

E.D.I.I.S

École Doctorale Informatique et Information pour la Société

**D.E.A Documents Multimédia, Images et Systèmes
d'Information Communicants (DISIC)**

(Option Sciences de l'information)

**La médiation documentaire à l'heure de
l'Internet : Étude préliminaire**

ARAYA-YOHANNES BEKELE

Sous la direction de Jean-Michel SALAUN

Laboratoire GRESI

École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques
(ENSSIB) Villeurbanne

E.D.I.I.S

École doctorale Informatique et Information pour la Société

**D.E.A Documents Multimédia, Images et Systèmes
d'Information Communicants (DISIC)**

(Option Sciences de l'information)

**La médiation documentaire à l'heure de l'Internet :
Étude préliminaire**

ARAYA-YOHANNES BEKELE

Sous la direction de Jean-Michel SALAÜN

Laboratoire GRESI

École Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques
(ENSSIB) Villeurbanne

Septembre 2003

Remerciements

Tout d'abord, je tiens à remercier Monsieur Jean-Michel SALAÛN pour avoir suivi ce travail durant toute la période du stage.

Je remercie aussi Madame Florence MUET et Madame Marie-France PEYRELONG pour m'avoir communiqué des adresses de documentalistes et de centres de documentation pour mener mon enquête.

Enfin, je voudrais remercier tous les documentalistes et les responsables de centres de documentation qui ont participé à l'enquête.

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	2
INTRODUCTION	5
PARTIE 1 : REVUE DE LITTÉRATURE	6
1. Qu'est-ce que la documentation, qu'est-ce qu'un documentaliste ?	6
1.1. Évolution des techniques documentaires.....	7
1.2. Le documentaliste et sa relation avec l'utilisateur	8
1.2.1. L'évolution du métier par rapport à l'utilisateur.....	8
1.2.2. L'évolution des prestations.....	9
1.2.3. L'évolution de la communication.....	12
PARTIE 2 : METHODES DE REALISATION DE L'ENQUETE ET ANALYSE	13
1. L'enquête	13
1.1. Objectif de l'enquête	13
1.2. Publics visés	13
1.3. Méthode utilisée	13
1.4. Les questions posées.....	13
1.5. Réponses au questionnaire et analyse.....	15
CONCLUSION	28
BIBLIOGRAPHIE.....	30

Résumé

Le métier de documentaliste est un des métiers qui utilisent de plus en plus les nouvelles technologies de l'information et de la communication. C'est un métier où l'utilisation de ces technologies est devenue indispensable pour offrir le service nécessaire à l'utilisateur. Le métier de la documentation nécessite une bonne relation entre les documentalistes et leurs usagers. Est-ce que les NTIC ont renforcé cette relation ? Cette étude préliminaire faite sur une douzaine de centres de documentation essaie de nous montrer si le développement des NTIC et de l'Internet a un impact positif ou négatif sur la médiation documentaire.

Descripteurs

Documentaliste, professionnel de l'information, centre de documentation

Abstract

The profession of informational professionals working in documentation centres is one of the professions that use increasingly the new information and communication technologies. It is a profession where the use of these new technologies became vital to offer the necessary services to the users. Documentation work demands a good relationship between the information professionals and their users. Did the new information technologies enhance this relationship? This preliminary study done on a dozen of documentation centres is trying to show us whether the development of the information and Internet technologies has a positive or a negative impact on the documentation work.

Keywords

Information professional, documentation centre

Introduction

Actuellement, la plupart des centres de documentation utilisent les technologies de l'Internet et les outils les plus récents issus du développement des technologies de l'information et de la communication à tel point qu'il leur est difficile voire presque impossible de rendre les services nécessaires à leurs usagers sans l'utilisation de ces outils. Donc il est nécessaire pour les documentalistes de suivre de très près les progrès technologiques et de se former régulièrement afin de s'adapter aux nouveaux outils informatiques et logiciels documentaires qui sortent sur le marché et de les utiliser dans leur centre de documentation.

Le développement des technologies de l'information et de la communication et celui des technologies de l'Internet a-t-il un grand impact sur la relation entre les documentalistes et leurs usagers ou sur la médiation documentaire en général ? C'est la question principale à laquelle ce rapport de stage tend à répondre. Pour étudier ce problème, une enquête est réalisée auprès de 12 centres de documentation qui se trouvent dans la région lyonnaise.

Ce rapport est composé de deux grandes parties. La revue de littérature est présentée dans la première partie. La deuxième partie est consacrée à l'enquête, les réponses au questionnaire, accompagnées de leur analyse.

Partie 1 : Revue de littérature

Cette partie vise à recenser les différentes recherches et analyses effectuées en France et dans les pays anglo-saxons concernant les effets du développement des technologies des TIC et de l'Internet sur le métier de la documentation et sur la relation entre les documentalistes et leurs usagers. Pour faire un état de l'art, nous avons réalisé une recherche bibliographique sur les articles et les documents parus en particulier à partir de l'année 2000 afin de réunir les documents que nous avons jugé les plus pertinents pour notre étude : ainsi sur 80 articles environ, nous n'en avons retenu que 19.

1. Qu'est-ce que la documentation, qu'est-ce qu'un documentaliste ?

Paul Otlet et Henri Lafontaine sont les premières personnes connues à avoir utilisé le terme « documentation » en 1865. Pour eux, la documentation est une science permettant la fourniture de tous les documents sur un sujet donné à un utilisateur tout en privilégiant le point de vue de ce dernier. (1)

Pour désigner la personne qui s'occupe de la documentation, le terme « documentaliste » est adopté en 1937 après de nombreuses hésitations entre d'autres termes possibles tel que lecteur, analyseur, coordonnateur, abrégiateur, résumeur, synthétiseur, intermédiaire des chercheurs et des curieux, ingénieur bibliographe, indicateur-comptable et documentariste. (10)

D'après la définition donnée par l'ANPE, le documentaliste assure la collecte, la gestion et la diffusion de l'information nécessaire à une entreprise ou à un service ; recherche, sélectionne et assure l'approvisionnement de tous documents écrits ou audiovisuels ; les enregistre, les indexe et les classe dans un système classique ou informatisé ; exploite ces documents sous forme de résumés, notes bibliographiques, bulletins... et effectue toutes les recherches nécessaires aux utilisateurs ; peut être chargé de concevoir ou d'améliorer le système d'information.

Les rôles du documentaliste sont multiples. Il travaille pour la demande interne tout en ayant une ouverture sur le monde, recherche et diffuse l'information, conçoit un système d'information et s'occupe de sa gestion, assure le traitement et la mémorisation de l'information, fournit des prestations et de produits d'information, et assure un rôle de médiateur, de conseil et de plus en plus un rôle de formateur. (1)

Le métier de documentaliste est un métier qui évolue beaucoup avec le temps. Il devient de plus en plus spécialisé et spécifique et nécessite un niveau d'études de plus en plus élevé. Des études menées en 1987 par Hélène Soenen ont montré l'existence d'environ 500 dénominations différentes du métier de documentaliste. (1) De nos jours, avec l'avancement des NTIC, la diversification du métier n'a pas cessé d'ajouter de nouveaux emplois à cette liste. Parmi les nouveaux métiers, on peut citer veilleur, spécialiste de l'information, webmestre, gestionnaire des connaissances (knowledge manager), content manager, spécialiste des réseaux, partageur de savoirs, ingénieur documentaire, documentaliste formateur, chercheur, chargé d'études et de produits documentaires, chargé

de l'intelligence économique, médiateur de l'information-documentation, cyberthécaire, cyberdocumentaliste, indexeur de sites, etc.

Le rapport d'un groupe de travail du Commissariat Général du Plan paru en avril 2003 et intitulé 'Les métiers face aux technologies de l'information' indique que la diffusion des TIC conduit rarement à l'émergence de nouveaux métiers et que ces nouvelles professions naissent le plus souvent de l'hybridation relevant de champs professionnels initialement distincts et qu'en revanche, de nombreuses professions se recomposent sous l'influence des réorganisations et des TIC. Il indique aussi qu'il y a un renforcement ou une transformation des logiques professionnelles anciennes, une disparition de certaines professions et que l'avenir des métiers dépend de façon cruciale des stratégies des acteurs concernés et de leur capacité à inventer des fonctions nouvelles. La diffusion des TIC entraîne un fort développement des besoins de compétences TIC dans de nombreux métiers. (12)

1.1. Évolution des techniques documentaires

Aujourd'hui, les bibliothèques et les centres de documentation mettent à la disposition de l'utilisateur une grande quantité de documents électroniques. La prolifération de ressources électroniques est le produit de développements historiques.

Entre 1970 et 1985, les usagers désirant faire des recherches sur des bases de données en ligne étaient forcés de passer par un intermédiaire ou un bibliothécaire qui s'est spécialisé en recherches électroniques.

Puis, en 1985, la technologie du CD-ROM est arrivée dans les bibliothèques et les centres de documentation. Comparée à la recherche en ligne, la recherche sur CD-ROM est plus simple et plus intuitive. Les possibilités de recherches par mots-clés et en langage naturel ont donné la chance aux usagers de construire leurs propres équations de recherche sans l'assistance d'un intermédiaire. Cependant, la présence du professionnel de l'information était toujours nécessaire pour résoudre les problèmes techniques que peuvent rencontrer les usagers lors de leurs recherches, pour leur donner un coup de main en cas de difficulté lors de la formulation d'équations de recherche et aussi pour faire des recherches sur des bases de données en ligne qui sont toujours préférables pour faire des recherches plus précises que sur les CD-ROM. (9)

Ensuite, dans les années 1990, une nouvelle technologie de réseau, l'Internet, est apparu dans les bibliothèques et dans les centres de documentation. Les applications Internet tel que la messagerie électronique, WWW et les listes de fichiers sont rapidement intégrés dans les activités des centres de documentation. Le rôle des CD-ROM et des bases de données commerciales en ligne a baissé avec l'arrivée des TIC qui ont facilité le partage de la réalisation de produits électroniques (dossiers, annuaires Web, etc.) entre plusieurs centres de documentation.

En plus de l'accès qu'il donne à de nombreuses sources d'information, Internet permet aux usagers de communiquer, d'organiser et même la possibilité de publier et de diffuser leurs informations à un public beaucoup plus large.

Internet a aussi transformé le métier du documentaliste. Avec l'arrivée de cette nouvelle technologie, la quantité d'information qui se trouve sur le Web s'est accrue et n'a toujours pas cessé d'augmenter. N'importe qui pouvant écrire n'importe quoi, il est difficile d'identifier les informations qui sont pertinentes et fiables de celles qui ne le sont pas. Le documentaliste doit donc maîtriser les outils et les techniques de recherche d'information sur Internet pour pouvoir offrir un service efficace à ses usagers. Aussi, la quantité de ressources électroniques disponibles sur Internet étant largement supérieure à celle de leur centre de documentation, les documentalistes et les usagers utilisent fréquemment Internet pour faire des recherches virtuelles.

1.2. Le documentaliste et sa relation avec l'utilisateur

1.2.1. L'évolution du métier par rapport à l'utilisateur

Certaines personnes pensent que la médiation professionnelle est toujours nécessaire à l'heure d'Internet et du document numérique alors que d'autres pensent que la médiation documentaire n'est pas nécessaire et qu'Internet, avec ses fonds documentaires riches facilement accessibles et avec ses moteurs de recherche de plus en plus pertinents, fait beaucoup mieux cette fonction. Cependant, pour être en mesure de répondre aux besoins de l'utilisateur, les professionnels de l'information-documentation doivent acquérir de grandes compétences de conseiller, de formateur et de coach. Ils doivent repenser leur mission de médiation entre les usagers et de nouvelles sources d'information de plus en plus ouvertes, surabondantes et accessibles. (11)

Jacques Chaumier, pionnier de l'informatisation documentaire, défend le métier de documentaliste en disant : « *On a toujours besoin d'intermédiaire, mais pas de la même façon. Nous sommes devenus des professionnels de l'information ; ne parlons plus de documentalistes. ... Les années qui viennent sont celles des technologies de l'information ; la matière première du siècle naissant, c'est l'information. Et le métier de professionnel de l'information sera de plus en plus multiforme, situé entre la gestion électronique des documents, la veille et le knowledge management.* » (5)

D'après Renaud Guillemot, consultant administrateur de l'Association française des auditeurs en informatique (AFAI), la seule manière d'apporter une plus value par apport à la technologie d'Internet, c'est de « devenir conseiller spécialisé en assumant les rôles de 'psychologue' et d' 'expert' – *psychologue* pour aider les demandeurs à identifier et poser correctement leurs requêtes, et *expert* pour les conseiller sur les sources pertinentes ayant de la valeur. » (11)

Le recours au documentaliste et à ses outils traditionnels (équation de recherche, langage de commande, bases de données spécialisées payantes ou non, etc.) est battu en brèche par l'emploi des moteurs de recherche donnant des résultats de moindre performance mais obtenus sans intermédiaire. La simplification des procédures a abouti à la généralisation de l'usage des outils de recherche mais aussi à l'appauvrissement des performances. Les moteurs de recherche et d'exploration du Web, les technologies « agents intelligents » ne paraissent pas tenir leurs promesses. (6)

D'autres problématiques émergent, telles la vérification et la qualité des sources d'information, la représentation visuelle et l'exploitation « intelligente » de l'information. Le traitement, l'analyse et la cartographie de l'information sont désormais les préoccupations dominantes. Aujourd'hui il ne s'agit plus tant d'accéder à l'information que de la travailler, de la traiter, pour dégager de cette masse énorme du sens. (6)

Un rapport d'étude documentaire intitulé « Effets de l'introduction des technologies de l'information et de la communication sur le travail, les professions et les qualifications » indique qu'avec le développement de l'Internet, les bibliothécaires et les documentalistes perdent peu à peu le monopole qu'ils avaient sur la fourniture d'accès aux informations pour devenir des intermédiaires et que leur fonction est concurrencée par le libre accès aux sources des clients ou des usagers. Les utilisateurs sont plus autonomes et ont une exigence plus grande face au temps nécessaire à l'obtention des résultats. Ils recherchent des informations réelles, aussitôt éditées, et aussitôt disponibles. (3) D'après Jean Michel, avec les utilisateurs qui deviennent de plus en plus autonomes, la mission du documentaliste sera de plus en plus celle d'un accompagnement méthodologique.

A propos de l'activité du documentaliste, Jean MICHEL (de l'ENPC) avait dit : « Avec Internet, avec le document numérique en réseau, avec les NTIC, on doit pouvoir, "en principe", se passer d'intermédiaires. Cette révolution (Internet) a été voulue par le monde scientifique pour accélérer et démultiplier ses échanges et donc faire progresser la science plus rapidement. L'individu, utilisateur final, a directement accès à l'information dont il a besoin, de même qu'il peut diffuser lui-même l'information qu'il produit. Dans ce contexte, la médiation professionnelle est désormais sérieusement questionnée : qu'apporte-t-elle réellement, à quoi sert-elle ? Si le professionnel de l'I&D ne sait pas faire mieux que ce que tout un chacun est désormais en mesure d'obtenir en surfant sur Internet ou en consultant l'Intranet de l'entreprise, comment pourra-t-il justifier sa place, son rôle, son utilité ? » (15)

1.2.2. L'évolution des prestations

L'objectif d'un service de documentation est de diffuser, transmettre, faciliter l'accès, faire découvrir, apporter les documents nécessaires, à l'utilisateur. La consultation sur place, le prêt, la recherche rétrospective, la diffusion (liste des acquisitions, bulletin de sommaires, bulletins bibliographiques, diffusion sélective de l'information, etc.), l'intranet documentaire et la veille économique et technologique font partie des services qui peuvent être offerts par les documentalistes à leurs utilisateurs.

La servuction

Le type de relation existant entre les documentalistes et leurs usagers peut varier selon le type de service sollicité par les usagers. Dans son article intitulé 'Construire son offre', F. Muet, après avoir rappelé que la fonction d'un centre de documentation est d'apporter le service le plus adapté aux besoins de ses utilisateurs, a indiqué qu'il y a quatre services de base qui sont offerts par des centres de documentation. Ces quatre services de bases sont la mise à disposition d'un fonds (où le documentaliste est simplement un intermédiaire ou relais entre l'utilisateur et l'information brute), la diffusion d'information (revues de presse, bulletins signalétiques, alertes, bulletins d'information, etc.), la fourniture ad hoc d'information élaborée (dossiers documentaires, synthèses bibliographiques, études documentaires, etc.) et enfin l'assistance et l'orientation où le rôle du documentaliste est

de donner des conseils en joignant son expertise des sources d'information à celle de l'utilisateur (recherche et veille sur les sources, validation d'information, compléments de recherche, etc.). Afin de faciliter, d'améliorer ou d'enrichir ces services de base, d'autres services périphériques ou complémentaires (base de données des documents du centre, possibilité de réserver un document, liste d'acquisition, liste de diffusion, etc.) peuvent s'y ajouter. (17)

Pour améliorer les services offerts par leur centre de documentation et bénéficier de ces services, la participation active des usagers ou la servuction reste toujours importante à l'heure de l'Internet. Les diverses prestations fournies par le centre de documentation résultent de l'action de coproduction du documentaliste et de l'usager où chacun contribue à rapprocher l'offre à la demande. (1) Les moyens matériels ou supports physiques disponibles dans le centre de documentation, le personnel en contact ou le documentaliste et le client ou l'usager sont les trois éléments essentiels qui constituent la servuction. Chaque servuction peut varier selon la nature particulière de ces éléments et des relations qui existent entre eux. (16) Le degré d'implication de l'usager peut être différent selon la complexité du service demandé et le niveau d'utilisation d'Internet et l'autonomie en recherche d'information de l'usager.

La mise à disposition

Pour l'utilisateur, un documentaliste c'est quelqu'un qui peut lui permettre d'acquérir un document ou qui peut résoudre une partie de son problème. Dans la grande majorité des cas, l'utilisateur ne connaît pas les prestations que peut lui offrir le service de documentation donc n'aura pas recours à ses services ou ignorera ses produits. La mise à disposition ne signifie pas qu'il y a maîtrise de l'utilisation et de l'interprétation de la part des utilisateurs. (13) Un des rôles du documentaliste est d'aller au-devant de la demande de l'utilisateur, où qu'il se trouve, pour lui proposer ses divers services. Dans un article paru dans BBF sur les métiers documentaires, Martine Cormouls indique que le documentaliste a un rôle de « dépollueur », permettant d'isoler l'information utile et de la transmettre au bon utilisateur et au bon moment (gestion dynamique de l'information), sous une forme directement exploitable par l'interlocuteur ; il doit fournir de l'information pour l'action, servir d'animateur dans le cadre d'un réseau de veille stratégique et aider à la décision. (7)

Pour faciliter les tâches des utilisateurs, plusieurs bibliothèques et centres de documentation mettent à leur disposition des postes Internet qui donnent accès à des sites sélectionnés ou catalogués. Cependant, on s'aperçoit que les usagers préfèrent utiliser les postes qui permettent de naviguer librement sur internet. Donc, comme l'a dit Mme Auboin dans un séminaire sur le cyberdocumentaliste, « l'usage se fera si ce qui est proposé intéresse l'utilisateur. » (4)

La formation

Pour faire une recherche efficace d'informations, de façon plus ou moins autonome sur Internet, les usagers doivent avoir un minimum de formation. Ainsi, les bibliothécaires et les documentalistes passent le moins de temps possible pour rechercher une information spécifique mais d'avantage de temps pour former l'usager à l'utilisation des nouvelles technologies de l'Internet. Ils assistent les usagers à formuler de bonnes équations de recherche, à évaluer une information et à comprendre les structures d'information. Enseigner les notions de base sur la recherche d'information est actuellement un des rôles

les plus importants des professionnels de l'information. Ces professionnels seront peu à peu amenés à guider les utilisateurs dans un monde d'information qui sera de plus en plus complexe et diversifié. (9)

En général, les usagers qui cherchent des informations sur Internet sont en attente d'informations personnalisées, ciblées et exclusives. Ils ne cherchent pas une information générale, mais des informations conformes à un usage précis. Bien qu'il existe des centaines de moteurs de recherche et divers outils facilitant la recherche d'information sur Internet, il y a encore des usagers qui ne sont pas encore habitués à faire une simple recherche sur Internet ou les bases de données locales et qui font donc systématiquement recours à l'aide des documentalistes. Ce genre de problème pousse le documentaliste à agir comme enseignant pour que ses usagers puissent acquérir un minimum d'autonomie lors de leurs recherches d'information.

L'aide à la recherche

En permettant à un nombre illimité de « producteurs » de publier vers un nombre illimité et non identifié de « consommateurs », le Web bouleverse le paysage de la diffusion électronique d'information. L'information publiée perd en stabilité et en fiabilité pour gagner en dynamisme et en volume. (6) Face à l'Internet, l'utilisateur se trouve face à des problèmes inédits. En croissance rapide, la masse documentaire se présente de manière chaotique : les documents sont presque toujours évolutifs, des sites www s'accroissent, se construisent, établissent des liens avec d'autres, tandis que d'autres disparaissent ou changent d'adresse. D'autre part, aucun organisme central ne coordonne ou n'effectue les indexations et les classements le plus souvent assurés par l'auteur ou éventuellement par des logiciels d'indexation automatique. L'utilisateur se trouve face à un problème qui est celui de l'abondance et de la diversité de ces moteurs dont le nombre dépasse le millier. Il y a aussi les métamoteurs qui interrogent plusieurs moteurs à la fois pour proposer des réponses par classement de pertinence. A terme, la recherche peut être automatisée, confiant à un documentaliste ou à un utilisateur expérimenté le soin de repérer off line les documents répondant à un profil documentaire et de préparer un document secondaire. (8)

D'après un article sur les CDI, en matière de besoin documentaire, l'utilisateur a toujours adopté un comportement binaire. Soit il veut retrouver un document dont il sait qu'il existe et pour la recherche duquel il a quelques indices (titre, auteur etc.), soit il recherche une information sans avoir une idée précise du document qui la contiendra. Le documentaliste a pour rôle d'assurer une médiation humaine et technique entre cet usager et les documents disponibles, quels qu'ils soient, de veiller à leur disponibilité et à leur pertinence, ce qui n'est pas toujours une mince affaire surtout sur internet. (18)

La diffusion

Le documentaliste joue le rôle d'un intermédiaire en constituant une interface entre une masse documentaire non structurée (ou ayant une structure trop complexe pour l'utilisateur) et l'utilisateur qui désire retrouver les documents pertinents répondant à ses critères de recherche. Pour assurer sa mission de médiation, le documentaliste doit fournir très précisément des informations pertinentes en réponse aux attentes des usagers, fournir des documents qui leur permettent de procéder eux-mêmes à des investigations sur des sujets donnés, fournir des indications utiles permettant l'accès aux ressources pertinentes et dans certaines circonstances mettre directement en relation les clients avec les sources émettrices. (14)

Les documentalistes utilisent de préférence l'email pour répondre le plus efficacement possible à l'exigence de rapidité formulée par l'utilisateur. La détermination du profil du demandeur devient également usuelle avec des formulaires en ligne lui permettant de mieux préciser ses centres d'intérêts. (2)

1.2.3. L'évolution de la communication

L'arrivée de l'Internet a permis aux bibliothèques et aux centres de documentation d'établir de nouveaux types de relation avec leurs usagers. Il y a de moins en moins de contact humain ou physique entre eux. La communication est virtuelle ; elle se fait de plus en plus par messagerie électronique.

Aussi, les besoins de l'utilisateur ont beaucoup évolué. Les usagers préfèrent une réactivité immédiate, une information de qualité, arrivant si possible directement sur leur lieu de travail. C'est au documentaliste d'utiliser et de maîtriser les outils que nous offrent les NTIC et de jouer son rôle afin de satisfaire les besoins des usagers. (19)

En général, la littérature nous indique que devant la croissance rapide de la masse documentaire causée par l'arrivée de l'Internet et avec les moteurs de recherches qui ne sont encore loin de remplacer le travail des documentalistes, ces derniers auront encore un grand rôle à jouer en aidant les usagers à récupérer l'information qu'ils désirent et à se repérer dans cette masse d'information non structurée. A partir des divers articles consultés, nous pouvons nous poser un certain nombre de questions.

- Les services offerts par les documentalistes ne semblent pas toujours coïncider avec l'attente des usagers. Quels sont les problèmes et que font les documentalistes pour les résoudre ?
- Il y a un nombre croissant d'utilisateurs qui savent plus ou moins se débrouiller seuls pour chercher des informations sur le Web. Or, on sait que trouver des informations pertinentes sur le Web demande l'apprentissage d'une bonne méthode de recherche. Que font-ils pour évaluer la pertinence des résultats ?
- Actuellement, on dit que le documentaliste ne doit pas attendre que les usagers viennent vers lui mais au contraire qu'il doit aller au-devant de ses usagers. Va-t-il au-devant de ses utilisateurs ? Quelles méthodes utilise-t-il ? Que font les documentalistes pour inciter leurs usagers à utiliser les divers services offerts par les centres de documentation ?
- Plusieurs articles indiquent que la médiation du documentaliste est indispensable. Est-ce que tous les documentalistes en sont convaincus ? Et que font-ils pour prouver leur indispensabilité donc pour défendre leur métier ?
- De plus en plus de documentalistes préparent un répertoire de sites Web sélectionnés. Quels sont leurs critères pour la sélection des sites et des thèmes de classement ? Consultent-ils leurs usagers ou le décident-ils eux-mêmes pour leurs usagers ?
- Aussi, des documentalistes forment leurs usagers aux techniques de recherche d'informations sur Internet. Est-ce qu'ils leur donnent une formation simple de base ou une formation un peu plus poussée et plus ou moins personnalisée ? Quels outils utilisent-ils pour assurer ses formations ?

Partie 2 : Méthodes de réalisation de l'enquête et analyse

1. L'enquête

1.1. Objectif de l'enquête

Le but de cette enquête est d'évaluer et d'avoir une idée sur l'impact de l'évolution des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et de l'Internet sur la relation entre le documentaliste et l'utilisateur.

1.2. Publics visés

Pour notre enquête, nous avons décidé de sélectionner une dizaine de centres de documentation qui se trouvent sur la région lyonnaise et qui sont susceptibles d'utiliser l'Internet et des outils liés aux NTIC. Sur 20 centres de documentations qui nous ont été proposés par des professionnels des sciences de l'information et que nous avons contactés, 12 ont accepté l'entretien. Parmi ces 12 participants de l'enquête, 11 sont responsables d'un centre de documentation. Notre échantillon est composé de 3 groupes de centres de documentation : 5 entreprises industrielles (dont 4 ayant des filiales à l'étranger), 4 organismes publics et collectivités territoriales et 3 établissements d'enseignements supérieur et de recherche.

1.3. Méthode utilisée

Notre approche est une approche qualitative. Bien que le nombre de centres de documentation retenus pour l'enquête soit limité à 12, notre échantillon est composé d'entreprises (grandes entreprises et PME-PMI), des organismes publics et des établissements d'enseignement supérieur et de recherche qui diffèrent les uns des autres par le type et le nombre d'utilisateurs, par l'effectif de documentalistes ainsi que par les divers services offerts aux utilisateurs.

Comme 10 d'entre eux ont préféré de faire l'entretien par téléphone, cette option a aussi été choisie pour les 2 autres. La plupart des entretiens téléphoniques ont été enregistrés afin de pouvoir recueillir le maximum d'informations pour remplir le questionnaire.

1.4. Les questions posées

Le questionnaire est composé d'une trentaine de questions qui portent sur les points suivants :

- **Des questions générales**
 - Des questions sur le nombre de documentalistes et d'utilisateurs, le type d'utilisateur, le type de services offerts, les principaux outils de NTIC utilisés, la suffisance ou non du nombre de documentalistes, etc.
- **Les utilisateurs et leur relation avec les documentalistes**
 - Est-ce que tous les documentalistes sont en contact direct avec l'utilisateur ?
 - Y a-t-il une grande différence entre le contact du responsable et celui des autres documentalistes avec les utilisateurs ?
 - Pensez-vous que les nouvelles technologies ont renforcé la relation (le contact) entre les documentalistes et les utilisateurs ? (Donnez des exemples)
- **L'autonomie et la formation des utilisateurs**
 - Quel est le degré d'autonomie de vos utilisateurs ? Quels sont les problèmes majeurs auxquels ils font recours à l'assistance d'un documentaliste ?
 - Avez-vous un système pour évaluer la pertinence des résultats de recherches de vos utilisateurs ?
 - Organisez-vous régulièrement des sessions de formation aux techniques de recherche documentaire pour vos utilisateurs ?
 - Où se passent les formations ?
 - Est-ce que les formations sont personnalisées ?
 - Quels outils utilisez-vous pour assurer ces formations ?
- **Les services offerts et la satisfaction de l'utilisateur**
 - Les services que vous offrez à vos utilisateurs, correspondent-ils à leurs attentes ? Quelles mesures prenez-vous lorsque vous vous apercevez qu'il y a un problème ?
 - Anticipez-vous les besoins des utilisateurs pour aller au-devant d'eux pour leur offrir vos services ou attendez-vous qu'ils viennent vers vous pour vous solliciter une aide ?
 - Avez-vous conçu un répertoire de site Web sélectionnés ? Avez-vous consulté vos utilisateurs pour concevoir le répertoire et pour prendre une décision sur le contenu ou bien avez-vous décidé pour eux ?
 - Quels sont les moyens que vous utilisez pour recevoir les suggestions que vous donnent vos utilisateurs ?
 - Quels sont les moyens de communications (les outils) que vous utilisez pour communiquer vos réponses ou vos résultats de recherche à vos utilisateurs ? Lequel (lesquels) privilégiez-vous ?
 - Le temps nécessaire pour fournir les informations demandées peut varier suivant le service sollicité. Quels sont par exemple ceux qui vous prennent très peu de temps et au contraire ceux qui nécessitent d'avantage de temps ?
 - Y a-t-il des services qui ne sont pas offerts par votre centre mais qui vous sont demandés par vos utilisateurs ?
- **Le métier de documentaliste**
 - Quelle est l'appellation exacte qu'on a donnée au responsable du centre et aux autres des documentalistes ? Quel est votre avis à propos de ces titres ? (Préférez-vous les nommer autrement ?)

- Dans la structure de l'entreprise, quel est le rôle, la place et l'importance qu'occupent le centre de documentation et ses documentalistes ?
- Les documentalistes suivent-ils régulièrement les formations nécessaires et adaptées à leur métier afin de satisfaire les demandes de l'utilisateur ?
- Avec l'arrivée des NTIC, quels sont les changements majeurs qu'a subi le métier de documentaliste ?
- À votre avis, les NTIC ont-elles facilité le métier des documentalistes ? Si oui, comment ?
- Quelle est votre opinion sur l'avenir de votre métier ?
- Pensez-vous que les moteurs de recherche qui sont de plus en plus puissants vont remplacer les documentalistes ? Ou est-ce qu'au contraire, leur médiation restera indispensable ?

1.5. Réponses au questionnaire et analyse

Ci-après, vous trouverez sous forme de grille d'analyse, les diverses réponses données par les documentalistes suivies de synthèses. Pour faciliter la lisibilité tout au long de l'analyse, nous avons représenté les trois groupes de centres de documentation par les lettres A, B et C.

A → les 5 entreprises industrielles ;

B → les 4 organismes publics et les collectivités territoriales ;

C → les 3 établissements d'enseignement supérieur et de recherche.

Nombre d'employés et d'utilisateurs du centre.

	Documentalistes	Autres personnels	N° total d'employés	N° total d'utilisateurs	Ratio documentalistes/ utilisateurs	Opinion des documentalistes (suffisance du nombre de documentalistes)
A	1		1	150	0.006	Ça commence à être juste
	5		5	4500	0.0011	Non, ça dépend du budget
	3 + 2 assist.	0,5	5,5	5500	0.001	Non, c'est insuffisant
	3,5		3,5	150	0.023	Oui, on arrive à faire ce qui est relatif à nos objectifs
	3		3	300	0.01	Oui, c'est suffisant
B	4	2	6	800	0.0075	Oui (on ne peut pas faire mieux, on a envi d'en avoir plus)
	4		4	370	0.0108	Oui, c'est suffisant
	?	?	10	6000	0.00166	Oui, c'est suffisant
	9		9	1000*	-	À peu près
C	2	1	3	1000	0.003	C'est suffisant
	2		2	500**	-	C'est insuffisant, il manque 2 personnes
	3		3	120	0.025	À peine

* en moyenne 1000 questions par an

** nombre de connexions sur le site Web du centre

Le tableau ci-dessus nous indique qu'il y a un très grand écart entre les centres de documentation en ce qui concerne le nombre de documentalistes disponibles et le nombre d'utilisateurs. Le ratio documentalistes/utilisateurs qui varie entre 1/40 et 1/1100 nous montre cette grande disparité. L'opinion des documentalistes sur la suffisance ou non du nombre de professionnels de la documentation nous indique que la plupart pensent que c'est insuffisant. Cependant, on s'aperçoit aussi qu'il y a des documentalistes qui préfèrent avoir d'avantage d'effectifs alors qu'ils ont un nombre d'utilisateurs largement inférieur à la plupart des centres de documentation.

Types d'utilisateurs

- A → Le public est composé de chercheurs ou de scientifiques, d'ingénieurs, de gens de marketing et de personnel des divers services internes. Il n'y a pas d'utilisateurs externes.
- B → Tous les quatre ont des utilisateurs internes et externes, mais la proportion varie selon le centre. Deux d'entre eux ont un public composé de 2/3 d'utilisateurs externes et de 1/3 d'utilisateurs internes. Comparés à ces deux centres, le nombre d'utilisateurs externes ainsi que le service offert à ces derniers est beaucoup plus réduit pour les deux autres centres de documentation.
- C → 80 % sont des utilisateurs internes : des enseignants, des chercheurs, des professionnels et des étudiants (majoritairement de 3^{ème} cycle).

Contact des documentalistes avec leurs utilisateurs.

	A	B	C	Total
Beaucoup de contact	-	2	2	4
Pas beaucoup de contact	2	-	-	2
Pas de contact	3	1	1	5

À l'exception des responsables des centres, tous les documentalistes sont exposés à un contact plus ou moins direct avec l'utilisateur. Comme moyens de communication, ils préfèrent utiliser la messagerie et le téléphone. Le contact existant entre les responsables des centres de documentation et l'utilisateur varie selon le type d'organisme où ils travaillent.

Les services offerts par les centres de documentation

La mise à disposition, la fourniture de documents divers et les recherches documentaires et les réponses aux questions ponctuelles restent les activités essentielles des documentalistes. L'activité de veille devient aussi de plus en plus présente dans les centres de documentation.

	A	B	C	Total
Réponses aux questions ponctuelles	3	2	1	6
Mise à disposition et fourniture de documents primaires (revues, articles, usuels, ouvrages,...) et abonnement	4	4	1	9
Recherches documentaires	3	3	1	7
Des journaux électroniques	1	1		2
De la veille	2	3		5
Des alertes sur des dossiers thématiques	1			1
Mise à disposition de l'utilisateur des outils de veille + formation	1	2		3
Revue de presse		3		3
Une diffusion sur profil (DSI)		2		2
Administration de BD, gestion électronique de données			1	1

- Types de services qui prennent très peu de temps.

	A	B	C	Total
Les demandes de renseignement et les questions simples	1	2	1	4
Les demandes de documents ou d'informations disponibles sur place ou accessibles sur le Web	3	2	1	6

- Types de services qui prennent d'avantage de temps.

	A	B	C	Total
Les commandes de documents (articles, ouvrages, CD-ROM, brevets, etc.)	2			2
Les questions compliquées, les demandes mal formulées et les recherches complexes	1	4		5
La réalisation d'un dossier documentaire ou les recherches bibliographiques	1	1	2	4
L'élaboration de formations			1	1
L'administration ou la gestion électronique de données			1	1

Les deux tableaux ci-dessus nous indiquent que la médiation des documentalistes est toujours nécessaire pour répondre aux questions simples ou plus complexes des utilisateurs.

Services parfois sollicités par l'utilisateur mais non assurés par le centre de documentation.

Lorsque les documentalistes n'arrivent pas à trouver une réponse aux questions qui leur sont posées par leurs usagers, la majorité d'entre eux renvoient les personnes vers un services de documentation informatisée ou vers des spécialistes du domaine et qui travaillent dans la société ou l'organisme s'il y en a, ou vers d'autres services compétents (internes ou externes), ou encore vers d'autre centres de documentations. En général, ce genre de problème arrive si le centre de documentation ne possède pas l'information ou l'ouvrage demandé, si les demandes sont assez pointues, si la question dépasse le champ de

compétence des documentalistes, ou encore si le service n'est limité qu'à un certain type de public.

Formation des documentalistes et leur maîtrise des NTIC

Tous suivent régulièrement des formations adaptées à leur fonction et maîtrisent au moins les outils qu'ils possèdent dans leur centre, les recherches d'informations sur Internet et dans les bases de données qui se trouvent dans le centre.

Avis des documentalistes sur les effets des nouvelles technologies sur la relation entre le documentaliste et l'utilisateur : les NTIC ont-elles renforcé la relation ?

A →

- Les contacts ont changé. Avant on était dérangé pour des questions beaucoup plus basiques, mais maintenant, on est beaucoup plus spécialisés, plus pointus. On s'occupe des recherches compliquées.
- Ça l'a changée. Les gens sont de plus en plus exigeants.
- Non au contraire. Les utilisateurs ont tendance à être de plus en plus autonomes → désavantage (problème de qualité de l'info.)
- Non, au contraire, ça les a probablement distendu
- Non. Le travail est de plus en plus individualiste.

B →

- Oui et non. (Oui → elles permettent un service plus rapide et meilleur) (Non → autonomie de l'utilisateur)
- Oui. Les NTIC facilitent le travail. C'est un autre mode de communication, une évolution.
- Oui, ça l'a renforcée
- Difficile de dire renforcé. Avec l'arrivée des NTIC, le rôle du documentaliste n'est toujours pas très clair ou visible. Beaucoup d'utilisateurs deviennent autonomes (ex. Internet) et ne ressentent plus le besoin d'aller chercher les infos au centre de doc. Donc, les documentalistes doivent faire beaucoup d'efforts pour expliquer les services qu'on peut rendre ou qu'on apporte et surtout la plus-value qu'on apporte sur ces services.

C →

- Oui. Contact par e-mail, interrogation des bases de données, accès Web, recherche d'info professionnelle
- Non, ça l'a modifiée. Ça ne l'a ni renforcée, ni diminuée.
- Oui. Avec l'arrivée des NTIC, les documentalistes donnent des formations aux outils, font gagner du temps aux usagers (info triée et validée), deviennent un partenaire au sein des équipes de recherche.

L'avis des documentalistes est partagé. Certains pensent que la technologie a un effet positif sur la relation qu'ils ont avec leurs usagers en leur permettant de donner un service plus rapide. D'autres pensent que le fait que leurs usagers deviennent de plus en plus autonomes a distendu la relation qu'ils ont avec eux. Ne serait-ce pas plus juste de parler d'un manque d'adaptation de la part des documentalistes aux nouvelles technologies de l'information et à l'évolution qu'engendrent ces technologies sur le comportement des usagers que de parler d'un désavantage du développement technologique ? Pour renforcer leur relation avec leurs usagers, les professionnels de l'information doivent donc mettre à l'épreuve tout leur savoir faire et leur talent pour attirer les utilisateurs vers eux en leur proposant par exemple des services et des formations adaptés à leurs besoins.

Autonomie de l'utilisateur dans la recherche de l'information.

	A	B	C	Total
Beaucoup sont autonomes	3	2	1	6
Très peu sont autonomes	2	2	1	5
Ça dépend des disciplines et des degrés d'acceptation des nouvelles technologies de l'information			1	1

Ce tableau nous indique que sur les 12 centres de documentation, 6 ont un public assez autonome. Ces usagers préfèrent faire eux-mêmes leurs recherches simples. Au contraire, les usagers des autres centres de documentation sont moins autonomes dans leurs recherches d'information. Alors, ils préfèrent déléguer une grande partie de leurs recherches aux documentalistes.

Raisons de sollicitation du documentaliste par l'utilisateur.

	A	B	C	Total
Quand ils ne trouvent pas l'information ou quand ils ne connaissent pas bien les sources d'info. et leur classement	2	4	2	8
Pour des recherches complexes	4	1		5
Ils comptent sur nos compétences et sur la plus-value qu'on leur apporte	2	3		5
Quand ils n'ont pas de temps	2	2		4
Quand le système du centre les oblige de passer par les documentalistes	1	2		3
Pour des demandes de documentations (articles,...)	1		1	2
Quand ils ne maîtrisent pas bien les outils de navigations et de recherches sur le Web		1		1
Pour les formations sur des nouveaux outils	1			1
Pour les mises en œuvre d'alertes nouvelles	1			1

D'après les chiffres ci-dessus, la plupart des usagers viennent au centre de documentation lorsqu'ils ont des recherches complexes et quand ils n'arrivent pas à trouver l'information par eux-mêmes. Donc, on peut dire que les documentalistes ont un positionnement de second recours pour les usagers.

Formation de l'utilisateur aux techniques de recherche documentaire.

	A	B	C	Total
Oui	3	1	2	6
Juste une sensibilisation ou une présentation	2	2		4
Non		1	1	2

La durée et la périodicité d'une séance de formation aux techniques de recherches documentaires varient de centre en centre. Beaucoup organisent une formation sur demande. En général, il y a 3 ou quatre séances de formation d'une demie journée par an. Les sensibilisations ou les présentations durent entre 15 minutes et 3 heures.

Type de formation

	A	B	C	Total
Collective	1	1		2
Personnalisée (ponctuellement)			1	1
Collective ou personnalisée	2		1	3
Présentation par type de personnel	1			1
Sensibilisation ou présentation simple	2	2		4
Pas de formation ni de présentation		1	1	2

Les documentalistes organisent des séances de formation, de sensibilisation ou de présentation du centre et des outils de recherches selon le type, les besoins et la disponibilité du public. Cependant il est clair que, pour les usagers, une simple présentation ou formation de quelques heures sur l'utilisation des outils de recherche n'est pas suffisant pour leur permettre de faire de bonnes recherches sur Internet et d'avoir des résultats satisfaisants.

Lieu de la formation

	A	B	C	Total
Au centre de documentation	4	3	1	6
Dans le bureau de l'utilisateur	2		1	3
Dans une salle de formation	2			2
Par la mise en ligne simplifiés des grands accès		1		1
Formation variable selon le contexte			1	1
Pas de formation ni de présentation		1	1	2

Ce tableau nous indique que les centres de documentation sont en train de se transformer en salle de formation. Une formation dans leur bureau est la seconde option que préfèrent les usagers.

Outils utilisés pour assurer les formation ou les présentations.

	A	B	C	Total
Ordinateurs et salle dédiés à la formation	2			2
Ordinateurs du centre de documentation (connectés au réseau, donnant accès aux BD ou équipés de logiciels divers)	4	4	2	10
Internet	5	4	2	11
Intranet	4	2	1	7
Logiciels de bureautiques et divers	3			3
Bases de données et logiciels documentaires	1	2		3
Des intervenants	1			1
Guides (imprimés)	2			2

L'Internet, l'intranet et les ordinateurs qui se trouvent dans les centres de documentation sont les outils les plus utilisés pour assurer les formations. Les résultats ci-dessus nous montrent que de nos jours les logiciels documentaires ne sont plus considérés comme des outils primordiaux de formation.

Systeme utilisé pour évaluer la pertinence des résultats de recherches des usagers.

Parmi les documentalistes interrogés, aucun n'évalue les méthodes de recherches de leurs usagers sur Internet et la pertinence des résultats qu'ils obtiennent sauf s'ils viennent les voir quand ils n'ont pas trouvé ce qu'ils cherchent. Cette attitude nous montre que les documentalistes n'essaient pas d'utiliser les moyens nécessaires pour s'assurer que la qualité de l'information trouvée sur Internet par leurs usagers est bonne et pour les aider en cas de nécessité. Donc, ils ne savent pas si les usagers 'autonomes' ont trouvé ou non ce qu'ils cherchent. Si les documentalistes n'arrivent pas à savoir sur le degré de pertinence des résultats de recherches de leurs usagers, il y a une grande chance que ces derniers aient toujours l'impression qu'ils ont trouvés les bons documents ou informations alors que le risque de tomber sur des informations non pertinentes est très grand.

Mesures prises pour éviter ou pour remédier à certains problèmes d'insatisfactions

Tous les documentalistes interrogés ont indiqué que leurs services sont adaptés aux attentes des usagers ou qu'ils essaient de s'adapter à leurs besoins et qu'ils n'ont pas de problème pour les satisfaire.

Certains d'entre eux affirment que le fait que leur centre soit créé dès le début dans un but tout à fait opérationnel leur a permis de mieux adapter leurs services à la demande de l'utilisateur et de répondre dans les meilleurs délais.

S'il y a un problème, ils pensent qu'il faut

- faire des études de besoins (enquêtes, questionnaires, rencontres ...);
- proposer des services à la carte;
- essayer de ne pas aller en dehors de leur champ de compétence ou de leur vocation.
- revoir la stratégie et améliorer le service (arrêter, transformer ou repositionner les produits documentaires en fonction des besoins);
- participer aux divers projets et études de l'établissement afin de détecter les nouveaux besoins qui peuvent surgir;
- étudier les nouvelles propositions qui viennent de l'utilisateur;
- orienter les usagers vers d'autres centres ou sur Internet;
- essayer de résoudre le problème le plus vite possible, sinon, essayer de prévoir au budget de l'année suivante pour développer de nouveaux produits.

Quelques-uns disent que ça dépend aussi du budget dont le centre dispose ou dont le client en dispose. Sinon, ça leur est difficile de satisfaire les besoins.

Anticipation des besoins de l'utilisateur

	A	B	C	Total
Oui	2	4	1	7
Oui et non	1		1*	2
Non	2		1	3

*Cela dépend : formation systématique et aussi à la carte

Sur les 12 personnes, 9 ont répondu qu'ils essaient d'anticiper ou d'aller au-devant de leurs usagers

- en participant à des comités de pilotage de projet (projet de travail collaboratif par exemple) pour mieux connaître la stratégie globale de leur entreprise afin d'adapter leur politique documentaire ;
- en proposant une certaine gamme de services et de produits qu'ils jugent qu'ils sont adaptés aux besoins de leurs usagers qui seront libres par la suite de les utiliser ou non ;
- en formalisant des propositions d'évolution ;
- en proposant une formation systématique ou à la carte selon le cas ;
- en mettant à la disposition de leurs usagers des outils de veille ;
- en faisant de la sensibilisation ou de la promotion ;
- en essayant de voir ce que font d'autres centres de documentation pour proposer leurs services à leurs utilisateurs.

Bien que la plupart des documentalistes affirment qu'ils essaient d'aller au-devant de l'utilisateur en utilisant les divers moyens indiqués ci-dessus, le fait qu'ils n'ont pas encore fait l'effort nécessaire pour évaluer la qualité des résultats de recherches de leurs usagers sur Internet contredit cette affirmation. Au lieu de continuer à attendre que les usagers viennent les voir pour résoudre quelques problèmes de recherches sur Internet, les documentalistes doivent essayer d'observer ou d'analyser les méthodes de recherches d'information de leurs usagers et la qualité ou la pertinence de leurs résultats de recherches pour pouvoir leur proposer des formations et les techniques de recherche adaptées à leurs besoins et pour les aider ainsi à mieux s'en sortir pendant leurs recherches d'informations pertinentes sur Internet.

Trois documentalistes ont répondu qu'ils ne font aucune anticipation pour des raisons diverses :

- par manque de temps ;
- à cause d'une vision insuffisante des réels besoins des usagers ;
- la qualité de leurs produits est très bonne que les gens viennent sans se faire prier.

Certains documentalistes disent qu'ils sont payés pour anticiper les besoins de l'utilisateur et pensent qu'ils ne feront pas long feu s'ils attendent tranquillement que les usagers viennent vers eux. Aussi, quelques-uns veulent bien anticiper mais veulent aussi que l'utilisateur vienne les solliciter lorsqu'il a besoin d'aide.

Existence d'un répertoire de sites Web et participation de l'utilisateur dans la conception du répertoire et / ou dans la sélection du contenu.

	A	B	C	Total
Oui	2	3	3	8
Non	3	1		4

Sur les 12 documentalistes interrogés, 8 ont mis à la disposition de leurs utilisateurs au moins un répertoire de sites Web. Parmi eux, un documentaliste a précisé que les utilisateurs ne l'utilisent plus (que les répertoires de sites ne sont plus à la mode) et que chacun a son propre bookmark. La plupart (7 documentalistes sur 8) ont répondu qu'ils décident eux-mêmes pour leurs usagers les sites Web à inclure dans le répertoire. Parmi eux, il n'y en a que deux qui font participer leurs usagers dans la conception du répertoire ou dans la sélection du contenu. Certains documentalistes sont complètement contre l'idée de faire participer les usagers dans la sélection de sites Web. En tant que professionnel de l'information, ils pensent que leur qualification est largement suffisante pour leur permettre de choisir les documents nécessaires pour leurs usagers. En plus, quelques-uns seulement possèdent un compteur de consultation et une rubrique de suggestions sur leur répertoire, donc la plupart ne savent pas si leur répertoire est consulté ou non par leurs usagers. Au lieu d'imposer un service quelconque ou de dire "c'est à prendre ou à laisser", il est préférable de faire participer les utilisateurs dans quelques activités documentaires pour qu'une bonne relation de coopération s'installe entre les documentalistes et leurs usagers.

Les 4 documentalistes qui ne possèdent pas de répertoire utilisent une de ses quatre options :

- un bookmark ;
- une liste d'adresses de sites Web ;
- une sorte de forum où les gens mettent à la disposition des autres les sites qu'ils ont trouvés ;
- chaque usager a son propre bookmark, (mais le documentaliste a l'intention de constituer un répertoire pour centraliser les informations).

Moyens utilisés pour recevoir des suggestions

	A	B	C	Total
Messagerie électronique	4	2	1	7
Contact direct	4		3	7
Enquêtes de satisfaction	1	2	1	4
Téléphone	2	1		3
Via l'intranet	1	1		2

D'après les documentalistes interrogés, la messagerie électronique et le contact direct sont les moyens les plus utilisés pour recevoir des suggestions de la part de leurs usagers. Parmi eux, trois ont indiqué que leur centre n'a pas préparé un moyen formel pour recevoir des suggestions.

Moyens utilisés pour communiquer les réponses ou les résultats de recherche à l'utilisateur.

À l'exception d'un centre de documentation qui imprime les résultats de recherches sur papier, tous préfèrent communiquer leurs résultats à leurs usagers par courrier électronique. Les autres moyens de communications qu'ils utilisent sont :

- l'intranet
- le téléphone
- le fax (pour des articles urgents et non numérisés)
- le courrier interne ou remise physique de document (pour expédition de gros dossiers ou des dossiers non numérisés)
- le courrier postal (pour le public externe)

Appellation donnée au responsable du centre.

- A** → Documentaliste; Manager of Global Information and Library services; Responsable information documentation ; Responsable du service de documentation et étude de marché ; Responsable des Services Information Documentation. (SID)
- B** → Responsable du service de documentation générale ; Directeur des ressources documentaires ; Responsable du département accueil information
- C** → Responsable du centre de doc. ; Responsable du service d'informatique documentaire et documentation ; Responsable de documentation

Appellation donnée aux restes des documentalistes.

- A** → Information specialists ; Ingénieurs documentalistes (ou documentalistes scientifiques) ; techniciens de documentation ; Documentaliste (et Secrétaire documentaliste)
- B** → Chargés (ou assistants) de documentation ; documentalistes ; chargés d'info et de documentation
- C** → Documentalistes.

On peut remarquer que le terme documentaliste est utilisé dans les trois différents groupes de centres de documentation pour désigner le responsable ou les autres documentalistes. Cependant on peut voir que les appellations utilisées dans les centres de documentations des entreprises ont tendance à s'adapter avec l'évolution de la technologie. Aussi, les centres qui se trouvent dans des industries multinationales préfèrent utiliser des termes anglais.

Avis sur les titres donnés aux documentalistes.

	A	B	C	Total
Le titre documentaliste est bon. Le remplacer ne changera rien.	3	2	3	8
L'appellation doit changer avec la technologie et s'adapter à notre activité et à notre niveau d'études	2	2		4

Parmi les personnes interrogées, beaucoup pensent que le titre générique 'documentaliste' est adapté à leur fonction même si tous les documentalistes n'exercent pas exactement les mêmes métiers et que ce n'est pas nécessaire de le remplacer par d'autres appellations.

L'importance qu'on donne au centre de documentation dans l'entreprise ou dans l'organisme.

	A	B	C	Total
Le centre de documentation a une place importante	4	2	3	7
Le centre fait parti des organes de décision	2	2		4
Le métier de la documentation n'est pas encore bien valorisé		2		2
Le rôle du centre du centre n'est pas reconnu par la direction	1			1

La plupart des documentalistes affirment que leur activité est reconnue par la direction de leur établissement et que leur contribution joue un rôle important dans la bonne marche de l'organisme ou de l'entreprise. Cependant, on remarque qu'il y a encore des entreprises ou des organismes où le rôle de la documentation ou des documentalistes n'est pas reconnu ou suffisamment valorisé. Les responsables des établissements (ou la direction) doivent montrer à leurs employés l'utilité de la documentation pour que ces derniers soient incités à fréquenter les centres de documentation donc à créer un contact avec les documentalistes.

Les outils NTIC utilisés.

A →

- L'Internet, la messagerie électronique, forum de discussion, des serveurs de bases de données internationaux, visioconférences, intranet (parfois plusieurs), des outils de veille (Autonomie, Watch for you, etc.), des newsletters, des logiciels documentaires. Utilisent beaucoup des fichiers PDF et des scanners. Un des centres de documentation s'occupe aussi de la mise en place d'outils de knowledge management.

B →

- Internet, intranet, un système sur profil (DSI), veille thématique, des logiciels de gestion documentaire avec une interface Web, CD-ROM, des bases de données payantes.

C →

- Internet, intranet, bases de données internes et externes. Un centre pratique aussi de l'indexation vidéo et un autre est abonné à 3000 périodiques électroniques.

Les avis des documentalistes sur le changement majeur qu'a subi le métier de documentaliste.

A →

- La rapidité et la qualité. Les gens en demandent toujours plus et toujours plus vite.
- Le métier de documentaliste est devenu plus scientifique et technologique, parce qu'on est automatisé et les utilisateurs ont accès directement à un certain nombre de service par l'informatique.
- Dans les années 70, on faisait des petites fiches sans marges perforées et qui rendaient difficile pour faire des sélections. Maintenant, on a des outils électroniques qui nous permettent d'avoir des temps de réponses extrêmement courts.

- - La rapidité de l'accès à l'info (ex.: pour les articles de revues scientifiques) ; - L'impression d'avoir une multitude de sources d'info, mais les organismes de bases restent les mêmes.
- Il faut travailler plus rapidement. On a une composante informatique plus grand qu'avant.

B →

- On travaille de plus en plus sur l'intranet. On fait beaucoup de chose en BackOffice sans avoir de relation directe avec l'utilisateur (on lui met beaucoup d'info à disposition sur l'intranet). Dans les années à venir, le projet de travail collaboratif va nous obliger à repenser un peu notre syst. de diffusion de l'info et aussi de conservation. (revoir notre organisation par rapport à notre base documentaire).
- Bien souvent, on est porteurs de nouvelles pratiques. On investit aussi dans de nouvelles activités Internet et intranet. On met à jour des infos. On est aussi en tain de mettre en place un portail (projet portail). On intervient aussi dans la définition des contenus d'info.
- Une évolution sur la validation de contenu d'information en ligne pour hiérarchiser des infos et des communications. L'intérêt de ces sources d'info du public. Le rôle qui était celui de diffuser de l'info brute est désormais d'avantage d'aiguiller vers cette info que de la donner directement.
- Depuis l'arrivée des BD, ça a permis aux documentalistes de se soulager d'une partie de la collecte et du traitement de l'info. La technologie a permis aux documentalistes de gagner beaucoup de temps. (→ possibilité de trouver de l'info déjà traitée par d'autres)

C →

- L'accès facilité à l'info, au document ; l'augmentation des sources documentaires.
- Tout est numérisé et numérisable. Il y a plusieurs possibilités de diffusion.
- Les produits proposés sont à destination de l'utilisateur final, notre rôle a donc évolué certaines tâches sont en diminution (bulletinage, interrogation des serveurs...) d'autres sont en croissance (formation des utilisateurs, appui à la gestion bibliographique, valorisation des résultats de la recherche)

Les témoignages des documentalistes nous indiquent que le développement de l'Internet et les NTIC en général a changé leur rythme de travail. Ils ont un accès rapide et facile à l'information, ce qui leur permet de répondre le plus rapidement possible aux exigences des usagers qui ont eux aussi évoluées. Aussi, de plus en plus de documentalistes travaille sur l'intranet. Ils s'occupent de la mise à disposition et de la mise à jour d'information pour les usagers.

Les NTIC ont-elles facilité le travail des documentalistes ?

Tous ont répondu que les nouvelles technologies ont facilité leurs tâches et leur ont permis de faire face aux demandes des usagers. Les raisons qu'ils donnent sont variées :

- L'accès à l'information est plus facile et il y a un flot continu d'information ;
- L'accès plus rapide à l'information nous évite d'aller lire des livres et des notes techniques ;
- On a des outils efficaces qui nous permettent de rechercher, d'analyser et de diffuser de l'information de façon beaucoup plus rapide ;
- Ça a allégé le travail de la matérialisation et facilite la numérisation, le traitement et le stockage de l'information ;
- Les outils de recherche et les ordinateurs sont très performants est ont une grande capacité de mémoire et de stockage ;

- Possibilité d'envoyer dans quelques secondes le même document à plusieurs personnes et dans n'importe quel coin du monde sans faire plusieurs photocopies ;
- La possibilité d'emmagasiner des informations (data warehouse) et la possibilité de traiter des masses de données qui étaient impossible de traiter manuellement (datamining).

Cependant, quelques-uns pensent que les NTIC ont aussi des inconvénients. Deux ont indiqué qu'on est complètement bloqué en cas de panne informatiques. Une personne pense que le documentaliste passe beaucoup plus de temps qu'avant à faire de la mise en page et de la mise en forme informatique qui est laborieuse (télécharger des fichiers, les relier entre eux, couper et coller les paragraphes).

Opinions sur l'avenir du métier de documentalistes.

En général, les personnes interrogées pensent que le métier de documentaliste est un métier prometteur, avec plein de mutation encore possible et qu'il sera plus spécialisé nouvelles technologies. Parmi les différents avis recueillis, on peut aussi citer les suivants :

- En tant que spécialiste de l'info, on a une bonne carte à jouer plutôt en formateur ou en aide qu'en réalisateur direct.
- On a tout l'avenir devant nous et je suis très optimiste. C'est un métier très passionnant, parce qu'on ne fait pas 2 fois la même chose. Les utilisateurs qui ont essayé de faire la recherche eux-mêmes s'aperçoivent que faire appel à un professionnel qui maîtrise le langage, la syntaxe, la manière d'utiliser les outils est une valeur ajoutée qui n'est pas négligeable.
- On est amené à se spécialiser de plus en plus dans un domaine.
- L'avenir du métier sera ce que les documentalistes en feront.
- Les centres auront besoin de plus en plus de personnel confirmé (cadres documentalistes) et moins d'intermédiaires. Le documentaliste sera de plus en plus un petit chef d'orchestre dans le sens où il sera de plus en plus amené à mettre à disposition de l'utilisateur final des ressources. Il travaillera peut-être de plus en plus dans l'ombre.
- Il faut faire beaucoup d'efforts pour communiquer sur notre rôle, parce que les choses sont toujours aussi confuses dans l'esprit des usagers qui nous perçoivent très mal. Je pense qu'on ne communique pas assez. Ils ne savent pas ce qu'on fait ou ils n'ont pas encore compris les services qu'on peut leur rendre. Ceux qui le comprennent ont souvent recours à nous parce qu'ils ont compris ce qu'on faisait et le plus qu'on peut leur apporter.
- Il faut être vigilant par rapport à ce positionnement qu'a été pris pour continuer à jouer ce rôle d'interface et tout le rôle qu'on joue en terme de validation des contenus des infos pour l'utilisateur qui devient de plus en plus autonome dans ses propres recherches.
- Les usagers ont l'impression qu'ils peuvent se débrouiller tout seul dans le monde de l'info. Les documentalistes ont intérêt à se positionner souvent comme de bons producteurs de l'info et pas à être uniquement des diffuseurs. Il faut savoir travailler autrement. On a intérêt à bien se positionner par rapport à ces NTIC.
- Il est nécessaire de repositionner le métier.

Conclusion

L'étude effectuée sur les 12 centres de documentation nous a permis de constater l'impact du développement des technologies de l'information et de la communication sur la relation entre les documentalistes et leurs usagers et d'avoir une vision générale de l'état actuel de la médiation documentaire.

D'après les résultats de l'analyse du questionnaire, l'usage de l'Internet et des NTIC joue un grand rôle dans le métier de la documentation, dans la relation entre les usagers et les documentalistes et dans le fonctionnement des centres de documentations en général. L'étude nous montre que de nos jours, les documentalistes sont le plus souvent sollicités par les usagers non pas pour répondre à des questions et des recherches simples mais plutôt pour faire des recherches assez complexes telles que les recherches bibliographiques et la réalisation de dossiers documentaires. Ceci est dû à l'augmentation du nombre d'usagers de plus en plus autonomes dans leurs recherches d'informations grâce aux formations qu'ils ont reçues sur l'utilisation et la recherche d'informations sur l'Internet et dans des bases de données. Donc, pour ces usagers qui ont acquis une certaine autonomie dans la recherche de l'information, on peut dire que l'aide des documentalistes n'est qu'un second recours, utile que lorsqu'ils n'arrivent pas à trouver par eux-mêmes les informations désirées. D'après l'enquête, le manque de temps à consacrer à la recherche d'information sur le Web et, pour certains usagers, la reconnaissance de l'utilité (ou de la plus-value) d'un professionnel de l'information sont aussi parmi les raisons pour lesquelles les usagers délèguent leurs recherches documentaires aux documentalistes.

Malgré la baisse du nombre de contact direct entre les documentalistes et leurs usagers, baisse causée par l'autonomie de l'utilisateur, cette étude nous a montré que la complexité croissante des questions ou des problèmes adressés aux documentalistes amène ces derniers à renouer le contact direct avec leurs usagers pour pouvoir mieux définir et comprendre les problèmes. Alors, on peut dire que dans l'avenir, ce contact se renforcera d'avantage avec les questions et les recherches qui seront plus pointues et spécialisées donc plus difficiles pour les documentalistes. Pour répondre aux exigences de leurs usagers, ces centres auront besoins de documentalistes de plus en plus qualifiés. D'après les personnes interrogées, plusieurs pensent que le nombre de documentalistes est insuffisant, mais la tendance à remplacer la plupart du personnel des centres de documentation par des documentalistes de haut niveau et la diminution du nombre d'usagers sollicitant l'assistance des documentalistes nous indique que le nombre de professionnel risque de plutôt baisser qu'augmenter.

Cette étude nous a aussi montré que la formation des usagers à la recherche documentaire est assurée par les documentalistes et que les centres de documentation sont utilisés de préférence comme des salles de formation, sur les ordinateurs donnant accès à l'intranet de l'établissement et/ ou à l'Internet. Les logiciels documentaires sont moins utilisés comme outils de formation que dans le passé et sont en train d'être remplacés par l'Internet et l'intranet qui sont devenus des outils indispensables pour former les usagers. La formation des usagers favorise aussi le contact direct entre les documentalistes et leurs usagers en plus du contact entre les deux lors des demandes d'informations.

Cependant, nous nous sommes aperçus que la durée des formations assurées par les centres de documentations est tellement courte qu'il nous est difficile d'affirmer que ces formations sont suffisantes pour permettre aux usagers d'avoir une bonne autonomie ou maîtrise dans la recherche d'information notamment sur Internet. Les utilisateurs ont besoins de plus d'heures de formation aux techniques de recherches documentaires sur Internet et dans les bases de données internes afin de pouvoir mieux maîtriser les divers outils de recherches et d'évaluer eux-mêmes les résultats obtenus. Sinon, avec l'abondance d'informations non vérifiées qui existent sur le Web, il y a un risque d'obtenir trop de

réponses ou de bruit dont la plupart ne sont pas pertinentes. Le filtrage et l'évaluation de ses réponses demande une bonne maîtrise de la recherche documentaire.

Pour offrir un service adapté aux besoins de leurs usagers, les documentalistes doivent faire un effort pour aller au-devant d'eux. D'après l'enquête, la plupart des documentalistes ont dit qu'ils font tout le nécessaire pour aller au-devant de leurs usagers, mais nous nous sommes aperçus que leurs efforts ne sont pas suffisants pour confirmer leurs dires. Parmi les documentalistes interrogés, personne n'a essayé de savoir comment se débrouillent les usagers qui sont plus ou moins autonomes dans la recherche d'informations sur le Web et s'ils arrivent vraiment à trouver des informations pertinentes. Les documentalistes attendent simplement que les usagers viennent leur demander une assistance. Cette passivité ou ce manque de contrôle du côté des documentalistes est très dangereux pour les usagers et pour les documentalistes, donc pour la médiation documentaires en général. Étant donné que la plupart des utilisateurs ne sont pas des professionnels de l'information et qu'ils n'ont pas beaucoup de temps pour faire des recherches sur Internet, ils se contenteront le plus souvent des résultats obtenus par des équations recherches qui ne sont pas bien élaborées. Avec le grand risque de tomber sur des informations ou des documents indésirables sur le Web, ce n'est pas difficile d'imaginer à quel point la qualité ou la pertinence des résultats de leurs recherches peut en souffrir. Si les documentalistes ne vérifient pas la qualité et la pertinence des résultats de recherches de leurs usagers, ces derniers croyant qu'ils sont complètement autonomes et que leurs recherches sont impeccables, n'auront presque pas de contact avec les documentalistes et continueront à se débrouiller seuls toujours avec le risque de recueillir des informations de mauvaises qualités. Donc, le résultat sera complètement opposé aux objectifs fixés par les documentalistes.

En général, l'enquête nous a permis de voir que pour les documentalistes interrogés, le développement de l'Internet et des technologies de l'information a des impacts positifs et quelques impacts négatifs sur le contact entre les documentalistes et les usagers. D'une part, ça a beaucoup amélioré et accéléré le service offert aux usagers et d'autre part, la technologie qui a permis aux utilisateurs d'avoir une certaine autonomie a distendu la relation existant entre les documentalistes et leurs usagers.

Pour conclure ce rapport, nous nous permettons ici de suggérer quelques solutions possibles pour renforcer le contact existant entre l'utilisateur et le documentaliste. A notre avis, les effets négatifs du développement technologiques de l'Internet et des NTIC constatés dans cette étude peuvent être atténués ou supprimés par les solutions suivantes :

- Les professionnels de l'information doivent être plus actifs en allant au-devant de leurs usagers pour leur proposer un service adapté à leur besoin. Ainsi, ils pourront éviter que leurs usagers qui cherchent des informations synthétiques et fiables se perdent dans leurs recherches d'information sur le Web en les guidant et en leur montrant les techniques nécessaires.
- Les utilisateurs ont besoin d'une bonne formation en recherche documentaire sur Internet pour être capables de trouver des informations pertinentes. Pour mieux former leurs usagers, les centres de documentations doivent bien former leur personnel et consacrer plus d'heures à la formation qui sera probablement l'une des occupations principales des documentalistes. Aussi, la formation favorisera le contact avec leurs usagers.
- Toute notre analyse tendant à améliorer le contact documentalistes-usagers et à valoriser le métier de la documentation, il nous paraît indispensable de souligner que ce métier ait sa part entière au sein de l'entreprise ou de l'organisme. Permettre aux usagers et aux personnel de travailler dans un cadre agréable, inciter (sinon imposer) qu'il soit un référentiel incontournable, une telle volonté doit relever de la compétence et du choix des dirigeants de l'établissement.

Bibliographie

1. **ACCART Jean-Philippe, RÉTHY Marie-Pierre.** *Le métier de documentaliste*. Préface de Florence Wilhem. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, c1999. 382 p.
2. **ACCART Jean-Philippe.** Les bibliothèques à l'heure de la connaissance globale. *Documentaliste – Science de l'information*, 2001, Vol 38, n° 5-6, p 19-21. Disponible sur : <URL : <http://www.accart.nom.fr/Profession/IFLA2001.html>.> (consulté le 08/03/2003).
3. **ASKENAZY Philippe, et al.** Effets de l'introduction des technologies de l'information et de la communication sur le travail, les professions et les qualifications. Étude documentaire, EHESS, 2001. Disponible sur : <URL : <http://www.plan.gouv.fr/publications>.> (consulté le 08/04/2003).
4. **AUBOIN Françoise.** Le documentaliste médiateur-formateur. Séminaire – *Le cyberdocumentaliste*, 31 Janvier-1^{er} Février 2000. Disponible sur : <URL : <http://www.sha.univ-poitiers.fr/documentation/capes/cyberdoc/cyberdoc.html>.> (consulté le 08/03/2003).
5. **CHAUMIER Jacques.** “On a toujours besoin d'intermédiaire de l'information, mais plus de la même façon”. Interview réalisée par Michel Remize. *Archimag*, novembre 2000, n°139, p 18,19.
6. **CHAUMIER Jacques.** *Les techniques documentaires au fil de l'histoire – 1950-2000*. Préface d'André Chonez. Paris : ADBS Éditions, 2002. 179 p.
7. **CORMOULS Martine.** Nouveaux territoires des métiers documentaires. *BBF* [En ligne]. Paris, 2000, t. 45, n°2, p. 113-116. Disponible sur : <URL : <http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2000-2-p113-cormouls.xml.asp>.> (consulté le 13/04/2003).
8. **DERAMAIX P.** L'Internet : chaos culturel ou vecteur de connaissance ? Communication au colloque ‘New technologies basies learning and employment support’ - 17-18-19 septembre 1997. Disponible sur : <URL : <http://members.lycos.fr/blerbe/internet.htm>.> (consulté le 11/04/2003).
9. **E. STRAW Joseph.** From magicians to Teachers : The development of electronic Reference in Libraries : 1930-2000., in *Evolution in Reference and Information Services: The impact of the Internet*, ed. Di Su, Binghamton, NY: The Haworth Press, Inc., 2001, p 1-12.
10. **FAYET-SCRIBE Sylvie.** Les documentalistes sont les enfants des exclus. *Archimag*, mars 2001, n°142, p 50-51.
11. **FERCHAUD Bernadette.** À l'heure d'Internet et du document numérique, la médiation professionnelle est-elle toujours nécessaire ? in *Penser l'Infopolis pour organiser, ensemble, la société de l'information*. Journées d'étude ADBS, 24 et 25 janvier 2002 : *Documentaliste – Science de l'information*, 2002, Vol 39, n° 1-2, p 48-55.
12. **GOLLAC Michel et al.** *Les métiers face aux technologies de l'information*. Paris : La Documentation française, 2003. 166 p.
13. **MAYERE Anne.** *La société informationnelle*. Paris, l'harmattan, 1996.
14. **MICHEL Jean.** Internet : nouvel eldora...documentaire ? In *Vie sociale*, n°3, 2000 ; CDIAS, p 13-22.
15. **MICHEL Jean.** L'information et documentation : un domaine d'activité professionnelle en mutation. In *LCN – Les métiers du numérique (Hermès)*, Vol. 1, n°3, 2000, p 47-64.
16. **MUET Florence, SALAÛN Jean-Michel.** *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation*. Nouvelle édition. Paris : Electre-Éditions du Cercle de la Librairie, c2001. 221 p.
17. **MUET Florence.** Produits documentaires : construire son offre. *Archimag*, mars 2000, n°132, p 36-38.
18. **POUZARD Guy.** Pédagogie et documentation : des tensions et des paradoxes. Communication au colloque académique ‘Des pratiques documentaires à un projet éducatif global’, 25 avril 2002. Disponible sur : <URL : <http://pedagogie.ac-aix-marseille.fr/documentation/telechargement/gpouzard-text.pdf>.> (consulté le 08/03/2003).
19. **WILHELM-RENTLER Florence.** Le boom de la documentation. *Archimag*, juillet-août 2000, n°136, p 18,19.