 6

Dans la plupart des situations rencontrées, les unités documentaires spécialisées répondent bien aux besoins des utilisateurs dont elles sont proches. Elles disposent d'un personnel peu nombreux ayant une formation supérieure dans des disciplines semblables à celles des utilisateurs.

Le processus documentaire est peu formalisé : la collecte prend une importance particulière car il s'agit de trouver les sources qui peuvent, en effet, dans la mesure où il n'existe aucune concentration externe, être très diverses. Cette activité de collecte requiert l'exhaustivité.

La recherche documentaire correspond la plupart du temps à un dépannage à partir de dossiers ou de fichiers manuels des références.

Il existe un produit documentaire encore relativement normalisé qui prend le plus souvent la forme d'un **bulletin analytique**. On voit apparaître une amorce de personnalisation des prestations puisque ce bulletin peut avoir un tronc commun et un service à la carte sur profil.

Les activités de synthèse sont assez rares, car la clientèle est principalement composée d'ingénieurs de services d'études qui préfèrent avoir l'information brute. Dans quelques cas, ceux qui ont des activités plus opérationnelles demandent quelques synthèses sur un sujet dont l'information est très dispersée.

Les techniques et outils documentaires requis sont très simples : un plan de classement, quelques mots-clefs, mais bien adaptés aux besoins des utilisateurs.

2. Caractéristiques du sous-groupe 7

L'insertion des cellules d'assistance dans les activités des services a atteint un niveau maximum. Les techniques et outils documentaires diffèrent peu de ceux du sous-groupe précédent, bien qu'ils soient peut-être encore plus rudimentaires. Par contre, les documentalistes ont des activités fortement liées à celles du service, **où ils sont en situation d'assistance**. Dans de nombreux cas, les documentalistes n'effectuent des activités documentaires **qu'à temps partiel**, leur formation est donc très dépendante des profils de formation existant dans le service.

La fonction essentielle de ces cellules d'assistance est de servir de relais. Les sources sont en général connues : acquisitions du centre généraliste, ou bien correspondent à des relations professionnelles fréquentes. Il s'agit de filtrer et de sélectionner l'information directement utile pour les utilisateurs. L'importance de cette activité de sélection implique une très bonne connaissance des activités de chacun.

Les activités de diffusion l'emportent sur les autres, les produits sont très personnalisés. La diffusion des documents se fait sur profil même si celui-ci est plus perçu intuitivement par le documentaliste, que mis sous forme de mots-clefs.

Les produits standard se réduisent à la diffusion d'un bulletin des acquisitions. Selon l'utilité pour le service, l'assistant peut réaliser des synthèses ou des traductions de haut niveau, à la demande.

En conclusion, il vaut mieux parler de prestations que de produits documentaires, d'assistant que de documentaliste.

LES STRUCTURES DE DIFFUSION AUPRÈS DU PUBLIC

L'analyse du champ documentaire qui est présentée dans cette partie, aurait pu en toute rigueur faire l'objet d'un découpage, en quelques sections homogènes donnant lieu à l'existence de structures documentaires assimilables aux différentes catégories présentées dans les deux premières parties. Cette présentation se justifierait dans l'optique d'une analyse fine au niveau local d'une structure documentaire. Mais plusieurs exemples ont déjà été présentés dans ce sens et l'interdépendance de tous les niveaux d'intervention est forte : il nous est apparu plus fructueux de montrer la cohésion de l'ensemble, c'est-à-dire l'analyse de la fonction documentaire au niveau de l'ensemble d'un secteur d'activité comme nous l'avons fait pour le sous-groupe 5 dans la deuxième partie.

La situation traitée dans ce dernier cas mettait en présence d'une part des entreprises autonomes les unes par rapport aux autres, et par rapport à la structure centralisée, et d'autre part un public spécialisé (ingénieurs, techniciens du bâtiment). Dans l'exemple qui est pris ici — l'enseignement — on a au contraire un ensemble d'établissements liés fonctionnellement à un organisme administratif et le grand public comme interlocuteur.

Le champ documentaire retenu couvre l'ensemble du public des professeurs, des élèves et de leur famille, ainsi que le personnel administratif chargé de l'organisation, du recueil, du traitement et de la diffusion de l'information transmise au public ci-dessus. Les besoins en information de ce public sont présentés au paragraphe I ; la structure documentaire qui constitue l'ossature de ce champ documentaire particulièrement étendu est ensuite développée en deux parties : la première (cf. paragraphe II) présente la partie amont ou centrale de cette structure par le biais des principaux processus documentaires, la seconde (cf. paragraphe III) montre différents modes d'organisation de cette structure en aval, c'est-à-dire dans les établissements ou dans l'unité géographique de petite taille qui les entoure (départements, cantons...).

I. LES BESOINS ET DISPONIBILITES EN INFORMATION ET DOCUMENTATION DANS LE SECTEUR DE L'ENSEIGNEMENT

Les besoins en information et documentation diffèrent selon les activités des individus, qu'ils soient professeurs, élèves ou parents d'élèves (voir le tableau en bas de page).

1. Besoins en information et documentation pour chaque catégorie d'individus

LES PROFESSEURS

Leurs besoins en information sont les suivants :

- **Documentation et réglementation administratives**

La documentation et la réglementation concernent à la fois les programmes à enseigner dans chaque classe et dans chaque matière et les directives ministérielles qui sont de deux types : administratif et pédagogique.

- **Documentation pédagogique**

Le professeur doit choisir entre les divers moyens possibles pour effectuer son enseignement :

— livres (cours ex-cathedra) ; cours, travaux dirigés, travaux pratiques, exercices corrigés,

— supports audio-visuels,

— visites, conférences, etc.,

ou même en utiliser plusieurs simultanément pour mener à bien son programme.

BESOINS D'INFORMATION SUIVANT LES CATEGORIES D'UTILISATEURS

Utilisateurs	Information nécessaire à court terme	Information nécessaire à l'orientation des élèves
Professeurs	Information administrative et pédagogique	Organisation des cursus scolaires
Elèves	Information sur les matières enseignées	— Formation possible — Emplois
Parents d'élèves	Information administrative (organisation de l'enseignement et de la vie scolaire).	— Formation possible — Emplois

- **Documentation sur les formations et les débouchés socio-professionnels**

Le professeur devant se prononcer en fin d'année sur l'orientation de chaque élève se doit d'être informé des diverses orientations possibles qui existent en fonction des possibilités de chaque élève. Il incombe au professeur de proposer à l'élève et aux parents, l'orientation la plus adéquate avec les possibilités et les désirs de l'élève.

Si les informations relatives aux principales sections sont toujours parfaitement connues des professeurs, il semble qu'il n'en soit pas de même pour les informations relatives aux sections techniques qui se modifient rapidement.

LES ELEVES ET ETUDIANTS

- **La documentation dont les élèves ont besoin pour acquérir les connaissances demandées**

Dans le cas où le professeur apporte cette documentation, celle-ci peut revêtir plusieurs aspects : renvois aux livres du programme, séance de diapositives ou projection d'un film suivi de commentaires, etc.

Dans le cas où l'élève a libre arbitre pour mener à bien un travail personnel, celui-ci s'effectue sous le contrôle du professeur qui l'a chargé d'effectuer un exposé, une recherche, etc.

Par ailleurs, l'élève peut proposer de lui-même au professeur et à la classe un thème de réflexion, un sujet de débat qu'il se propose d'animer à l'aide d'une documentation acquise de manière personnelle.

- **La documentation sur les enseignements, les débouchés, les emplois**

Pour l'élève, dès son intégration au second cycle, se pose le problème de l'orientation, puis, un peu plus tard, le problème des débouchés et enfin celui de l'emploi. En effet, dès la fin de la classe de cinquième, une première orientation se fait qui décide de la voie à suivre pour l'élève (enseignement court, enseignement long). Il lui importe donc, pour pouvoir choisir, d'être au courant d'une part des diverses possibilités qui s'offrent à lui et d'autre part de connaître les débouchés correspondants à chacune de ces orientations. Au moment d'entrer dans la vie active, l'étudiant cherchera à s'informer des offres d'emplois, des conditions de travail proposées et qui seront en rapport avec sa formation.

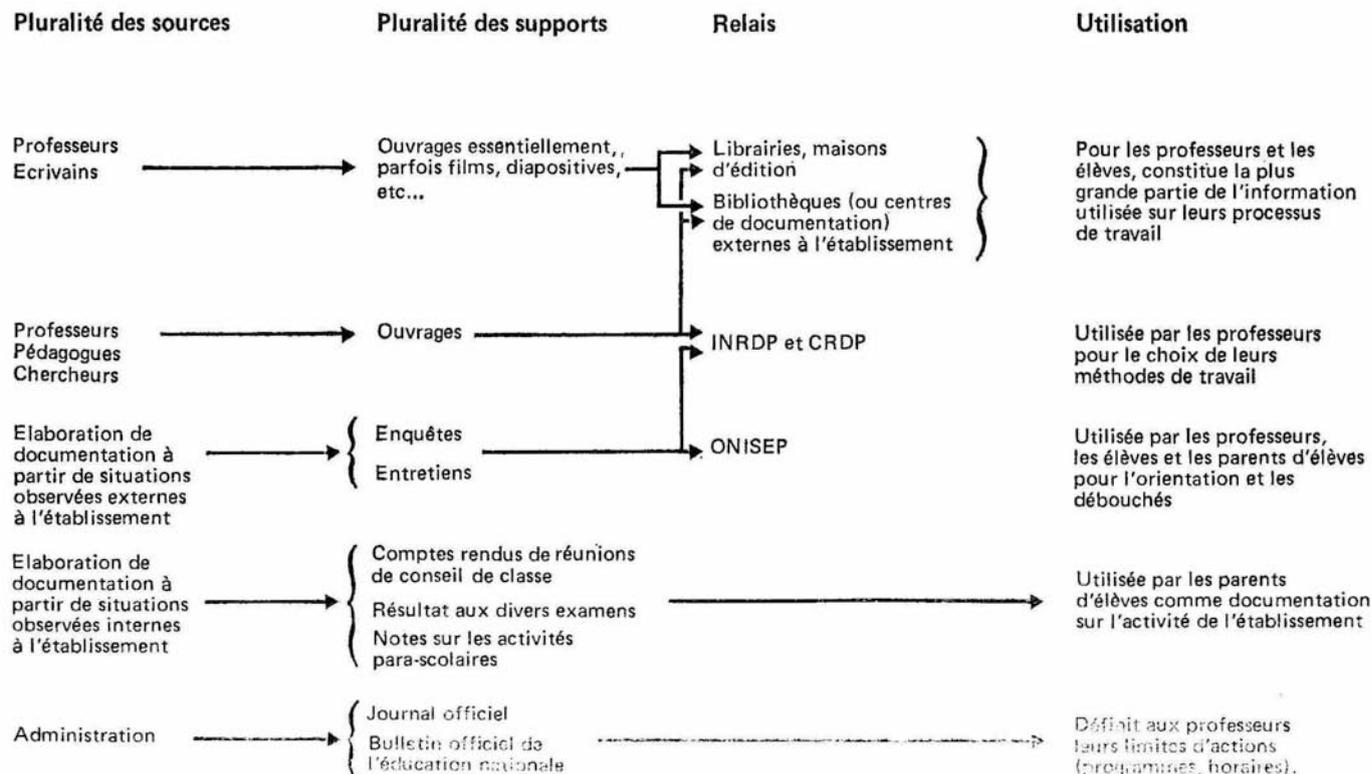
LES PARENTS D'ELEVES

Leurs besoins sont de deux ordres : administratif et pédagogique.

- **Administratif**

Dans ce domaine leur champ d'investigation est très vaste et va de l'information sur les activités para-scolaires proposées par l'établissement aux problèmes de cantine, en passant par les problèmes médicaux.

TABEAU 9
SOURCES ET SUPPORTS DES INFORMATIONS UTILISEES PAR DIFFERENTES CATEGORIES D'INDIVIDUS



• Pédagogique

Les parents souhaitent suivre les progrès de la classe et de leurs enfants, connaître les possibilités d'orientation et les débouchés qui leur sont offerts. Ils s'informent aussi de leur rôle de parents d'élèves (comment aider son enfant dans ses études).

2. La disponibilité d'information et de documentation dans l'enseignement

L'information disponible se traduit sous la forme de produits documentaires banalisés ou personnalisés ou encore sous la forme de prestations de service. Elle est caractérisée par une pluralité des sources et des supports selon les types d'information rencontrés (cf. tableau 9).

La concentration de l'information se fait sous deux formes principales de relais extérieurs à l'organisme :

— Les bibliothèques, les librairies et les maisons d'édition proposent les ouvrages nécessaires à l'enseignement d'une matière, aux professeurs et aux élèves.

La documentation proposée est constituée essentiellement de produits documentaires banalisés (ex : livres de cours, livres d'exercices corrigés, etc.).

— Des organismes publics (I.N.R.D.P., C.R.D.P., ONISEP) (*) proposent une documentation qui ne porte pas sur le contenu même des matières enseignées (orientation et débouchés, méthodes pédagogiques). Leurs rôles ne se limitent pas à la fourniture de documentation mais se prolongent sous forme d'assistance technique, de réponses à des questions ponctuelles, etc.

Les bibliothèques, les librairies et les maisons d'édition constituent presque uniquement des relais de transfert de l'information tandis que les organismes publics assurent de plus un rôle de production d'information. La délégation régionale de l'ONISEP par exemple rassemble et diffuse sous forme de documents actualisés régulièrement des informations détaillées sur la région.

II. PARTIE CENTRALE DE LA STRUCTURE DOCUMENTAIRE DANS L'ENSEIGNEMENT

Plusieurs organisations se répartissent le recueil, le traitement et la diffusion de l'information suivant sa nature. Schématiquement, l'institut national de recherche et de documentation pédagogique (INRDP) et ses centres régionaux de documentation pédagogique (CRDP) fournissent une information destinée à la

(*) INRDP : Institut national de recherche et de documentation pédagogique - CRDP : Centre régional de documentation pédagogique - ONISEP : Office national d'information sur les enseignements et les professions.

N.B. : L'INRDP a été transformé par décret du 10 août 1976 en INRP (Institut national de recherche pédagogique) et l'OFRATEM (Office français des techniques modernes d'éducation) par décret du 3 août 1976 a pris le nom de Centre national de documentation pédagogique (CNDP). Les centres régionaux de documentation pédagogique (CRDP) relèvent du CNDP.

formation, tandis que l'Office National d'Information sur les Enseignements et les Professions (ONISEP) et ses cellules régionales diffusent l'information utile pour l'orientation des élèves (par l'intermédiaire des centres d'information et d'orientation, C.I.O.). On analysera dans les paragraphes 1 et 2, les processus documentaires dans une cellule de chacun des organismes ci-dessus. Mais l'information transite aussi par d'autres canaux : c'est le cas des bibliothèques centrales de prêts dont on présente un mode de prestation intéressant au paragraphe 3.

1. Les processus documentaires dans un Centre régional de documentation pédagogique (CRDP)

On peut en distinguer trois, selon qu'ils traitent des documents, des références ou des synthèses.

LES DOCUMENTS

Il s'agit principalement des ouvrages et revues concernant l'enseignement primaire et secondaire (contenu et pédagogie), ainsi que des films, diapositives, disques et bandes magnétiques.

• Les ouvrages et revues

Le choix des acquisitions est fait par le responsable de la bibliothèque, après consultation des utilisateurs et des spécialistes extérieurs.

La classification, le catalogage et l'enregistrement sont réalisés selon la classification CDU, par la responsable de la bibliothèque assistée d'une documentaliste pour le dépouillement des revues.

Le classement et la fourniture des documents (les prêts) sont effectués par deux aides-documentalistes.

• Les films, diapositives, disques et bandes magnétiques

Le choix des acquisitions, le classement et le prêt de ces différents outils pédagogiques sont réalisés, pour chacun d'eux, par une aide-documentaliste.

LES REFERENCES

Le processus correspondant est placé sous la direction du responsable de la bibliothèque.

La catégorisation, la mise à jour des fichiers et la diffusion systématique des références sont faites par une aide-documentaliste, à partir de listes fournies par l'INRDP et les éditeurs.

Les diffusions systématiques (incluant les références des documents de synthèse élaborés par le CRDP lui-même) comportent trois rubriques :

- les documents acquis par le CRDP et susceptibles d'être empruntés ;
- l'ensemble des documents nouvellement publiés par les éditeurs privés ou publics ;
- les documents de synthèse élaborés par le CRDP et disponibles à la vente.

La recherche rétrospective de références est réalisée par un documentaliste faisant partie de la bibliothèque.

LES SYNTHESSES

Elles concernent uniquement la documentation régionale (connaissances sur la région destinées à être enseignées).

Une partie de l'information nécessaire est contenue dans l'ensemble des documents (ouvrages et revues) acquis par le CRDP. Mais des enquêtes complémentaires sont le plus souvent nécessaires. Elles sont réalisées par la documentaliste responsable du service de documentation régionale.

Les opérations d'évaluation, d'harmonisation, d'analyse, d'archivage et de mise à jour, ainsi que la fourniture des documents, sont faites par une aide-documentaliste.

L'élaboration des documents de synthèse est effectuée par la documentaliste responsable du service.

Ces trois processus se complètent mutuellement :

— Le traitement des références permet l'information des établissements scolaires sur ce qui existe et sur les parutions nouvelles.

— Le prêt de documents (ouvrages, revues, films, diapositives, disques et bandes magnétiques) permet aux utilisateurs de disposer pour une certaine période d'un document dont il n'a pas un usage suffisant pour en justifier l'achat ou de le consulter en vue d'un éventuel achat.

Ces deux premiers processus permettent l'acheminement jusqu'à l'utilisateur de toute l'information disponible susceptible d'être utilisée dans l'enseignement secondaire.

— Le troisième processus, l'élaboration et la fourniture de documents de synthèse sur la région, complète les deux précédents dans la mesure où il permet le rassemblement et le traitement d'informations non collationnées ailleurs.

Les utilisateurs interviennent très peu dans ces trois processus :

— leur intervention est nulle pour les synthèses et les références,

— pour les documents, ils sont consultés pour le choix des acquisitions, une liste d'acquisitions envisagées est adressée aux établissements, avec des questions sur l'intérêt des ouvrages proposés : il existe par ailleurs un cahier des suggestions.

A l'intérieur du centre documentaire, la répartition des fonctions est la suivante :

— les synthèses sont assurées par une documentaliste assistée d'une aide-documentaliste ;

— le traitement des documents : une documentaliste est chargée des acquisitions, des classifications, catalogage et enregistrement. Elle est assistée d'une autre documentaliste pour le dépouillement des revues et de six aides-documentalistes pour les classements et prêts ;

— le traitement des références : les recherches rétrospectives sont assurées par la documentaliste qui a, par ailleurs, la charge du dépouillement des revues, assistée d'une aide-documentaliste qui fait la catégorisation, la mise à jour des fichiers et la diffusion systématique des références.

L'ensemble du personnel du centre documentaire peut donc être ventilé en deux groupes en fonction des profils d'activité des individus.

— **Les documentalistes** : elles ont une formation supérieure littéraire et assurent l'organisation et le fonctionnement général du centre (et principalement les choix). Elles sont trop peu nombreuses pour pouvoir être spécialisées dans les différents domaines d'information couverts par le centre. De plus, les utilisateurs (principalement les enseignants) ont les connaissances suffisantes pour pouvoir utiliser l'information que, sauf pour les synthèses, le centre ne fait qu'acheminer.

— **Les aides-documentalistes** : ce sont elles qui, sous la responsabilité des précédentes, effectuent l'ensemble des tâches de techniques documentaires. Elles n'ont aucune formation en documentation (ce qui ne serait que peu justifié pour les classements et prêts de films, disques, etc.) mais ont pour la plupart une expérience d'enseignement.

En résumé, le service documentation du CRDP est caractérisé par :

• **au niveau de la production :**

une absence de spécialisation des documentalistes par secteur d'information, mais en revanche une spécialisation par processus ou par phase de processus ;

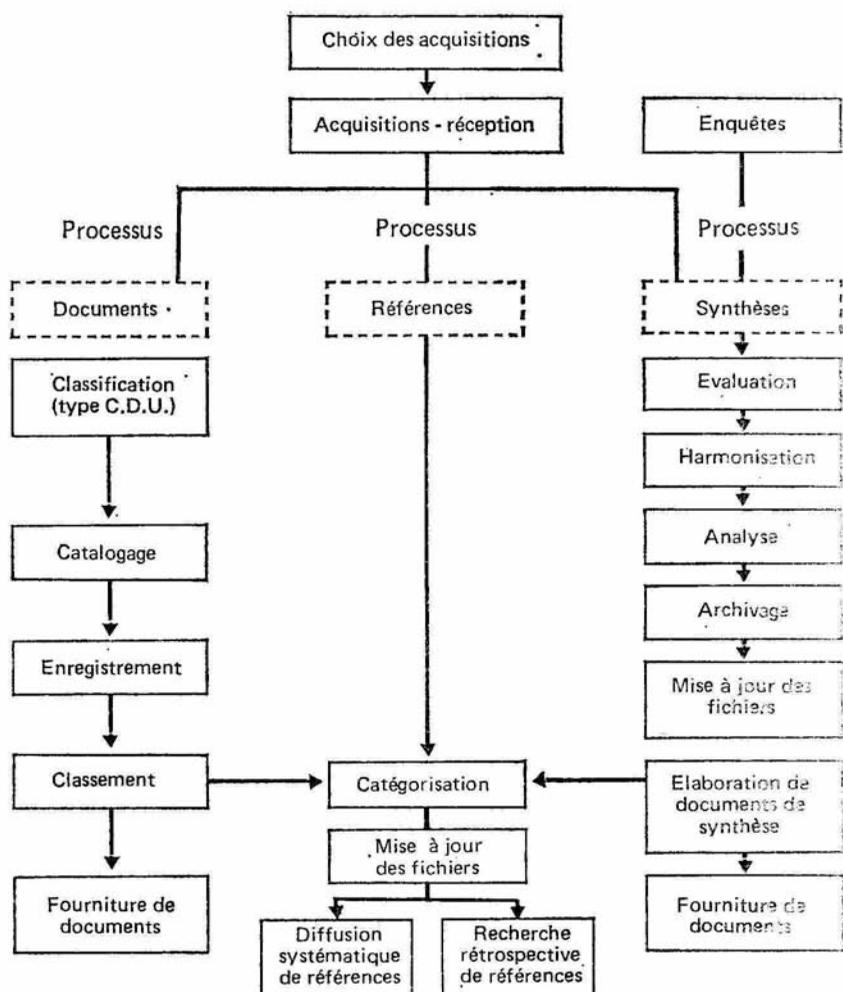
• **au niveau de la gestion des outils et techniques documentaires :**

par une large autonomie des documentalistes et, pour les films, disques, etc. des aides-documentalistes. L'intervention des utilisateurs est nulle et si les processus se rencontrent, il y a néanmoins un travail d'équipe permanent.

• **au niveau de la politique documentaire :**

un budget est alloué chaque année au responsable des traitements de documents et références et à celui des synthèses par le chef du CRDP. Chacun de ces deux responsables le gère en accord avec ce dernier.

Les processus documentaires dans un centre régional de documentation pédagogique (CRDP)



AU NIVEAU DE LA DELEGATION REGIONALE

• Recueil de l'Information

La plus grande partie de l'information arrive automatiquement en particulier celle en provenance de l'ONISEP (il s'agit surtout de documents destinés à être diffusés aux conseillers d'orientation, mais ils constituent également la base de l'information de la Délégation Régionale) et des établissements d'enseignements (exemple : brochures sur les programmes, les conditions d'admission, etc.).

Le reste de l'information nécessaire est demandé par la Délégation, soit aux établissements d'enseignement (ponctuellement pour compléter des informations déjà disponibles, ou systématiquement si une enquête est menée pour les besoins de la région ou à la demande de l'ONISEP-Paris), soit pour les emplois, aux organisations professionnelles, aux inspecteurs d'académie spécialisés, etc. Enfin, la Délégation a accès à l'ensemble des informations recueillies par le Rectorat sur les enseignements.

Remarque : si pour les enquêtes qui portent sur les enseignements il s'agit le plus souvent de simples demandes de renseignements, et donc d'un véritable travail de documentation, en revanche, celles qui portent sur l'emploi constituent souvent de petites études.

• Traitement de l'information

Il consiste en :

- élaboration ou mise à jour de fiches récapitulatives pour les dossiers complexes ou volumineux, afin de pouvoir les utiliser sans retourner à chaque fois à l'information de base ;
- exploitation des enquêtes effectuées : mise en ordre des informations recueillies.

• Diffusion de l'information

La demande s'exprime principalement par les questions posées aux conseillers d'orientation par le public.

Les réponses à cette demande s'organisent différemment selon les formes et les niveaux auxquels elle est saisie :

- L'ONISEP-Paris, par des contacts avec les échelons régionaux et les fréquences des questions qui lui sont transmises, estime la demande d'informations nationales et y répond par des publications que la Délégation Régionale ne fait ensuite que diffuser (et qui, matériellement, ne transitent pas toutes par elle) ;

Par ailleurs, la Délégation Régionale exploite sa documentation régionale pour fournir à l'ONISEP-Paris les informations nécessaires à la réalisation des publications mentionnées ci-dessus.

- La Délégation Régionale saisit de façon plus précise les besoins d'information du public par une enquête annuelle auprès des cellules et des centres d'information et d'orientation leur demandant d'indiquer ces besoins et plus précisément les documents particuliers dont ils souhaitent pouvoir disposer. En fonction de ses moyens, la Délégation élabore ces documents.

Elle reçoit également de la part des conseillers d'orientation, des demandes écrites et téléphoniques d'informations plus ou moins ponctuelles. Si les réponses sont susceptibles d'intéresser l'ensemble des conseillers d'orientation, elle établit des « fiches documentaires » qu'elle diffuse à tous. Sinon, elle répond ponctuellement à la question posée.

Deux autres types de diffusion sont également effectués :

— La Délégation reçoit directement par courrier des demandes d'informations venant du public : elle transmet ces demandes au centre ou à la cellule d'information et d'orientation compétente. Cependant, si la question est complexe, elle prépare d'abord les éléments de réponse.

— La Délégation enfin, estime elle-même directement les besoins pour la satisfaction desquels elle n'a reçu aucune demande précise de document et élabore les documents correspondants qui sont diffusés principalement par le canal du bulletin de liaison ou par des notes aux conseillers d'orientation.

De la même façon, elle transmet à ceux-ci toutes les informations qu'elle reçoit autrement que par les publications ONISEP et qui lui semblent devoir être portées à leur connaissance.

La directrice-adjointe assure la responsabilité des différentes publications et la coordination générale, mais, pour chacune de ces activités (recueil, traitement et diffusion de l'information) les huit documentalistes travaillent en parallèle, chacune effectuant pour le secteur dont elle a la charge, la totalité des opérations :

— Surveillance de tout ce qui arrive comme information nouvelle ;

— Classement selon le plan ONISEP et éventuellement élaboration ou mise à jour de fiches récapitulatives pour tel ou tel dossier ;

— Transmission de l'information (par publications, notes, bulletins d'information) ;

— Réception du courrier du public et transmission aux conseillers d'orientation avec éléments de réponse ;

— Réponse aux questions écrites et téléphoniques des conseillers d'orientation ;

— Elaboration des documents décidés par la Délégation Régionale.

Chaque secteur est constitué par une « tranche » du plan de classement ONISEP et comporte toujours à la fois des éléments de l'enseignement et des professions ; par exemple, l'un d'eux comporte :

— apprentissage,

— formation continue, enseignement par correspondance,

— carrières des transports,

— emplois des Ministères des Finances et des Transports,

— etc.

AU NIVEAU DES CONSEILLERS D'ORIENTATION

• Recueil et traitement de l'information destinée aux élèves et aux parents

La plus grande partie de l'information arrive sous forme de brochures, feuillets, etc. en provenance de la Délégation Régionale de l'ONISEP. Le classement de ces documents se fait, la plupart du temps, dans des dossiers

suspendus, selon une nomenclature par grand thème qui a été élaborée au niveau national. Ce classement ne pose aucun problème, les publications indiquant la rubrique à laquelle elles appartiennent.

Des informations complémentaires concernant essentiellement les débouchés et le contenu des professions sont recueillies par les conseillers d'orientation en dépouillant la presse, en écrivant à des fédérations patronales, etc. qui se constituent ainsi un fonds documentaire personnel. Cette information doit parfois être transformée pour la rendre accessible aux élèves. Elle est ensuite intégrée au fonds documentaire existant selon le plan de classement de l'ONISEP.

• **Diffusion de l'information**

Elle se fait au moyen de brochures, séances collectives ou en petits groupes, expositions, rencontres avec des professionnels ou des enseignants, films, émissions télévisées et entretiens individuels quand il s'agit de répondre à des questions personnelles.

Parfois les élèves participent eux-mêmes à cette diffusion, les conseillers d'orientation mettant à leur disposition une salle d'auto-documentation où les brochures sont classées de façon à ce que les élèves puissent s'en servir facilement après s'être fait expliquer les mécanismes de recherche.

• **Recueil de l'information destinée à la Délégation Régionale**

Le conseiller d'orientation est chargé de recueillir les informations relatives à l'établissement et susceptibles d'intéresser la Délégation Régionale. En effet, comme les brochures sont préparées plusieurs mois à l'avance, il peut arriver que des modifications interviennent : par exemple, une classe de telle section technique sera supprimée car il n'y a pas eu assez de demandes d'inscriptions. Le conseiller d'orientation doit alors en informer rapidement la Délégation Régionale.

• **Influence sur les profils d'activité des individus**

On peut distinguer trois types d'activité :

— **Documentaliste à la Délégation Régionale ONISEP :**

Formation supérieure juridique ou littéraire, sans formation particulière en documentation ; assure essentiellement un rôle de collecte et de transfert de l'information. Répond aux demandes ponctuelles sans transformation substantielle de l'information.

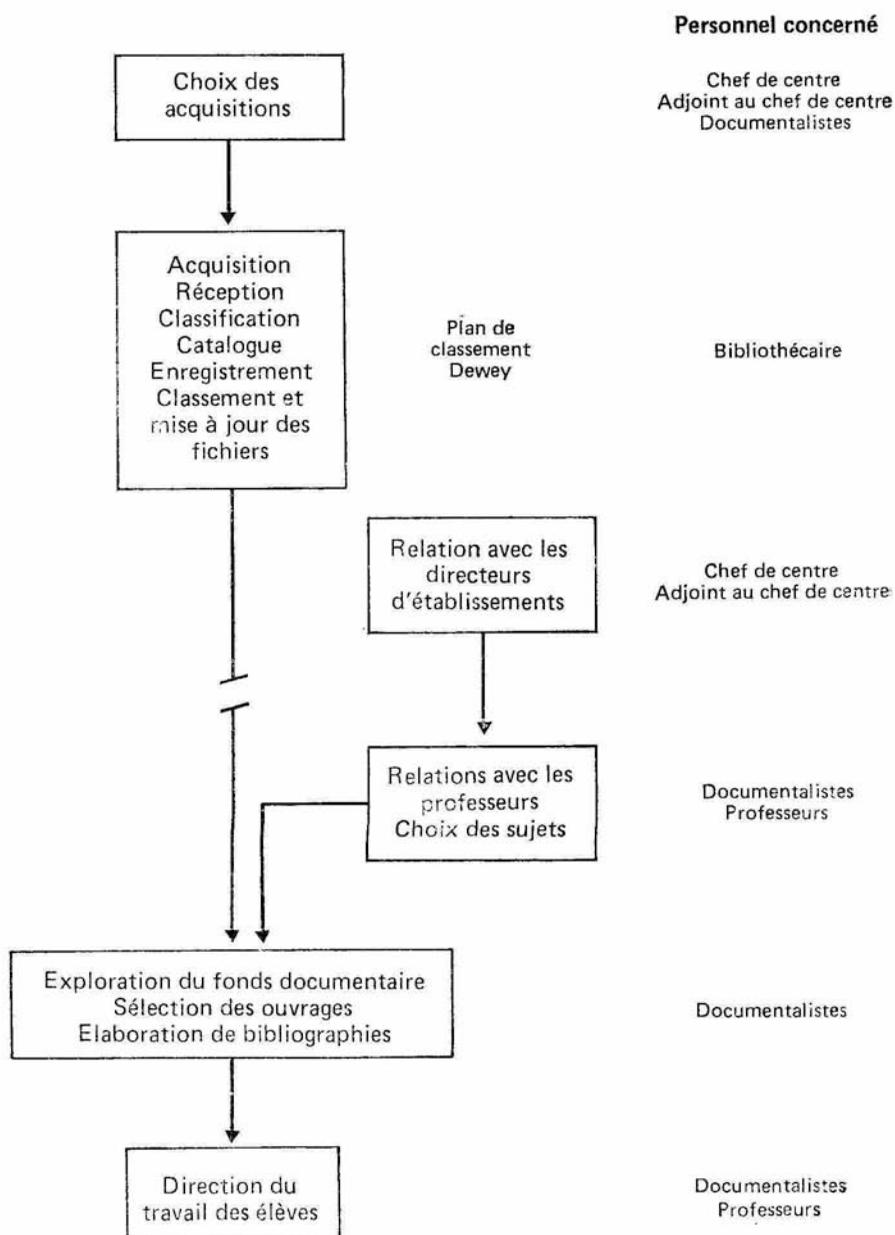
— **Aide-Documentaliste à la Délégation Régionale ONISEP :**

De formations diverses (baccalauréat et parfois début d'études supérieures), elle a reçu une formation rapide en documentation et s'occupe essentiellement du classement et du transfert de l'information. Le plan de classement utilisé est celui standardisé élaboré par l'ONISEP.

— **Conseiller d'orientation :**

De formation supérieure en psycho-sociologie, il est utilisateur de l'information transmise par l'ONISEP, information qu'il complète et fournit aux utilisateurs finaux des réponses personnalisées.

3. Le processus documentaire dans une bibliothèque centrale de prêts (B.C.P.)



Le processus documentaire de la Bibliothèque Centrale de Prêts (BCP) se caractérise par une coupure entre les opérations d'entrée et de stockage de l'information et les opérations d'exploitation et de diffusion de cette information. La première partie du processus a lieu à la B.C.P. alors que la seconde phase nécessite de la part des documentalistes des déplacements très fréquents dans les établissements scolaires du département.

Trois catégories de personnel documentaire apparaissent alors :

- Le chef de centre et son adjoint qui sont chargés du choix des acquisitions et des relations avec les directeurs d'établissement en plus des travaux de gestion et d'orientation à moyen et long termes des activités de la bibliothèque.
- Les documentalistes qui assurent l'exploitation des informations stockées à la demande des utilisateurs (13). De plus ils participent au choix des acquisitions.
- Les sous-bibliothécaires chargés de l'acquisition, réception, classification, classement, etc.

Les documentalistes étant affectés durant l'année dans des établissements scolaires, ils travaillent essentiellement sur la seconde phase du processus et participent activement à la direction du travail des élèves. Leur participation à la première phase du processus (choix des acquisitions essentiellement) a lieu pendant les périodes de congés scolaires.

Deux profils d'activité bien distincts sont présents :

- Les documentalistes, qui possèdent une formation supérieure, assurent un rôle d'enseignement en plus de celui de sélection des informations à la demande des professeurs. Des dispositions pédagogiques sont nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches et la plupart d'entre eux ont une expérience antérieure d'enseignement.
- Les sous-bibliothécaires, en permanence à la bibliothèque, assurent totalement les phases d'entrée et de stockage de l'information, excepté toutefois pour le choix des acquisitions. Leurs besoins en formation se limitent alors à la connaissance des techniques et outils documentaires utilisés.

III. PARTIE DECENTRALISEE DE LA STRUCTURE DOCUMENTAIRE DANS L'ENSEIGNEMENT

1. Modes d'organisation de la structure documentaire

L'adaptation entre les besoins en information et documentation des individus appartenant à un organisme (établissement scolaire, faculté) et les disponibilités correspondantes proposées par des relais ou organismes extérieurs à l'établissement se fait par l'intermédiaire de canaux et de pratiques documentaires.

(13) Leur rôle dans la diffusion de l'information est parfois très important puisqu'ils secondent les professeurs dans leur tâche d'enseignement et contribuent à la formation en documentation des élèves.

Quatre canaux privilégiés d'informations peuvent être présents :

- Le centre de documentation et d'information (C.D.I.)
- Le conseiller d'orientation (14) et le professeur délégué à l'information (15)
- L'administration de l'établissement (16)
- L'association des parents d'élèves (17).

Certains canaux existent dans tous les établissements : le professeur délégué à l'information, l'administration de l'établissement, l'association des parents d'élèves. D'autres peuvent être absents : le conseiller d'orientation et le centre de documentation et d'information.

Si dans un établissement, il n'y a pas de conseiller d'orientation, le professeur délégué à l'information est chargé de le remplacer pour la partie de ses activités qui concerne la transmission de l'information. Aussi, sa présence ou son absence dans un établissement ne modifie pas fondamentalement la circulation des produits banalisés.

En revanche, l'absence d'un centre de documentation et d'information provoque des modifications importantes dans les pratiques documentaires des individus. Nous étudierons successivement les trois cas de figure suivants :

- La présence d'un Centre de Documentation et d'Information ;
- L'absence d'un Centre de Documentation et d'Information. Son remplacement par un documentaliste d'une bibliothèque centrale de prêts.
- L'absence de Centre de Documentation et d'Information et de structure documentaire de remplacement.

LA PRESENCE D'UN CENTRE D'INFORMATION ET D'ORIENTATION (CDI)

Le C.D.I. constitue, s'il existe, le noyau le plus élaboré de structure documentaire dans un établissement scolaire.

(14) Les centres d'information et d'orientation (CDI)

Leur rôle est de fournir aux jeunes une information sur les enseignements et les professions leur permettant de choisir selon leurs goûts et leurs possibilités. Ils sont en outre chargés de participer à l'orientation, soit en tant que conseillers techniques des enseignants et des directions d'établissements, soit en faisant passer des tests, soit en s'entretenant individuellement avec les élèves.

Ces deux activités, information et orientation, sont très imbriquées mais c'est évidemment la première qui exige la plus grande masse d'informations.

(15) Les professeurs délégués à l'information

Dans tous les établissements, un professeur est chargé de remplir le rôle de relais interne de transfert d'information en ce qui concerne l'orientation et les débouchés. Il a le même rôle que le conseiller d'orientation en ce qui concerne l'information mais ne joue aucun rôle pour l'orientation (passage de tests, participation aux conseils de classes, etc.)

Son rôle est très important dans les établissements où il n'y a pas de conseiller d'orientation. Quand le conseiller est présent, une coopération entre ces deux structures parallèles s'établit en fonction des individus.

(16) L'administration de l'établissement

Elle constitue un canal d'informations privilégié pour les publications officielles (JO et BO essentiellement). Le directeur d'établissement reçoit régulièrement les publications et en assure le transfert bien souvent sous la forme d'affichage dans la salle des professeurs.

(17) L'association des parents d'élèves

Elle assure un rôle d'informateur entre professeurs-élèves, parents-professeurs, direction de l'établissement-parents.

Ces centres existent dans environ un tiers des établissements scolaires. Ils sont chargés de mettre à la disposition des enseignants et des élèves toute la documentation nécessaire à la formation (forme et contenu).

Alors qu'auparavant ces centres (appelés Services de Documentation et d'Information) étaient très marginaux dans les établissements, ils y ont pris ces dernières années une importance croissante ; c'est ainsi que tous les C.E.S., C.E.G., C.E.T. et lycées mis en construction sont dotés de centres d'information et de documentation importants pouvant accueillir dans leurs divers locaux simultanément environ 10 % de l'effectif théorique total de l'établissement.

Leur rôle, tel qu'il est actuellement défini, est d'être véritablement le centre d'information et de documentation de l'établissement, ce qui implique qu'il assume les fonctions suivantes :

— Information technique :

- bibliographie, classement et mise en fiche,
- recherche, exploitation et élaboration de la documentation,
- audio-visuel, reprographie, communication ;

— Information générale : le C.D.I. doit être le canal privilégié de circulation de l'information à l'intérieur de l'établissement (information administrative, pédagogique, culturelle, en direction des enseignants aussi bien que des élèves) ;

— Relations publiques : le C.D.I. doit être en rapport avec toutes les sources de documentation générale et spécialisée ;

— Loisirs : doit mettre à la disposition de tous les éléments récréatifs et de détente (surtout livres et disques) et informer sur les spectacles et manifestations diverses de la ville ou de la région ;

— Information scolaire et professionnelle : le C.D.I. doit assurer, en liaison avec le Conseiller d'Orientation ou le Professeur délégué à l'information, la mise à disposition des enseignants et élèves de la documentation sur les enseignants et les professions ;

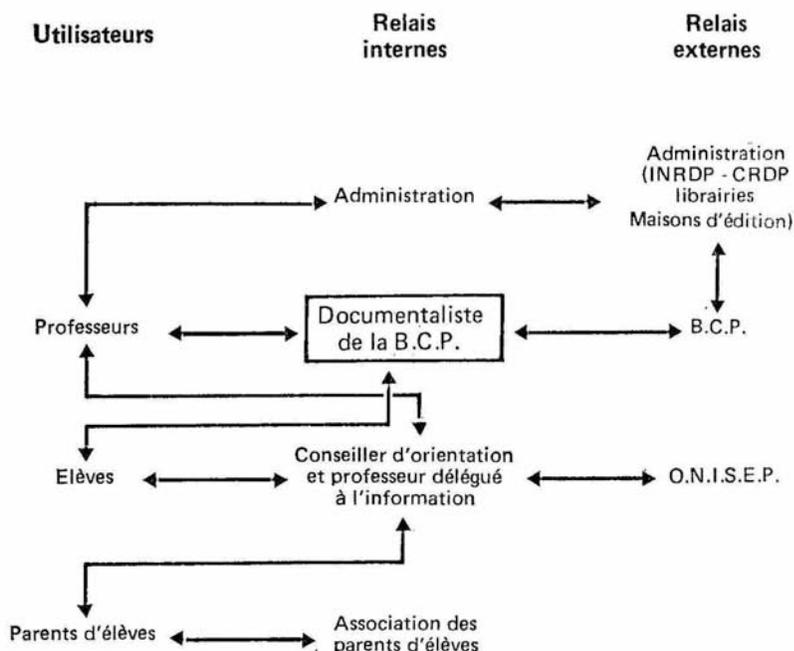
— Information pédagogique : il s'agit, pour le C.D.I., au lieu de constituer lui-même des dossiers à la demande, d'apprendre aux élèves (et enseignants) à les réaliser eux-mêmes.

Chaque C.D.I. est dirigé par un documentaliste-bibliothécaire (qui est secondé par du personnel administratif) et dépend du directeur de l'établissement où il est implanté.

Dans les établissements où il existe, le C.D.I. constitue l'interlocuteur privilégié des individus.

CAS N° 1

EXISTENCE D'UN C.D.I.



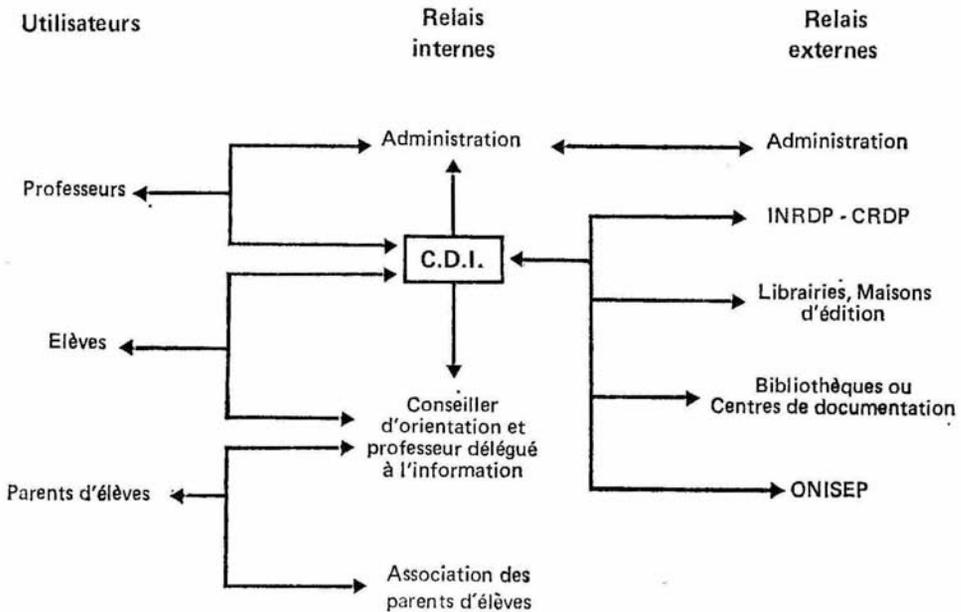
LES DOCUMENTALISTES MISES A LA DISPOSITION D'UN ETABLISSEMENT PAR LES BIBLIOTHEQUES CENTRALES DE PRETS (B.C.P.)

Dans certains départements, quand le centre d'information et de documentation n'existe pas, ou si le volume des demandes est trop important, les professeurs font parfois appel à la bibliothèque centrale de Prêts du département et en particulier à son service de documentation par l'intermédiaire du chef d'établissement. Une documentaliste de la bibliothèque centrale de prêts est alors chargée de s'occuper de tel CES ou CEG pendant une année. Les informations canalisées par cette structure concernent essentiellement le contenu des matières enseignées (ouvrages sur tel thème, diapositives, montages audiovisuels, etc.).

De plus, les prestations fournies vont quelquefois plus loin que la recherche bibliographique et la fourniture de documents puisque la documentaliste apporte une aide aux professeurs ; participation aux cours et aux décisions ; comment sanctionner le contrôle des connaissances ? Quelles orientations donner aux travaux d'élèves ?

CAS N° 2

ABSENCE D'UN C.D.I. - REMPLACEMENT PAR UNE DOCUMENTALISTE DE LA B.C.P.



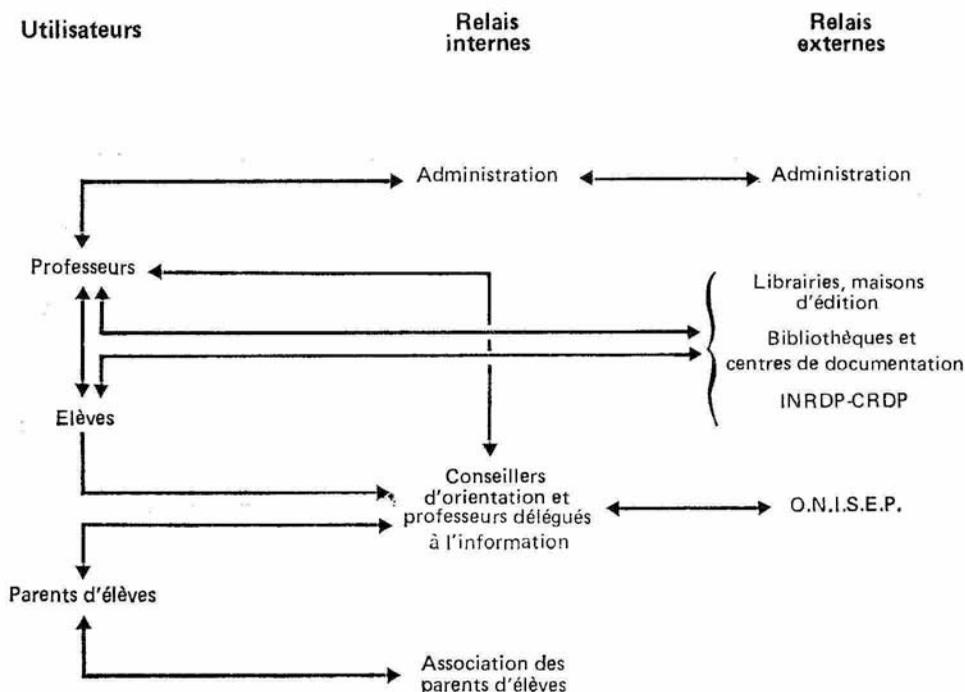
Dans ce deuxième cas de figure, il est important de souligner que l'activité de stockage de l'information est assurée en dehors de l'établissement. La documentation entrant dans l'établissement est celle qui résulte d'une sélection demandée par les professeurs et effectuée par la documentaliste en explorant le fonds documentaire de la B.C.P., fonds extérieur à l'établissement.

ABSENCE DE CENTRE DE DOCUMENTATION ET D'INFORMATION (C.D.I.) ET DE RELAIS INTERNE DE REMPLACEMENT

En l'absence de centre de documentation et d'information et si le chef d'établissement ne fait pas appel à la bibliothèque centrale de prêts, les professeurs font eux-mêmes leur propre documentation en s'adressant aux libraires, maisons d'édition, bibliothèques extérieures, centres de documentation extérieurs. Dans de tels cas, la satisfaction des besoins est moins bonne et se limite à son strict minimum : le choix d'un ouvrage de cours qui sera distribué aux élèves. Il faut souligner de plus le rôle actif des maisons d'édition qui dans un but commercial envoient aux professeurs des catalogues des ouvrages parus, des spécimens gratuits des ouvrages de cours.

CAS N° 3

ABSENCE DE CENTRE DE DOCUMENTATION ET D'INFORMATION ET DE RELAIS INTERNE DE REMPLACEMENT



2. Les pratiques documentaires et la satisfaction des utilisateurs

LE PROFESSEUR DE CES OU CEG

Pour la documentation pédagogique, le professeur, s'il désire modifier ses méthodes de travail ou organiser des exposés à faire faire par les élèves, s'adresse au Centre de Documentation et d'Information ou à un représentant de la Bibliothèque Centrale de Prêts en lui demandant la fourniture d'ouvrages sur un sujet bien déterminé et correspondant au niveau de la classe.

S'il s'agit d'une documentation intéressant uniquement le professeur, il semble que la satisfaction des besoins soit parfaitement assurée par le Centre de Documentation et d'Information ; mais s'il s'agit d'obtenir un ouvrage différent pour l'élève mais traitant d'un même sujet, parfois le fonds documentaire propre du Centre de Documentation et d'Information n'est pas suffisamment important pour satisfaire complètement ce besoin. Dans de tels cas, le professeur s'adressera à la Bibliothèque Centrale de Prêts qui est départementale, avec un fonds documentaire plus vaste, ou sera obligé de modifier sa demande.

Enfin, il convient de souligner que ce type de demande est induit par le professeur qui pourrait, dans le pire des cas, s'en passer. En effet, le professeur possède dans sa bibliothèque personnelle les différents ouvrages de cours de sa matière et cela peut suffire à ses besoins. De plus, il est informé régulièrement par les maisons d'édition des nouveautés parues.

Le choix que peut faire le professeur est de proposer à l'élève au lieu d'une synthèse déjà faite (livres de cours) de l'élaborer lui-même à partir d'autres ouvrages.

Dans les établissements où il n'y a pas de Centre de Documentation et d'Information le professeur ne peut animer ses cours qu'à l'aide de la documentation qu'il a acquise personnellement.

La documentation sur les enseignements, les débouchés

Elle est transmise par le conseiller d'orientation ou le Centre de Documentation et d'Information sous la forme de produits documentaires banalisés qui sont établis au niveau national ou régional. Les besoins ponctuels du professeur sont peu fréquents ; il semble donc que la transmission régulière de publications banalisées satisfasse les professeurs.

L'ELEVE OU L'ETUDIANT

Dans tous les cas de figure, la documentation de base (titres d'ouvrages de cours, de documents de T.P., etc) est apportée par le professeur.

L'élève qui désire une information complémentaire s'adresse au professeur ou au centre de documentation de l'établissement. Ces cas, relativement peu fréquents dans l'enseignement secondaire, se généralisent dans l'enseignement supérieur où les étudiants fréquentent assidûment les bibliothèques universitaires internes et externes à l'organisme.

Dans l'enseignement secondaire toutefois, le professeur propose parfois aux élèves des thèmes de réflexion qu'ils seront chargés d'animer sous forme de débats ou d'exposés. Si le professeur ne fournit pas la documentation de base, les élèves se retournent alors vers le Centre de Documentation et d'Information ou avec l'aide de la documentaliste, ils recherchent les documents susceptibles de les intéresser.

Documentation sur les enseignements, les débouchés

A la différence du professeur, les besoins de l'élève (et des parents d'élèves) seront plus ponctuels et individualisés : aussi les brochures banalisées qui lui sont fournies ne le satisfont pas toujours parfaitement. Il se retournera alors vers le conseiller d'orientation pour obtenir des informations ponctuelles régionales qui ne sont pas présentes dans les brochures (ex : conditions d'admission dans tel établissement). Les réponses fournies semblent satisfaire les utilisateurs si ce n'est le cas très particulier et très rare des demandes ponctuelles ne se rapportant pas à la région.

Toutefois, les informations concernant les salaires et les qualifications ne sont que rarement en possession des conseillers d'orientation qui ne peuvent de ce fait les transmettre qu'aux élèves et parents d'élèves.

3. Deux profils « typiques »

Dans ce secteur, deux profils nous ont paru intéressants : le profil de la documentaliste d'une bibliothèque publique, responsable de l'animation dans les établissements scolaires, fournit une illustration de l'allongement du processus aval dans les bibliothèques et l'exemple d'une conseillère d'orientation faisant de la documentation montre la participation large des utilisateurs au processus documentaire de ce domaine.

Profil n° 28

Documentaliste chargée de l'animation dans une bibliothèque centrale de prêts

La documentaliste appartient au service de documentation chargé du prêt direct scolaire d'une bibliothèque centrale de prêts. La clientèle du service de documentation est fournie par les CES et CEG du département : élèves et professeurs.

La documentaliste est chargée par le chef de service de s'occuper de tel CES ou CEG pendant une année. Elle prend alors contact avec les professeurs de cet établissement qui sont volontaires et définit avec eux le mode de travail et le sujet. Le thème est choisi par le professeur et appartient au programme scolaire. La documentaliste et le professeur le subdivisent en différents sous-thèmes.

La documentaliste retourne alors à la Bibliothèque Centrale de Prêts où, sur place, elle explore le fonds documentaire (fichier Dewey) et sélectionne un certain nombre d'ouvrages pour chaque sous-thème (fonction du nombre d'élèves).

Ensuite, les formes de travail diffèrent selon les professeurs :

- certains professeurs remercient la documentaliste et font le travail ultérieur eux-mêmes ;*
- d'autres se contentent d'assister aux cours faits par la documentaliste ;*
- la plupart adopte une formule où professeurs et documentalistes élaborent le cours ensemble.*

Dans un premier temps, les élèves sont répartis en sous-groupes selon les thèmes et chaque élève reçoit un ouvrage. On apprend alors à l'élève ce qu'est un livre : auteur, titre, éditeur, collection, etc. et chacun doit faire une fiche d'identification de son livre. Ensuite, les élèves doivent rechercher ce qui est demandé par le professeur et en faire la synthèse (apprentissage de la recherche de l'information, du travail de groupe, etc.).

Ainsi chaque élève a un livre sur un sous-thème. Il ne s'agit pas d'ouvrages scolaires mais de revues, périodiques, documentaires, etc. et le professeur demande à chaque groupe d'étudier un thème selon un plan déterminé.

Les élèves ont alors un rôle actif et ils seront chargés d'exposer leurs conclusions au reste de la classe.

Le travail peut prendre d'autres formes : montage magnéto-scope, montage diapositives, magnétophone, expression corporelle.

Durant tous les cours, la documentaliste est présente et participe au cours et aux décisions : comment sanctionner le contrôle des connaissances ? Quelles orientations donner aux travaux des élèves ?

Pendant les vacances scolaires la documentaliste travaille à la bibliothèque centrale de prêts où elle choisit en liaison avec le chef de centre et son adjoint les ouvrages à commander et aide les sous-bibliothécaires dans leurs fonctions.

La documentaliste a une formation supérieure (niveau licence).

Le profil du poste nécessite des personnes de niveau de formation élevé et ayant des aptitudes pédagogiques (certains documentalistes sont d'anciens Maîtres Auxiliaires de l'Education Nationale).

Profil n° 29

Documentaliste d'une délégation régionale du ministère de l'éducation

La personne appartient à une unité documentaire de vingt personnes qui assure au niveau régional les missions qui lui sont confiées par le siège.

Le champ couvert par le centre concerne l'ensemble des informations sur les enseignements et les professions dont peut avoir besoin le public (scolaire, étudiant et adulte).

La documentaliste est responsable d'un secteur particulier, chaque secteur est constitué par une « tranche » du plan de classement et comporte toujours à la fois des éléments de l'enseignement et des professions. La documentaliste effectue pour ce secteur la totalité des opérations :

- surveillance de tout ce qui arrive comme information nouvelle ;*
- classement selon le plan établi au niveau national et éventuellement élaboration ou mise à jour de fiches récapitulatives pour tel ou tel dossier ;*
- transmission de l'information par publications, notes, bulletins d'information ;*
- réception du courrier du public et transmission aux conseillers d'orientation avec éléments de réponse ;*
- réponses aux questions écrites et téléphoniques des conseillers d'orientation ;*
- élaboration des documents décidés par la Délégation Régionale et réalisation des enquêtes postales régionales, classement des résultats selon le plan de classement.*

La documentaliste, conseillère d'orientation a un niveau de formation supérieure en Droit. Entrée à la Délégation Régionale depuis 1968, sa formation en documentation a été assurée sur le tas lors d'un premier emploi dans un autre centre de documentation.

D'ailleurs, la nature de ses fonctions implique essentiellement une bonne connaissance du secteur et très secondairement, une connaissance des techniques documentaires.

IV. CONCLUSION

La structure qui vient d'être présentée véhicule deux types d'informations très différents. L'une sert à s'informer sur un sujet et se former ; elle est commune à ce qui a été rencontré dans les parties précédentes. L'autre doit aider les individus à s'orienter eux-mêmes. Le comportement et les attentes diffèrent profondément suivant les élèves et leur famille. Une information identique peut produire des effets différents sur des individus en situation semblable et inversement : ce n'est pas l'information en soi qui est utile, mais ce qu'elle rend « possible demain ».

L'adéquation entre l'information et l'individu prend dans ce contexte une dimension prépondérante, d'où l'importance du rôle des conseillers d'orientation.

La structure documentaire s'organise en premier lieu comme une structure professionnelle centralisée. Il est possible d'isoler certaines sous-structures dont le fonctionnement s'apparente formellement avec les structures étudiées dans les deux premières parties. Le tableau ci-dessous montre le découpage tel qu'on vient de l'étudier dans les paragraphes précédents.

LA STRUCTURE DOCUMENTAIRE DANS L'ENSEIGNEMENT

Partie décentralisée : canaux d'information	Partie centralisée	
Diffusion d'information Animation Conseil - Orientation	Relais éventuels : diffusion et animation	Recueil, traitement, diffusion de l'information auprès du relais et des canaux décentralisés
Administration C.D.I. C.I.O. ou professeur délégué à l'information	Bibliothèques centrales de prêts (B.C.P.)	CRDP - INRDP Délégation régionale ONISEP

S'il est possible de comparer sur le plan de l'organisation du processus documentaire et de la spécialisation du domaine d'information, un Centre de Documentation et d'Information avec les structures documentaires centralisées d'entreprises par exemple, ou une cellule d'orientation avec une cellule d'assistance, la position du public dans cette organisation empêche de pousser plus loin cette comparaison.

En effet, la structure documentaire étudiée ici, est organisée pour diffuser parallèlement les deux types d'information présentés plus haut, mais dans tous les cas, les utilisateurs, c'est-à-dire le public des élèves ou de leurs parents,

n'interviennent que tout à fait en aval de la structure, ils sont exogènes aux processus, d'où l'effet d'une information plaquée qui est plus ou moins bien perçue par ce public.

Pour l'information destinée à l'orientation, on a vu que les conseillers d'orientation constituent le relais indispensable entre les produits d'information localisés et le public. Si leur rôle semble cohérent avec cette organisation de la structure, il faudrait s'assurer que leur nombre par rapport à celui du public qu'ils desservent, leur permet de tenir correctement ce rôle.

Pour l'information destinée à la formation, les activités d'animation dans les établissements par le biais des Centres de Documentation et d'Information ou des bibliothèques centrales de prêts, constituent une première étape pour aider les individus à intervenir dans le processus de transfert de l'information et à apprendre ainsi à « dire » leurs besoins. Les expériences d'animation qui semblent encore peu nombreuses, requièrent à la fois pédagogie et connaissance documentaire de la part de l'animateur.

QUATRIEME PARTIE

CONCLUSIONS

PRESENTATION

La fonction documentaire et sa structuration paraissent bien être le cadre à l'intérieur duquel peuvent s'étudier les situations de travail des individus, et constituent la base d'information nécessaire à une réflexion sur les formations. Si un certain nombre de tendances lourdes se dégagent pour nous permettre de situer les profils de documentalistes (chapitre 1), il faut souligner fortement que les formateurs ne peuvent se dispenser de connaître les choix qui seront faits en matière de politique documentaire : le choix des organisations à venir, la sensibilisation et une formation initiale des utilisateurs à la documentation vont influencer qualitativement et quantitativement sur la structure du travail des documentalistes de demain (chapitre 2).

On rappellera toutefois que cette étude n'a porté que sur la partie centrale du processus documentaire qui semblait représenter les traits les plus caractéristiques du traitement de l'information. Elle a donc exclu de son champ en amont, la recherche de l'information à traiter et en aval, son stockage. Si le problème du stockage intéresse moins directement les débats sur la formation liée à la mise en œuvre du processus documentaire, il en va différemment pour la recherche de l'information. C'est pourquoi quelques remarques doivent être faites à son propos avant de conclure.

La recherche de l'information constitue une phase critique du processus documentaire, en ce sens qu'une grande partie de l'utilité globale de l'information dont bénéficient les utilisateurs dépend de la qualité des informations recueillies. La politique suivie dans ce domaine dépend quant à elle des états d'esprit manifestés vis-à-vis de la circulation de l'information dans son ensemble. Pour être efficace la mise en œuvre d'une politique de recherche de l'information implique de la part de ses responsables une connaissance précise de la matière traitée de même que des contacts étroits avec les différents milieux, tant utilisateurs que producteurs, de cette information.

Elle repose, en effet, au départ sur une connaissance des applications non seulement réelles mais aussi potentielles pour lesquelles les utilisateurs ont besoin de ces informations de même qu'une connaissance des sources potentielles d'informations ainsi que des conditions à réunir pour les rendre effectives.

La complexité d'une telle tâche est d'autant plus grande que les milieux tant utilisateurs que producteurs de l'information sont peu structurés et peu stables. Dans le cas de milieux peu structurés, les utilisateurs et les sources sont mieux répertoriés et de ce fait se connaissent mieux. La nécessité pour les personnes impliquées dans la recherche de l'information d'être étroitement liées à ces milieux est moins grande. Au contraire, dans les milieux instables et faiblement structurés, comme il en va par exemple dans la majeure partie de la recherche universitaire, les personnes chargées de la détection et de la collecte doivent nécessairement au départ être intimement liées à ces milieux, voire en faire partie.

Le premier problème est alors d'essayer de rendre l'ensemble plus « transparent » à l'information. La mise en place de structures documentaires stables peut largement contribuer à cet objectif. En effet, les producteurs d'informations étant souvent eux-mêmes des utilisateurs, l'intérêt pour eux de disposer d'une source documentaire de qualité les invite à jouer un rôle plus actif vis-à-vis de ceux qui ont la charge de rechercher cette information.

Les centres documentaires peuvent alors devenir le cœur de réseaux plus ou moins étendus dont l'animation et l'entretien deviennent une des tâches essentielles. Cet entretien doit rester permanent ne serait-ce qu'en raison de l'évolution des connaissances et des mobilités des personnes. Une défaillance même passagère de la structure documentaire a des conséquences plus profondes et plus durables au niveau de la recherche de l'information. A ce point de vue, la structure documentaire doit continuellement rester sur le « qui-vive » pour maintenir les contacts avec ses sources d'information ; elle doit mener une politique active de sollicitation de son **entourage**.

On retrouve donc dans le domaine de la recherche de l'information des problèmes identiques à ceux rencontrés tout le long de cette étude avec d'une part, la spécificité des activités de documentation et leurs situations par rapport aux domaines d'attribution et de l'autre, la nécessité d'un travail en équipe entre les services de documentation et leur environnement. Les modalités de travail impliquent pour être convenablement mises en œuvre, une parité de niveau entre les responsables des unités documentaires et ceux des unités avec lesquelles ils se trouvent en liaison, que ce soient les directions techniques lorsqu'il s'agit d'informations techniques ou les directions administratives ou générales pour les informations administratives. Toutefois une véritable politique documentaire ne peut être le fait des seules responsables des unités spécifiques à la documentation, elle doit entrer pleinement dans les préoccupations des responsables des différents services.

BILAN DES STRUCTURES ET DES PROFILS ASSOCIÉS

1. BILAN DES STRUCTURES DOCUMENTAIRES

1. Les structures de références

Elles désignent d'une part les structures intégrées de traitement et de communication de références et d'autre part les structures de communication de références.

Sous-groupe 1 - Les structures de traitement et de communication s'individualisent par un ensemble de caractéristiques où :

- la demande émane de chercheurs d'organismes publics intéressés par une information exhaustive à l'intérieur d'un domaine défini de connaissances ;
- les disponibilités d'information sont concentrées en banques nationales ;
- l'offre documentaire relève d'un véritable processus complet, de traitement et de communication, particulièrement développé en amont au niveau des opérations de saisie et de traitement ;
- la gestion peut être dite intégrée, au sens où s'agissant de « centrales » de production documentaire, la politique documentaire est étroitement solidaire du pilotage de l'organisme d'accueil, qu'il s'agisse de recherche ou d'enseignement.

Ces critères donnent à l'espace de qualification correspondant une certaine unité, mais cette unité ne va pas sans diversité voire sans opposition. On peut schématiquement cliver les situations, simultanément au niveau du mode de prestations selon le moment et la qualité de la sélection effectuée, et au niveau de la gestion des outils (thésaurus, langages d'interrogation). D'un côté, on aura des situations avec sélection précoce et hiérarchisation de la mémoire qui appellent la participation directe du praticien du domaine de l'indexation, rôle qui peut s'étendre à l'élaboration des instruments en contribuant à les faire évoluer. De l'autre côté : une sélection amont moins forte d'abord attentive à la couverture du champ, une indexation empruntant un langage documentaire simple ; et un profil d'analyste moins praticien que familier du domaine et plus disponible à l'utilisation d'un langage qu'à son développement. On imagine aisément que ces différences d'accents, sensibles au niveau plus

particulier d'une opération, interfèrent sur tout le dispositif de communication. Et elles ne sont pas sans relation avec les activités compensatrices qui peuvent se manifester en aval ou en parallèle.

Ces activités peuvent être le fait de l'utilisateur lui-même, qui, évaluant la prestation, développe de façon plus ou moins autonome des pratiques qui complètent le processus central (sinon le doublent, dans l'hypothèse où la publicité du produit n'est pas suffisante).

Elles peuvent aussi relever de personnels proches de l'usager, collaborateurs qui peuvent assumer un rôle de médiateur, garantir l'échange avec le maillon de sélection, tendre à la prestation sur mesure. Insérés dans des équipes d'utilisateurs, ils constituent des échelons déconcentrés et préfigurent les tendances décentralisatrices modernes et le décongestionnement des structures lourdes affrontées à maîtriser une demande étendue et des disponibilités croissantes d'information.

Sous-groupe 2 - Les structures de communication de références

— La demande intéresse des activités de recherche appliquée et de recherche-développement, concentrées dans des entreprises publiques et privées de dimension internationale (chimie, pétrole) ; elle est exhaustive et soumise à des impératifs de délais rapides.

— L'information est à mobiliser auprès de banques internationales de références, principalement américaines.

— La prestation relève d'un processus automatisé, tronqué en amont (l'abonnement aux bandes de références permet de réduire les coûts de saisie et de traitement).

— La gestion est intégrée à la stratégie d'innovation et de marché du groupe d'accueil.

Dans ces structures, la chaîne fonctionne grâce à un relais d'analyse spécialisé qui prend en charge la diffusion sélective d'information et la réponse aux questions des utilisateurs. La compréhension de la langue de l'utilisateur, chercheur ou ingénieur d'études est donc fondamentale, pour faire préciser la demande et la formuler dans le langage d'interrogation.

Une spécialisation forte tend à prévaloir entre les personnes situées à l'intérieur même du maillon d'analyse documentaire. Les profils manifestent d'abord une technicité acquise dans le domaine d'attribution (c'est-à-dire le champ d'intervention technique et scientifique des utilisateurs) par la formation initiale et l'expérience ; la compétence documentaire requise venant de surcroît et procédant souvent d'initiations postérieures (par exemple aux techniques automatisées).

La réponse aux questions ponctuelles peut appeler des activités de sélection, traduction, élaboration de dossiers ou de synthèses et mobiliser des circuits auxiliaires manuels (ou même automatisés), alimentant des fonds documentaires plus ou moins « stratégiques ».

Mais dans ces contextes, en réalité les utilisateurs n'interviennent pas dans l'analyse, sinon à travers la définition de leur profil, le questionnement, l'évaluation technique des prestations. Et ils développent par-devers eux peu de pratiques documentaires informelles.

Une contrepartie existe à la technicité de l'analyste : le danger d'une spécialisation étroite qui glisse vers un travail répétitif et standardisé.

2. Les structures centralisées d'entreprise

On peut distinguer parmi elles :

- les structures généralistes classiques,
- les structures centrales spécialisées,
- les structures professionnelles centralisées.

Sous-groupe 3 - Les structures généralistes classiques

— La demande s'applique à des domaines d'information variés, intéressant une pluralité d'utilisateurs potentiels des services fonctionnels et opérationnels de l'entreprise.

— Les disponibilités d'information sont dispersées et doivent être mobilisées auprès de bibliothèques publiques, de centres professionnels ou d'autres instances documentaires d'entreprise et manifestent des tendances au rassemblement à travers des relations privilégiées, voire des réseaux plus ou moins formels.

— Le mode de prestation qui tend vers des services multiples, n'a pas « l'ordre » d'un processus et procède de séquences d'opérations plus ou moins isolables et imbriquées et plus ou moins disparates.

— La gestion est plus ou moins intégrée à la stratégie d'entreprise ; un centre peut être en situation apparemment dominante dans le réseau de communication de l'entreprise, ce qui ne préjuge pas de sa situation réelle.

Une ou plusieurs personnes selon la taille de l'entreprise opérant généralement au siège, peuvent assurer de multiples prestations : références, index et dossiers de presse, dossiers d'actualité, dossiers spécialisés, système SVP (mémorisation et orientation), synthèses...

Mais les opérations et les outils correspondants ne sont pas nécessairement très développés. La catégorisation peut l'emporter sur l'indexation, parfois la bibliothéconomie sur le traitement et la diffusion documentaire ; les dossiers comme les synthèses informatives peuvent rester sur les marges d'une information plus technique. La nature de l'une ou de l'autre opération, sa technicité, ne semblent pas induire de fortes spécialisations sinon par rapport aux employés, affectés aux tâches de signalement et d'enregistrement. Les profils renvoient à un niveau d'enseignement supérieur, plus qu'à une spécialisation dans le domaine d'intervention et aux techniques documentaires ; mais les connaissances linguistiques ont pu être un critère d'affectation.

Il arrive que ces pôles d'activités documentaires se trouvent « en rupture » sur la chaîne par rapport aux utilisateurs. Ils ont affaire alors à un public plus potentiel que réel, dont les réflexes documentaires, qu'il s'agisse des niveaux de direction ou d'encadrement, ne sont pas toujours manifestes ; ou bien la diversité du champ interdisant une couverture exhaustive (l'élaboration de produits standard visant un public assez large), ils font figure de sources

d'information parmi d'autres. Il se peut que dans le même temps la gestion se trouve bloquée par la limite des moyens mis en œuvre, techniques, humains, financiers, habitudes.

Ces situations peuvent faire l'objet d'arbitrages de conjoncture plus ou moins négatifs, donner naissance à des « structures désarticulées » où coexistent, en s'ignorant, le foyer « classique » et des activités périphériques ; ou encore elles peuvent évoluer vers des combinaisons positives nouvelles.

Des changements peuvent ainsi intervenir qui sont porteurs d'une modification du champ des qualifications. L'articulation avec des échelons déconcentrés peut appeler la mise au point de langages d'intégration sophistiqués. Une plus grande part faite à l'étude et à la prospective des besoins appellerait sélections et synthèses. La mémorisation organisée de l'information interne elle-même peut être utile au décloisonnement des circuits de communication. Et ces contextes nouveaux pourraient donner les bases utiles du développement de réseaux plus opératoires et plus denses.

Sous-groupe 4 - Les structures centrales spécialisées

— La demande est relativement circonscrite et homogène, elle tend à s'appliquer à une fonction déterminée de l'entreprise, étroitement liée à son axe productif, qu'il s'agisse d'une entreprise industrielle ou tertiaire. Elle émane d'une catégorie d'utilisateurs conscients de l'obsolescence assez rapide de l'information considérée, technique ou économique et financière.

— Les disponibilités d'information procèdent de sources assez identifiées, grandes bibliothèques et organes professionnels : revues, syndicats, centres spécialisés. L'échange de références au sein du groupe tient une certaine place dans la mobilisation des disponibilités.

— Le mode de prestation tend à la réduction des coûts de traitement. La prestation est multiple : références, dossiers, SVP, traductions, revues de presse, synthèses. Mais sans éparpillement, d'autant que le produit standard tend vers la personnalisation et que de nombreuses prestations sont effectuées à la demande (références, dossiers techniques). Les outils, équipements et langages sont en mutation.

— La gestion est « polarisée » par une direction technique, un service d'études de fabrication ou de marché ; les prestations sont évaluées en comptabilité analytique :

Ce modèle inclut des interventions des utilisateurs en amont des circuits au niveau du recueil et de l'indexation. La diffusion personnalisée des produits est en relation avec des spécialisations par domaine d'application. Les synthèses sont très valorisées, elles peuvent être prises en charge par l'utilisateur, ou appeler les interventions d'une équipe « ad hoc ».

Le champ des qualifications incorporant fortement la dimension connaissances et pratiques du domaine d'application (et les langues de diffusion), une demande de recyclage se développe dans les disciplines scientifiques et techniques impliquées. Mais il tend également à incorporer de plus en plus une dimension de technicité documentaire en liaison avec une modernisation volontaire des outils : passage à des langages complexes et à des équipements automatisés. Ces dispositifs ne génèrent pas des pratiques compensatrices plus ou moins dissociées de la part des utilisateurs, même si ceux-ci peuvent aussi tirer parti de réseaux d'échanges personnels.

Les évolutions en cours appellent deux remarques. La première intéresse l'équilibre interne de ces structures où la promotion des moyens humains paraît parfois retarder sur celles des techniques, comme si paradoxalement en dépit de leur modernité, elles continuaient d'abriter une image régressive de la documentation à travers des statuts documentaires diminués. La seconde remarque intéresse leur équilibre dans sa relation aux disponibilités, c'est-à-dire à l'évolution du marché de l'information dans leurs secteurs professionnels respectifs où elles bénéficieront d'autant mieux des formes organisées, concentrées ou non, qui peuvent émerger, qu'elles sont à même de participer à leur genèse.

Sous-groupe 5 - Les structures professionnelles centralisées

Une approche globale des situations à prendre en compte sera de considérer que :

- la demande émane d'entreprises d'un secteur d'activité ;
- les disponibilités ont fait l'objet d'un choix de concentration au niveau d'une profession ;
- les prestations relèvent de la confrontation de pôles de production documentaire avec ces entreprises consommatrices ;
- la gestion d'ensemble intéresse les relations et les ruptures, les équilibres et les déséquilibres inhérents aux systèmes complexes d'organisation.

AU NIVEAU DES ENTREPRISES UTILISATRICES,

on trouve un choix d'opportunité qui, pour satisfaire des besoins en relation avec une masse d'information technique, commerciale, réglementaire et par calcul de réduction des coûts exposés, va conduire à privilégier et à payer les services d'un centre technique professionnel ou d'une banque de données sectorielle. Des pôles spécialisés et concentrés sont ainsi investis de la relève de la prise d'information directe.

Il faut s'intéresser alors aux avatars de la documentation d'entreprise. L'utilisateur-ingénieur, qui peut être aussi parfois homme d'affaires, tend à s'adresser directement aux prestataires extérieurs ; il peut juger que connaissant mieux les problèmes sous-jacents, il est le plus apte à faire lui-même l'interface et négliger toute autre unité-relais interne à l'entreprise, et par préférence pour l'information brute assurer lui-même les synthèses qui lui sont utiles. Et on peut assister à une sorte d'essaimage des activités documentaires dans l'entreprise où le centre classique peut être comprimé ou marginalisé, ne fera pas de traitement, assurera des dépannages ponctuels. Tandis que les services utilisateurs vont gérer eux-mêmes des fonds épars plus ou moins limités (collecte d'une documentation fournisseurs, fichiers, produits, dossiers).

Ce type de redistribution des cartes qui s'est manifesté dans le contexte de la crise économique et les situations qu'il induit, incitent à penser qu'il ne s'agit plus là de susciter, de lever le réflexe documentaire, mais de l'éduquer et de le maîtriser.

AU NIVEAU DES « POLES DE PRODUCTION »,

on peut distinguer entre la situation type centre technique classique et la solution plus neuve de banque de données sectorielle.

- Le premier fournit des produits standard et de l'assistance technique qui procède d'activités mixtes. Les interventions s'ordonnent en traitement et communication de références, synthèses, système SVP. Les outils documentaires sont classiques, parfois jugés insuffisamment sélectifs par l'ingénieur d'études du Centre, qui peut en être l'utilisateur autant que les entreprises elles-mêmes. Or parallèlement, la mise en place de réseaux modernes spécialisés, poly-centriques, pousse à des investissements dans le perfectionnement des outils (thésaurus), qui peuvent amener un rééquilibrage de la structure des qualifications entre la technicité du domaine actuellement prévalante et la technicité documentaire (indépendamment des statuts « ingénieur » ou « documentaliste », parfois distincts, souvent associés ou confondus).

- Le terme de « banque de données sectorielle », dans le rare cas opérationnel qu'on a pu observer, ne doit pas masquer le fait que la banque de données elle-même, n'est qu'un élément d'une entreprise spécialisée de production d'information qui réunit toutes les fonctions classiques d'entreprise (commerciale, de production, d'études et méthodes, de gestion). La gamme des produits est très étendue, les supports variés.

Il s'agit souvent derrière une question ponctuelle, d'aider à résoudre un problème d'entreprise. L'information est recueillie à la source, mise en forme, stockée, mise à jour, diffusée. Il s'agit des étapes d'un processus de nature quasi-industrielle auquel est associée une division du travail forte et qui mobilise les acquis de disciplines diverses (profils d'ingénieurs, d'agents commerciaux, de spécialistes des langages et des traitements informatiques).

3. Les structures décentralisées

Sous-groupes 6 et 7 - Structures décentralisées d'entreprise

Leur développement résulte d'un objectif précis : celui d'assurer une satisfaction optimale des besoins en développant la prestation au niveau même où ceux-ci s'expriment, en association directe avec le niveau opérationnel (services, groupes restreints).

On promeut alors les échelons déconcentrés d'un centre principal ou on introduit directement l'activité documentaire sur un mode décentralisé.

Les opérations de diffusion à la demande, associées à la connaissance des besoins réels, l'emportent sur les autres. Soit qu'elles s'alimentent des activités d'un centre principal et opèrent un filtrage aval, soit qu'elles procèdent d'informations mémorisées à partir de collectes originales, le parti étant pris parfois de ne pas développer un fonds documentaire propre, de saisir l'information en réponse aux problèmes à traiter.

C'est seulement lorsqu'il y a création d'un échelon déconcentré spécialisé, et constitution d'un fonds partiel spécialisé qu'apparaissent des opérations de traitement et les problèmes techniques associés ; par exemple, la gestion d'un thésaurus spécialisé. Et dans ce cas, le manque de maîtrise des outils documentaires peut être facteur de blocage, alors que, par ailleurs, les conditions optimales d'insertion et de communication sont réunies : assistance documentaire intégrée, participation des utilisateurs aux activités documentaires, profils parfois apparentés.

Ces tendances, observables dans des contextes d'activités divers, industriels et tertiaires, tirent les structures classiques vers des formes plus ouvertes,

plus conversationnelles et entraînent un certain décloisonnement des qualifications documentaires et leur pénétration avancée dans l'organisation de l'entreprise, indépendamment de sa taille.

Sous-groupe 8 - Les structures de diffusion auprès du public

Elles se situent sur le même axe d'évolution qui prend en compte de nouvelles « activités d'aval ».

Cependant, la demande ici s'applique à des besoins sociaux, collectifs et procède en même temps de motivations individuelles : besoins d'animation culturelle, besoins pédagogiques, d'information et d'orientation professionnelle.

Les disponibilités d'information existent potentiellement et sont fréquemment concentrées dans des bibliothèques publiques ou d'enseignement. Ou bien encore, comme dans le domaine de l'information sur les enseignements et l'emploi, elles sont en cours de construction à travers le projet de pools nationaux d'informations sociales à impacts régionaux et locaux.

La satisfaction de la demande est fonction de transferts d'information très sélectifs, selon les individus et les groupes. Et le système aval de diffusion est d'autant plus valorisé que la prestation est comme « enrichie », dès lors qu'auprès du consommateur final, elle est dispensée en situation de dialogue, d'échange pédagogique, d'animation culturelle, de psycho-orientation. Le circuit de diffusion peut être plus ou moins segmenté par une répartition des tâches en cascade : bibliothécaire, documentaliste, utilisateur-technicien (pédagogue, animateur, psychologue, chargé d'information). Cependant, le personnel documentaire est susceptible d'intervenir dans les différentes opérations, avec une intensité variable : expression des besoins, recherche et sélection documentaire, mise en forme, choix des supports, prestation finale et évaluation. Inversement, d'autres acteurs, notamment le public lui-même et l'utilisateur-technicien, sont susceptibles de « remonter » le circuit et de participer à différentes opérations. Enfin, dans les circuits documentaires d'enseignement et d'animation, les bibliothèques se trouvent parties prenantes en s'ouvrant à l'expression du besoin final et à la sélection, le sens de cette évolution étant de dépasser certains hiatus entre activités de conservation et de « documentation vivante ».

Ainsi au niveau de diffusion (niveau d'objectif de ces nouvelles chaînes de documentation et d'information) mais aussi en amont (saisie, traitement), la prise en compte de nouveaux besoins entraîne bien une diversification des tâches. Mais la fragmentation relative du champ des qualifications, dès lors qu'elle emprunte davantage à l'hétérogénéité des statuts et des compétences d'organes qu'aux logiques de travail, ne doit pas masquer son unité structurelle.

II. BILAN SUR LES SITUATIONS DE TRAVAIL

Un certain nombre de profils d'activités documentaires associés aux processus ont été étudiés au sein des structures documentaires. Bien qu'ils ne prétendent pas à la représentativité statistique, ils apportent une information concrète qui donne une image de la réalité évolutive de ces activités.

On dresse ci-dessous la liste des profils « typiques » numérotés de 1 à 29 qui ont été introduits tout au long des parties précédentes.

Ces profils typiques peuvent être énumérés de la façon suivante :

1. Les profils de base

Ce sont les plus répandus au sein des structures documentaires : ils se rapportent à l'ensemble des situations de l'éventail hiérarchique des activités documentaires : chefs de centre, documentalistes, aides-documentalistes.

DANS LES STRUCTURES DE TRAITEMENT ET COMMUNICATION DE REFERENCES :

- un chef de centre (profil n° 1),
- un documentaliste-analyste d'un centre national de traitement de références (profil n° 3),
- un documentaliste d'un centre de recherche participant à l'indexation et à la recherche documentaire avec un système automatisé (profil n° 5),
- des aides-documentalistes (profils n° 26, 27).

Toutes ces personnes ont un haut niveau de formation spécialisée (licence, maîtrise ou doctorat) dans une discipline proche de celle des utilisateurs, avec une formation complémentaire, sur le tas, en informatique ou documentation.

C'est le plus souvent un personnel jeune, en début de carrière, qui effectue des tâches documentaires souvent répétitives, mais qui portent sur une information très technique. Des personnes plus âgées, ayant eu une carrière d'ingénieur ou de chercheur, occupent les postes de responsabilité hiérarchique.

DANS LES STRUCTURES DOCUMENTAIRES CENTRALISEES D'ENTREPRISES OU D'ADMINISTRATION

- un directeur des services de documentation d'un groupe pharmaceutique (profil n° 6),
- un responsable d'un centre documentaire de taille moyenne, aux techniques traditionnelles (profil n° 7) ;
- des documentalistes de centres documentaires importants dans divers secteurs (profils n° 8, 9, 13, 23),
- un responsable d'index de presse dans un centre d'information et de documentation d'une grande entreprise (profil n° 2),
- une aide-documentaliste (profil n° 25).

On observe ici la juxtaposition de plusieurs modes de recrutement et d'organisation du travail, avec d'une part, des documentalistes ayant une longue expérience professionnelle dans l'organisme (à l'intérieur ou non de l'unité documentaire) et un niveau de formation initiale moyen (niveau bac) ; d'autre part, des documentalistes jeunes, en début de carrière, ayant un niveau de formation supérieure (souvent de type universitaire). Très peu ont une formation complémentaire en documentation ; elle est acquise sur le tas.

L'organisation du travail diffère largement ; on a aussi bien des documentalistes traitant un certain créneau d'information et effectuant une large variété de tâches (cas de centre ayant un champ documentaire vaste), que des documentalistes spécialisés sur une tâche assez précise (indexation de la presse).

DANS LES STRUCTURES SPECIALISEES :

- un ingénieur documentaliste en informatique (profil n° 16),
- un documentaliste, assistant d'une équipe de recherche (profil n° 17).

Ces structures comprennent toujours un petit nombre de personnes (souvent une seule). Elles sont rattachées à un service d'un organisme où les besoins en information des utilisateurs sont très importants.

Les activités documentaires sont variées, mais font toujours appel à des techniques simples.

Le documentaliste fournit beaucoup plus une prestation documentaire personnalisée qu'un produit documentaire standard. La mise en forme de l'information, la synthèse et la traduction peuvent être très importantes.

La formation des documentalistes dans une spécialité identique à celle des utilisateurs **est indispensable**.

Les connaissances élémentaires en technique documentaire sont acquises sur le tas.

2. D'autres profils sont moins fréquents, on peut citer :

- des documentalistes de synthèse dans un organisme public de documentation ou un centre de recherches (profils n° 10, 14),
- des documentalistes qui effectuent différents types d'intervention dans la mise en place ou le fonctionnement de banques de données (profils n° 20 à 24).

Ces individus ont des formations supérieures spécialisées : langues (russe, allemand, etc.), ou informatique. Le domaine de l'information traitée passe souvent au second rang. Dans quelques cas, il faut que le titulaire du poste ait une double formation de haut niveau (sciences économiques et russe, chimie et allemand, informatique et linguistique, etc.).

Les interventions documentaires sont en général très orientées : synthèse documentaire, mise au point d'outils documentaires informatisés.

3. Des cas rares ont été relevés

car ils nous semblent susceptibles d'une multiplication dans les années à venir. Ils sont, en effet, liés à des structures documentaires en évolution. On a, par exemple :

- un documentaliste spécialiste, responsable d'un terminal d'entreprise branché sur les réseaux internationaux automatisés de références (profil n° 4),

— des documentalistes de centres de documentation d'entreprises, ayant des créneaux de prestations documentaires très spécifiques (réponse SVP ou information-formation des utilisateurs) (profil n° 14) ;

— une documentaliste chargée de l'animation dans une bibliothèque centrale de prêts (profil n° 28).

On trouve dans ce type des profils qui peuvent recouvrir :

— l'usage de technique documentaire très répétitive (interrogation d'une banque de données dans la recherche) mais qui requiert un haut niveau de formation (il faut comprendre et interpréter la question demandée, la transcrire en langage informatique, sélectionner l'information restituée par la banque de données) ;

— des activités documentaires très variées : il faut trouver toute l'information sur un thème qui va servir de base à une formation (ou information) d'un public d'utilisateurs (ingénieurs ou techniciens d'une entreprise ou d'une administration, élèves dans les écoles).

4. Enfin, on a retenu des utilisateurs qui interfèrent dans les activités documentaires

— un chercheur effectue les indexations de documents dans sa spécialité pour un centre documentaire de traitement et communication de références (profil n° 2),

— un ingénieur spécialiste d'un centre technique réalise des synthèses pour la profession (profil n° 15),

— une assistante d'un service opérationnel dans le secteur tertiaire (profil n° 18).

Les utilisateurs interfèrent dans les pratiques documentaires quand leurs propres besoins documentaires sont importants (chercheurs, ingénieurs d'études) ou bien appartiennent à des organismes publics, interprofessionnels, etc., qui ont pour mission d'informer le public, l'administration ou une branche professionnelle (centres techniques, etc.).

Ils interviennent essentiellement :

— soit, tout à fait en amont du processus documentaire (choix des sources, du type d'information, etc.),

— soit, en aval (indexation, synthèse, etc.).

Certains utilisateurs ont un double statut (assistant de rédaction d'une équipe de journalistes). Une partie du travail consiste à recueillir, stocker, mettre à jour, diffuser une information spécialisée (une autre partie consiste à effectuer soi-même une archive journalistique).

5. Les profils et leur structure d'accueil

On a rattaché dans la présentation ci-dessous les profils d'activité aux structures documentaires où elles ont été observées en particulier. Mais la plupart de ces profils peuvent très bien se retrouver sous des variantes proches dans d'autres structures, les raisons en sont multiples, par exemple :

— les processus de références qui dominent dans la recherche avec les sous-groupes 1 et 2, existent aussi bien dans toutes les autres structures avec des développements variés ;

— les profils liés à l'organisation des banques de données se trouvent dans toutes les structures où l'automatisation des techniques informatiques est très avancée (sous-groupes 1, 2, 4, 5 principalement) ;

— la dimension des unités documentaires internes aux différentes structures étudiées, entraîne l'existence de modes d'organisation du travail qui marquent les profils d'activité : ceux des sous-groupes 1 à 4, par exemple où dominent surtout les grands centres de documentation, contrastent avec les profils des sous-groupes 6 et 7.

On a récapitulé, dans le tableau ci-dessous les numéros de profils suivant les structures où ils apparaissent, en entourant tous ceux qui peuvent très bien apparaître dans d'autres structures.

Sous-groupes des structures	Numéros des profils			
	Chefs de centre documentaire (ou responsables)	Documentalistes*	Aides-documentalistes*	Utilisateurs
1	②①	3 ②①	②⑥	②
2	1	④ ⑤	②⑦	
3	7	8 10 12		
4	⑥	9 ①④	②⑤	
5		11 ①③ 22 ②③ 24		①⑤
6		16 17		
7		18 19 ←-----→		18 19
8		28 ②⑨		

(*) Terme générique : dans le concept de documentaliste, on met aussi bien les profils de niveau ingénieur que technicien supérieur, donc d'un niveau de formation supérieur ou égal au baccalauréat + 2 ans. Sous le mot aide-documentaliste, on entend les profils de niveau de formation inférieur ou égal au baccalauréat.

6. Profils d'activités et modes de division du travail du processus documentaire

Au travers de la description des exemples de structures, on a noté les différents modes de division du travail. Ils dépendent de plusieurs facteurs : type de structure, taille des unités documentaires, intervention ou non des utilisateurs sur le processus documentaire, caractère plus ou moins spécialisé de l'information traitée.

Deux principaux modes de division du travail peuvent être dressés sur l'ensemble étudié :

- division par spécialité ou domaine d'information,
- division par type d'activité documentaire.

• Division du travail par spécialité ou domaine d'information

Elle représente la situation la plus fréquemment observée. Elle apparaît dans tous les types de structures : chaque individu effectue la **succession des activités documentaires dans un domaine plus ou moins large de l'information** traitée dans une unité documentaire. Plusieurs emplois relatifs à cette situation sont décrits dans les profils typiques n° 5, 8, 9, 16, 18.

• Division du travail par type d'activité documentaire

Dans ce cas, les individus sont spécialisés sur une même activité documentaire, particulièrement importante qui peut requérir une compétence technique ou une spécialisation spécifique. Les principales opérations concernées sont **l'indexation, la diffusion de l'information, la synthèse documentaire et la traduction** (souvent liée à l'indexation).

La première se trouve fréquemment isolée dans le cas d'une information très spécialisée (cf. les profils typiques n° 2 et n° 21) ce qui est fréquemment le cas dans les sous-groupes 1 et 2.

La diffusion de l'information prend une importance particulière avec l'utilisation des techniques informatiques. Il se crée des emplois de personnels spécialisés dans **l'interrogation des banques de données** ou de références (cf. les profils typiques n° 4 et n° 22). Ces profils ont été rencontrés en particulier dans les sous-groupes de structures 1, 2, 4 et 5.

La synthèse documentaire constitue une activité particulière dont l'existence dépend plus de la catégorie d'utilisateurs que des types de structures documentaires. Mais **dans de nombreux cas, cette activité est largement exclusive d'autres activités documentaires** (cf. les profils typiques n° 10, 12, 14 et 15).

7. Les modes de division du travail conduisent-ils à un enrichissement ou à un appauvrissement du contenu du travail ?

Deux évolutions opposées parmi d'autres apparaissent :

— L'une correspondant aux **documentalistes d'assistance** va dans le sens d'un enrichissement et d'une diversification du travail. Les documentalistes dont le niveau de recrutement est semblable à celui des utilisateurs (personnel

de formation supérieure dans la même discipline que l'utilisateur) sont placés dans l'équipe même de travail. Ils n'effectuent pas uniquement des activités strictement documentaires (lecture, cotation, rangement, etc.) mais consacrent une partie variable du temps à la préparation d'articles pour les utilisateurs, à la constitution de dossiers, à des enquêtes, à des synthèses.

— L'autre, liée à la mise en place de **centres lourds de traitement** des références ou des données de base de techniques automatisées ou non, oriente les profils d'activités dans le sens d'une technicité forte correspondant à un niveau de formation supérieure, conjointement à un travail de plus en plus répétitif ou standardisé. Les profils d'analystes à temps complet (400 analystes par mois par exemple) que l'on offre à des personnes ayant reçu une formation supérieure posent de véritables problèmes : problème de l'intérêt du travail et problème de la carrière individuelle qui n'est guère possible dans ces unités documentaires.

Ceci explique les relatives difficultés de recrutement, notamment lorsqu'une langue rare vient s'ajouter aux conditions requises : le « turn over » élevé que rencontrent ces emplois, sauf peut-être en période de crise économique et de chômage généralisé, s'explique trop bien dans ces conditions ; les personnes qui acceptent ces emplois sont soit des jeunes sortant de formation, des jeunes femmes en particulier, soit des personnes plus âgées qui se sont adaptées ou qui se sont retrouvées dans ces structures au gré des restructurations ou des avatars de carrières personnelles.

Les profils les mieux acceptés par leurs titulaires sont souvent ceux qui restent à cheval et sur des activités documentaires et sur des activités non-documentaires tel l'exemple d'un professionnel opérationnel à qui l'on a confié à mi-temps la responsabilité de la cellule documentaire d'assistance de son service opérationnel, et qui constate l'enrichissement qu'il tire de deux activités complémentaires, l'une plus productive mais plus ponctuelle, l'autre documentaire qui lui permet d'élargir son information, de prendre du recul et de situer son action dans un contexte plus large.

C'est également l'expérience que font certains utilisateurs qui, en tant que spécialistes, acceptent de participer à l'analyse et à l'indexation de systèmes de traitement de références, au niveau de l'entreprise ou au niveau de banques de références nationales ou internationales.

Conclusion

L'adaptation des unités documentaires à leurs utilisateurs, analysée au travers de leurs pratiques, nous amène à constater deux types d'insuffisances : celles des unités documentaires et celles des utilisateurs.

Lorsqu'il y a constat d'échec de l'unité documentaire, elle repose sur plusieurs causes possibles. Ce sont :

- **L'insuffisance des techniques** due à l'absence d'outils nécessaires ou à leur mauvaise conception, qu'il s'agisse des techniques de classement, de listes de mots-clés, de thésaurus. Le thésaurus semble de plus en plus la clé de bon nombre de problèmes. Mais sa mise en place est délicate lorsqu'on

lui attribue deux fonctions : permettre à l'unité documentaire de répondre **de plus en plus finement** à son groupe d'utilisateurs privilégiés, et être un instrument de désenclavement des cellules documentaires pour la constitution de réseaux de références automatisés, ce qui implique un public d'utilisateurs de plus en plus étendu.

A la mode aujourd'hui, il fleurit un peu partout et risque de rester trop particulier sans qu'aucun passage ne soit possible d'un thésaurus à l'autre. Si c'est le cas, on aura gagné le pari de la finesse du traitement mais non du désenclavement.

Prendre la solution inverse de l'unification des thésaurus présente aussi des risques et en particulier celui de s'éloigner des langages spécifiques des milieux professionnels, par souci d'uniformité, ce qui peut conduire à un système finalement caduc.

• **L'insuffisance de la formation des documentalistes**

Une des causes principales du constat d'échec des unités documentaires, de type généraliste vient de ce que leur personnel ne possède pas la formation leur permettant de répondre aux utilisateurs au niveau où ils l'exigent.

• **Le problème du quorum (*)** en deçà duquel l'unité documentaire ne peut pas rendre de services est également fondamental. Tant que les organismes ne l'envisageront point ainsi, ils ne pourront demander aux unités documentaires de faire des miracles.

• **Enfin, la méconnaissance de l'utilisateur** reste une des causes les plus claires de l'inadaptation et de la non-insertion des unités documentaires.

Le constat d'échec de la part de l'utilisateur est dû à la non acquisition du réflexe documentaire, à l'insuffisance de formation en langues, au manque de temps disponible. Les utilisateurs n'ont eu dans leur ensemble, aucune formation pour l'utilisation de la documentation ; le réflexe, qui consiste à intégrer systématiquement dans leurs activités professionnelles, la recherche de l'information utile, n'est pas naturel ; c'est à la fois l'usage d'un outil et une méthode de travail auxquels l'ensemble des individus ne sont pas initiés.

(*) Considéré du point de vue du rapport $\frac{\text{nombre de documentalistes}}{\text{nombre d'utilisateurs}}$

ÉVOLUTION DES STRUCTURES : LEUR IMPACT SUR LA SITUATION DE TRAVAIL ET SUR LA FORMATION

Les structures documentaires analysées dans les trois premières parties, résultent du choix d'organisation, fait à l'échelle d'une entreprise, d'une administration ou à un niveau sectoriel, national ou international. L'émergence ou l'évolution récente de ces structures, telles qu'on peut les étudier par exemple au travers des situations de travail des documentalistes en poste depuis longtemps, font apparaître un double mouvement de centralisation et de décentralisation de l'information (cf. les sous-groupes 1, 2 et 5 en particulier). Pour les documentalistes d'organismes de recherche par exemple, ayant plus de dix ans d'ancienneté, leurs activités ont fortement évolué dans le sens d'une diminution des activités amont de la chaîne documentaire (saisie de l'information...) au profit des activités aval (réponses aux demandes des chercheurs).

La centralisation s'opère autour des banques de références, des banques de données ou des bibliothèques : les intervenants ont des profils très variés, les équipes pluridisciplinaires dominent (cf. les profils des sous-groupes 1 et 5 par exemple), les informaticiens, les linguistes côtoient les ingénieurs ou les chercheurs du domaine d'activité : l'usage des techniques documentaires, les thésaurus, etc., sont d'une très grande importance.

La décentralisation se réalise au travers de multiples formes d'assistance aux utilisateurs, en aval de la chaîne documentaire (cf. les structures des sous-groupes 2, 5, 6 et 8). Dans ce cas, les documentalistes doivent d'abord être des spécialistes du domaine des utilisateurs. Ils doivent être capables de comprendre le sens des questions (ou le « problème » derrière la question) posées par les utilisateurs et y répondre. Un reproche constant fait par les utilisateurs aux unités documentaires, est de recruter ou de ne pouvoir que recruter du personnel jeune sans expérience professionnelle qui ne peut pas donner satisfaction avant plusieurs années, devant se familiariser avec le domaine scientifique, technique ou économique de l'organisme.

1. EVOLUTION DES BANQUES DE REFERENCES

Deux orientations possibles qui ne sont pas forcément exclusives :

- extension de centres de références généralistes et exhaustifs ;
- extension de centres de références spécialisés et sélectifs.

Il faut savoir pour cela comment on décide de canaliser le flot documentaire :

- à la source : en modifiant la politique de production documentaire, dont on connaît les deux cas extrêmes : brevets ou articles paraissant dans plusieurs revues et plusieurs langues ;
- à l'entrée en stock : **mémoire hiérarchisée** des ordinateurs et des fonds documentaires ;
- à la diffusion aux utilisateurs.

1. Centres généralistes et exhaustifs

Ces centres recueillent la totalité des documents sans faire de choix au départ. La sélection des informations documentaires ou la synthèse sont faites a posteriori dans des unités documentaires très proches des utilisateurs. Il est important dans ce cas d'avoir des documentalistes intégrés ou affectés à une équipe de recherche, ayant une formation équivalente à celle des chercheurs. Le documentaliste intervient ainsi très en aval de la chaîne documentaire.

Aujourd'hui, l'image de marque de la documentation est trop mauvaise pour attirer de façon durable des personnes ayant l'expérience voulue. Trop d'emplois sont tenus par des personnes qui sortent directement de l'enseignement supérieur sans expérience professionnelle.

2. Centres spécialisés et sélectifs

Ces centres font une sélection ou une hiérarchisation des documents entrés en stock sur quelques critères simples permettant de dégager la valeur du texte.

Cette pratique présente l'intérêt de réduire notamment le coût de stockage (on peut mettre sur des mémoires peu chères, en des lieux plus éloignés l'information de 2^e et 3^e choix), et le coût de traitement (la plupart des DSI et QR ne peuvent être opérées que sur les documents de 1^{er} choix).

Cette orientation suppose que les centres aient réussi à s'entourer d'une équipe suffisamment étoffée de chercheurs ou de spécialistes confirmés dans les diverses spécialités de la discipline considérée : ils doivent être aptes à dégager les éléments importants d'un texte qu'ils indexent à partir d'un thésaurus avec lequel ils sont familiarisés et aptes à en apprécier la valeur (ce qui leur permet de classer le texte en 1^{er}, 2^e ou 3^e choix).

Si ce travail d'indexation est fait avec une précision suffisante, il réduit de façon importante la sélection a posteriori des références et le petit nombre de documents pertinents peut être fourni directement aux utilisateurs.

Pour que cette orientation puisse se développer, il faut que des recherches importantes soient poursuivies en matière d'analyse et de langage documentaire ; il faut en effet que les thésaurus soient suffisamment élaborés et évolutifs pour saisir toutes les nuances d'un texte, et permettent des interrogations précises en diminuant les « bruits et les silences ».

Contrairement au cas précédent, le documentaliste se situe beaucoup plus en amont de la chaîne documentaire ; il a un rôle important dans l'élaboration des instruments (thésaurus, langage d'interrogation) et dans le choix et la coordination des groupes d'analyses.

II. EVOLUTION DES CENTRES D'ENTREPRISE OU D'ADMINISTRATION

1. Les centres mémoires internes

Les centres ont été jusqu'ici beaucoup plus soucieux de repérer et de canaliser l'information externe à l'unité dans laquelle ils s'insèrent pour la mettre au service des utilisateurs que de se pencher sur l'information interne émanant des activités de l'unité elle-même. Le problème reste un problème d'échelle. En effet, dans les cellules de petite taille, l'information est connue et il n'est pas nécessaire de demander la médiation d'une unité documentaire pour que celle-là passe d'un individu à un autre. Lorsque l'unité croît, a fortiori lorsqu'il s'agit d'une entreprise, d'une administration ou même d'ensembles plus larges tels qu'une profession ou plusieurs administrations, l'information interne se perd. Pas toute bien sûr ; il se crée des services ou des cellules fonctionnelles spécialisées chargés de recueillir, d'organiser et de diffuser à la demande un type précis d'information (les prix pour la réalisation des devis, les statistiques internes de production, etc.).

Ces cellules fonctionnent en général à l'aide de l'informatique et représentent une mémoire interne pour l'entreprise ou l'administration.

Elles ne couvrent cependant pas toute l'expérience de l'entreprise ou de l'administration. De nombreuses données et en particulier les documents d'études, les rapports, bon nombre de connaissances sur le marché, la concurrence, les entreprises ne sont pas mémorisés. Deux exemples illustrent l'évolution possible dans le sens de la mémorisation de l'information interne : l'un tiré d'une entreprise où l'ensemble des dossiers de visas et des dossiers produits sont archivés et communiqués constamment par un département central de documentation, l'autre issu de la recherche, où un double de tous les dossiers, rapports et études à diffusion restreinte ou à diffusion externe est envoyé au centre de documentation.

Cette pratique est souhaitée par bon nombre d'utilisateurs qui, du fait de la mobilité des responsables de services ou du cloisonnement des divers services de l'entreprise ou de l'administration, ne peuvent accéder à une information qu'ils ne connaissent pas mais dont ils supposent l'existence.

Ceci impliquerait de la part des unités documentaires un souci constant de repérage, de répertoriage et éventuellement de stockage des documents écrits émanant des divers services de l'entreprise ou de l'administration. Ceci suppo-

serait même qu'à la demande de ces unités, les utilisateurs mettent par écrit sous forme de fiches, ou de rapports, les informations utiles qu'ils ont mémorisées personnellement, de même que les informations tirées de leurs contacts avec l'extérieur (visites, réunions, etc.).

Le paradoxe le plus net est celui de l'administration qui archive ses propres documents sans que cet archivage ne puisse être mis jusqu'ici à la disposition des utilisateurs pour des raisons de secret. Bon nombre d'informations de type non confidentiel pour les utilisateurs internes y sont versées et deviennent alors insaisissables.

2. Des centres capables de faire l'analyse prospective des besoins en information de leurs utilisateurs

Une des grandes difficultés soulevée par les utilisateurs, notamment les directeurs ou les « décideurs », est que les unités documentaires dont ils se servent ne sont pas capables de les alimenter sur le champ sur des problèmes qui émergent au niveau de l'actualité. Ceci suppose, en effet, de leur part une analyse prospective des besoins, faite suffisamment à l'avance, pour qu'un répertoriage et un stockage de l'information correspondante soient disponibles en temps utile.

Le dilemme des unités documentaires, leur choix possible oscillent entre deux alternatives :

— soit tout couvrir et se spécialiser dans le stockage a posteriori et avec retard de l'information qui paraît ;

— soit se situer en position pilote en faisant preuve de rapidité et de sélectivité, ce qui implique d'être en avance sur ce qui paraît, d'investir dans la recherche des sources, de savoir où passe l'information, de la saisir avant même qu'elle soit banalisée, de devenir une instance stratégiquement bien placée par rapport aux utilisateurs, parce qu'en avance sur leur propre information.

Ceci sera de plus en plus nécessaire. Dès à présent, le volume de la documentation est trop important pour que toute l'information disponible puisse être retenue.

Le besoin d'une prospective des besoins devient de plus en plus urgent, ce qui implique des contacts beaucoup plus étroits entre utilisateurs et documentalistes et un profil nouveau pour les documentalistes. Etre en avance sur l'utilisateur implique en effet d'être souvent aussi spécialisé que lui, parfois plus.

Les techniques de stockage, dans ce cas, passent au second plan, derrière la capacité de sélectionner les documents selon l'intérêt qu'ils présentent et de synthétiser l'information. On trouvera donc de plus en plus de spécialistes, chercheurs ou professionnels, pour tenir ce rôle de pilote et ce rôle d'assistance technique auprès des utilisateurs : ces cas ont été observés en plusieurs points de ce rapport, notamment dans des centres techniques professionnels et des banques de données.

III. EVOLUTION DES ACTIVITES DOCUMENTAIRES

L'examen des processus, dans les différents types de structures, a laissé apparaître une assez grande disparité du contenu de certaines activités documentaires. On en examinera ci-dessous quelques unes directement concernées par l'évolution des besoins, des prestations, et des techniques documentaires :

- L'indexation
- La diffusion de l'information
- La synthèse documentaire
- La traduction des textes

Il faut d'abord remarquer que toutes ces opérations sont exercées aujourd'hui et par ceux qu'on affecte du terme général de « documentalistes » et par des professionnels (ingénieurs, chercheurs, techniciens des bureaux d'études et des laboratoires, etc.). Cette intervention des professionnels dans la réalisation des activités documentaires fait partie des tendances les plus importantes qui vont influencer directement sur l'orientation et l'organisation des structures documentaires et sur la qualité de leur insertion dans la vie des organisations.

1. L'indexation

L'indexation est l'opération qui présente aujourd'hui la plus grande disparité dans le niveau de formation des personnes qui l'effectuent. Son importance est grandissante avec l'accroissement du volume de l'information et l'extension des systèmes informatisés. De la qualité de son application dépend la pertinence avec laquelle la référence à un document est fournie à bon escient à son utilisateur.

Le niveau de formation de l'intervenant dans cette opération va de pair avec la technicité de la discipline concernée. Le degré d'élaboration de la liste des descripteurs (ou du thésaurus) dépend du niveau de spécialisation que se fixe le centre de références ; on a rencontré aussi bien des aides-documentalistes de formation littéraire (baccalauréat plus un et deux ans d'études) effectuant de l'indexation en sciences humaines, que des chercheurs du niveau de 3^e cycle, ayant plusieurs années d'expérience professionnelle faisant de l'indexation en médecine avec un thésaurus.

A l'intérieur d'une même discipline et d'un même secteur, des différences substantielles peuvent subsister entre les personnes qui font de l'indexation. Plusieurs facteurs interviennent à nouveau qui sont liés à l'évolution des structures documentaires (cf. les évolutions possibles des banques de références). Il s'agit de l'exhaustivité ou non de la documentation stockée, de l'importance de la sélection et de la hiérarchisation de l'information, de la part du temps de travail d'un individu consacrée à l'indexation. La combinaison de ces facteurs fait apparaître deux situations extrêmes : dans la première, un individu effectue à temps plein de l'indexation de la documentation paraissant dans une discipline (ou une spécialité), au moyen d'une sélection sommaire correspondant au champ documentaire ; dans la deuxième, un individu effectue pour une faible part de son temps l'indexation d'un petit nombre de documents qu'il sélectionne et hiérarchise, dans la discipline ou dans la spécialité étroite qu'il connaît bien. Différentes situations intermédiaires existent bien entendu.

2. La diffusion de l'information

Du passage de la diffusion standard impersonnelle à une diffusion personnalisée (sélective, sur profil, à la carte, etc.) dépend la qualité de l'insertion des structures documentaires dans les organismes. Une critique constante faite aux documentalistes est de savoir stocker l'information, sans savoir la faire vivre. Ceci suppose que le documentaliste accorde plus d'importance à la connaissance des besoins présents et futurs des utilisateurs, qu'à la compilation méthodique d'une information qui répond trop tard ou pas du tout aux besoins.

L'évolution qui irait dans le sens d'une diffusion de l'information plus personnalisée imposerait donc au niveau du profil du documentaliste au minimum une connaissance plus étroite des activités et des besoins de l'utilisateur.

On s'aperçoit que le dialogue entre documentalistes et utilisateurs joue un rôle fondamental dans l'amélioration des questions qui peuvent être posées aux différentes mémoires documentaires. Un langage commun s'impose donc, ce qui implique également de la part du documentaliste, un niveau de formation adapté à son interlocuteur.

3. La synthèse documentaire

La synthèse documentaire répond à la demande d'un public assez vaste : chercheurs, ingénieurs et techniciens, décideurs à tous les niveaux de l'administration et de l'entreprise, professeurs, étudiants, et plus généralement le public. Elle est particulièrement utile toutes les fois que :

- l'information est redondante ou présente de nombreux recoupements (documentation dans la recherche scientifique) ;
- l'information est dispersée et multiforme (données socio-économiques, politiques, sur des pays étrangers) ;
- l'information est très volumineuse ou très détaillée.

LES TYPES DE SYNTHÈSES

On peut distinguer :

- **Les synthèses spécialisées** qui touchent à une discipline ou plus souvent à une spécialité de cette discipline (virologie ou biologie).

Il faut prendre dans ce cas ce qu'il y a de commun dans différents articles ou documents traitant du sujet puis en résumer les principales orientations. Cette synthèse permet de reléguer en second choix un certain nombre de documents qui ont servi à son élaboration et allège ainsi la prise d'information. Le recueil de l'information se fait de façon rapide le plus souvent ; les sources sont connues et peu nombreuses.

- **Les synthèses générales** peuvent être disciplinaires ou interdisciplinaires : la détection des sources et le recueil de l'information y sont très importants. On construit une nouvelle information cohérente par rapport à un objectif, celle-ci ne remet pas en cause l'information et les documents qui ont servi de base de synthèse.

LES OBJECTIFS DE LA SYNTHÈSE

Les synthèses sont effectuées pour satisfaire la demande des différents utilisateurs. Elles ont essentiellement un but informatif ou un but décisionnel.

— **Les synthèses informatives** font le point sur une question ; elles visent un large public d'utilisateurs qui peut appartenir à des disciplines différentes. (Un chercheur veut se tenir au courant des développements récents d'une discipline voisine, un fonctionnaire de l'Etat savoir où en est le développement économique d'un pays étranger, etc.).

— **Les synthèses à but décisionnel** visent un public restreint qui doit orienter la marche d'un organisme (orientation de recherche, orientation d'une entreprise face à la concurrence, orientation de la politique d'un ministère...). Elles doivent fournir une information très localisée sur les décisions à prendre ce qui suppose de bien connaître le besoin de l'utilisateur.

IMPLICATIONS SUR LES PROFILS DES REDACTEURS

Les types de synthèses et leurs finalités influent directement sur le profil des rédacteurs.

— **Les synthèses générales** peuvent être réalisées par des personnes ayant une connaissance assez large d'une discipline ; les formations générales ou les doubles formations sont souhaitables.

— **Les synthèses spécialisées** doivent être réalisées par un praticien de la branche, c'est-à-dire en général un chercheur, un ingénieur ou un technicien, qui pratique cette spécialité.

— **Une synthèse informative** demande aux rédacteurs de faire un choix des éléments les plus importants, en ne retenant de chaque document de base que son apport original. Une synthèse pour des décideurs demande qu'une critique soit portée sur les documents de base, et des orientations possibles proposées. Dans ce dernier cas, la distinction avec l'étude peut rapidement devenir impossible à effectuer si la valeur ajoutée par le rédacteur le conduit à n'utiliser la documentation de base que pour étayer des propositions ou argumentations personnelles.

4. La traduction automatique

En attendant l'avènement de la traduction automatique des textes, la situation actuelle est très mauvaise car le coût de traduction complète d'un texte est très élevé.

En fait la plus grosse masse de traductions demandées par la recherche porte sur des documents dont on veut seulement connaître la teneur et l'existence ou non de la réponse à une question qu'on se pose. Ainsi dans la plupart des cas, un utilisateur n'est intéressé que par la traduction de quelques paragraphes et non du texte dans son ensemble.

Une solution qui mériterait d'être généralisée, consiste à adjoindre aux centres de documentation (à temps partiel si besoin) des personnes de formation scientifique suffisante, et connaissant bien une langue pour recevoir les utilisateurs,

et leur traduire oralement (sur magnétophone) la teneur des textes, puis littéralement les paragraphes qui les intéressent. Le coût d'une telle opération devient alors très faible.

IV. CONCLUSION

Beaucoup de jeunes de formation supérieure, ne trouvant pas de travail à leur niveau acceptent des emplois de documentation comme un pis-aller. Il faudrait leur offrir une formation complémentaire en technique documentaire et leur donner le goût d'une activité dans le domaine de la documentation, mais cela suppose une modification de l'image de marque que se font les employeurs de ce genre d'activité.

Il est nécessaire qu'on se rende compte que les jeunes qui intègrent une unité documentaire dans l'entreprise, ont besoin pendant un certain temps d'acquérir une expérience professionnelle dans la spécialité où ils ont été formés ; il faut donc que les entreprises et organismes divers acceptent une double activité pour ces individus : activité professionnelle dans leur spécialité (ingénieur, technicien d'étude, de méthode de production, chercheur etc.) et activité documentaire dans le même domaine.

Si un documentaliste doit fournir des prestations personnalisées de façon continue, il doit desservir une équipe de taille suffisamment petite pour que les contacts personnels et suivis soient possibles.

Un nombre important d'auteurs font des remarques sur ce que devraient contenir les programmes de formation, ce n'est pas notre objet de critiquer ici la pertinence de ces remarques ou d'en ajouter d'autres ; nous avons cherché particulièrement à délimiter les problèmes de la fonction documentaire qui ont directement un impact sur les besoins de formation ; nous n'avons rien à dire sur le contenu ou la forme que doivent revêtir les plans de formation ; par contre, l'observation quotidienne des individus impliqués dans la fonction documentaire, celle du fonctionnement des structures documentaires, suggèrent des modifications ou des améliorations à apporter aux profils individuels ou aux structures documentaires existantes en vue de leur évolution possible, ou pour en améliorer le fonctionnement. Le type de réponse à apporter en termes de formation, n'est donc pas unique : un manque peut être comblé de différentes manières, compte tenu de l'urgence et de la situation du marché du travail ; il peut s'agir d'une tendance lourde qui va donc entraîner des profils d'emplois nouveaux et durables, ou des tendances passagères, qui peuvent être comblées par une formation continue de personnes en place. Un même but peut être atteint de façon différente, éventuellement complémentaire : injecter un personnel nouveau et jeune avec une formation adéquate (cas des techniques de haut niveau informatique ou linguistique), ou bien recycler le personnel en place (formation à de nouvelles techniques, stages de formation psycho-sociologique, d'animation, etc.).

Imprimeries A. HUMBLLOT et C^{ie}
2^e trimestre 1978
D.L. n^o 3058

**SERVICES DU CENTRE D'ETUDES
ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS (CEREQ)**

9, rue Sextius-Michel, 75732 Paris Cedex 15 - Tél : 577.10.04 - 577.20.55

CONSEILLERS

Conseiller scientifique : Vincens (Jean) professeur à l'Université de Toulouse I.
Conseillers pédagogiques : Bégarra (Raphaël), inspecteur principal de l'enseignement technique ; Cénat (Jean-Luc), inspecteur pédagogique régional ; Grandbois (Roger), inspecteur général de l'instruction publique ; Janod (Robert), inspecteur principal de l'enseignement technique ; Philippe (Roger), inspecteur général de l'instruction publique ; Biencourt (Louis), inspecteur principal de l'enseignement technique.

DIRECTION

- **Secrétariat de direction**
N...
- **Adjoint au Directeur pour la recherche et les publications**
M. Iribarne (Alain d')
- **Mission des liaisons internationales**
M. Iribarne (Alain d')
- **Adjoint au Directeur pour les affaires générales et administratives.**
M. Sommaire (Jean-Claude), administrateur civil.
- **Mission des relations avec les conseils de la formation et de l'emploi**
Mlle Soullisse (Odette)

SERVICES

- **Service administratif et financier**
Chef du service :
Mme Ferrari (Sylviane),
conseiller administratif des services universitaires
- **Service d'information et de documentation**
Chef du service :
Mlle Meylan (Françoise)
inspectrice d'information et d'orientation.
- **Service informatique**
Chef du service :
M. Iagolnitzer (Edmond)

DEPARTEMENTS

- **DEPARTEMENT DE LA QUALIFICATION DU TRAVAIL**
Chef du département : M. Foubert (Jean-Claude), directeur du travail
Chargé d'analyser les formes et le contenu du travail humain ; de décrire les emplois et leur organisation ; de rechercher les évolutions du travail en vue de l'information professionnelle, la formation et l'emploi des jeunes et des adultes ; de contribuer à la normalisation de la documentation sur les activités professionnelles et à l'amélioration des nomenclatures, définitions ou codes utilisés dans ce domaine.
Répertoire français des emplois :
M. Bertrand (Olivier)
- **DEPARTEMENT DE L'EMPLOI ET DES PREVISIONS**
Chef du département : M. Menu (Dominique)
Questions régionales : M. Biret (Jean)
Chargé d'établir les liaisons entre le fonctionnement du système éducatif et l'évolution de la situation de l'emploi à court, moyen et long termes ; de mettre en œuvre les études du Centre pour enrichir les prévisions sur l'offre et la demande de qualifications afin notamment de préciser les estimations sur les besoins en formation et les débouchés professionnels ; de procéder à des bilans approfondis dans les secteurs économiques et les régions en vue de déterminer les équilibres entre les emplois et les formations.
- **BUREAU DES STATISTIQUES PROFESSIONNELLES**
Chef de bureau : Virville (Michel de)
Chargé de répondre aux besoins du Centre liés à l'exécution de ses programmes ; de satisfaire les demandes particulières d'organismes extérieurs ; d'améliorer l'information statistique sur les professions ; d'appliquer ses recherches au rapprochement et à l'exploitation comparée des données chiffrées sur l'emploi et les formations.
- **DEPARTEMENT DES FORMATIONS ET CARRIERES**
Chef du département : Mme Pagès (Josette), maître assistant à l'Université.
Chargé de procéder à l'évaluation professionnelle des formations conduisant à la qualification ; d'étudier les modalités et les conditions du passage de la formation à l'activité, notamment dans le cas des jeunes ; d'observer les carrières suivant l'utilisation des connaissances initiales et les besoins de l'éducation des adultes ; de créer et d'actualiser régulièrement l'information systématique sur l'insertion et les cheminements professionnels des jeunes et des adultes après leur formation.
Observatoire national des entrées dans la vie active. :
Mme Padieu (Claudine), administrateur de l'INSEE
- **MISSION PEDAGOGIQUE**
Chef de la mission : Mlle Lantier (Françoise)
Chargée d'étudier les innovations techniques et leurs effets sur le travail selon les besoins de l'actualisation ou de la modernisation des formations ; d'associer les travaux du Centre à la recherche sur les objectifs de l'enseignement par l'analyse des compétences professionnelles à développer ; d'assurer, avec le concours des conseillers pédagogiques, les liaisons nécessaires avec l'Institut national de recherche pédagogique, les institutions ou les organismes de formation.

Pour tous renseignements concernant les publications du CEREQ
s'adresser au Service d'Information et de Documentation (Tél. : 577.10.04 - poste 203)
Réalisation technique des publications : Mme Le Neveu (Francine)



**centre d'études
et de recherches
sur les
qualifications**

9, rue Sextius Michel 75732 Paris Cedex 15