

# L'information et documentation

Un domaine d'activité  
professionnelle en mutation

---

Jean Michel

## **D'une évolution en continu à une rupture de pente**

### ***La documentation dans les années 1970-1990 : une laborieuse construction***

Avec la création des grands laboratoires de recherche, des centres d'études techniques et des grandes universités modernes se constituent vers le milieu du XX<sup>e</sup> siècle, des structures originales d'accès à la documentation spécialisée et à l'information (les centres de documentation). Dès lors, la documentation se professionnalise et apparaissent (dans les années soixante) les premières formations sérieuses de documentation comme les premières organisations professionnelles.

Dans le courant des années soixante-dix, l'informatique révolutionne le monde de la documentation spécialisée (encore appelée information scientifique et technique). On voit apparaître de grandes bases ou banques de données bibliographiques : NTIS, Pascal, Compendex ou Inspec... Il devient désormais possible pour le chercheur, l'ingénieur, le juriste, l'historien ou le médecin de retrouver facilement des documents qui

LCN, volume 1, n° 3-2000, pages 47 à 64

l'intéressent dans ces nouveaux réservoirs d'information, avec l'aide de logiciels de recherche documentaire de plus en plus puissants.

La fin des années soixante-dix voit la multiplication des bases de données, avec comme avantage l'apparition d'une offre fabuleuse pour l'époque, mais aussi avec un grave inconvénient, celui de la juxtaposition de nombreux langages de commande. Parallèlement, des centres serveurs disposant de puissants ordinateurs, sont créés de toutes pièces pour faciliter l'interrogation des bases de données : Questel, STN, Dialog, ESA, etc. Ces centres serveurs (dont certains sont fortement soutenus par les états) sont à la fois des hypermarchés de la distribution des informations et des guichets uniques pour l'accès à des dizaines de bases de données. Les logiciels d'interrogation ou langages de commande (recherche sur chaînes de caractères, interrogation en langage naturel, bases de données en texte intégral, etc.), développent des ergonomies d'interrogation plus conviviales, les producteurs améliorant alors la qualité de leurs produits.

Dans ce contexte, les métiers de la documentation se développent alors selon deux axes majeurs :

– celui de la production régulière des nouveaux réservoirs documentaires (grandes bases de données nationales ou internationales ou fichiers documentaires locaux) : par certains côtés, la documentation s'industrialise et les professionnels deviennent les manufacturiers de cette nouvelle production documentaire informatisée ;

– celui de la recherche de l'information utile en exploitant judicieusement les réservoirs préalablement constitués ; c'est ainsi que naîtra la profession de courtier en information (*broker*), mais la fonction sera également fortement développée dans de nombreux centres ou services de documentation.

Le modèle d'organisation professionnelle semble se stabiliser autour de cette réalité duale : la production centralisée de réservoirs informationnels bien identifiés et l'exploitation de ces bassins de ressources par des milliers de documentalistes intervenant pour le compte de multiples clients ou usagers.

### ***Internet, la déconstruction des modèles antérieurs et la reconstruction***

Vers le milieu des années quatre-vingt-dix, l'émergence d'une nouvelle société de l'information basée sur le développement exponentiel des usages de l'internet et des réseaux électroniques ainsi que sur la généralisation du document numérique, bouscule le monde de la documentation. Les technologies numériques en réseau transforment en profondeur les

pratiques professionnelles du secteur de l'information et documentation (I&D) au point d'engendrer de réels problèmes de survie aux structures documentaires traditionnelles qui tardent à y venir.

Les NTIC, l'internet, le groupware, le workflow et d'autres développements des systèmes d'information modifient en profondeur, l'approche du management de la documentation [SIB 94]. De nouveaux bassins de ressources sont désormais plus aisément accessibles. Les métiers mêmes de la documentation évoluent avec comme conséquence la remise en cause des frontières traditionnelles avec d'autres corps de métiers : communication, informatique, ressources humaines, etc. La documentation interne et le *records management* se développent dans les entreprises et font ressortir le besoin d'une démarche plus globale, plus cohérente de la gestion des flux informationnels et patrimoines documentaires. La séparation entre documentation externe et documentation interne tend à s'estomper. Le développement des sites internet et intranet et des solutions de groupware rend plus nécessaire que jamais une nouvelle organisation pour l'ensemble des processus de gestion de l'information et de la documentation.

L'internet et les NTIC obligent les professionnels de l'I&D à redéfinir leur mission, à repenser leur véritable fonction de médiation entre d'une part des sources d'information de plus en plus ouvertes, mondiales et surtout surabondantes, et, d'autre part, des « demandeurs-utilisateurs » d'information de plus en plus autonomes dans leurs pratiques informationnelles [HUI 95]. La société de l'information et les NTIC conduisent à une remise en cause de l'utilité des médiations professionnelles traditionnelles [IRE 97]. C'est vrai aujourd'hui pour le secteur de l'édition, ça commence à l'être aussi pour le commerce et pour la formation et il y a de bonnes chances que le secteur de la documentation ne soit pas épargné.

### **Des métiers pour quel domaine et pour quelles fonctions ?**

#### *Le domaine ou champ professionnel de l'information et documentation*

Essayons de caractériser le domaine d'activité professionnel de l'information et documentation en cernant la consistance des deux termes information et documentation.

L'information d'abord : c'est une pure subjectivité en ce sens qu'elle n'est que le regard de quelqu'un (ou de quelques-uns) sur quelque chose, à un moment donné, dans un contexte donné : regard d'un scientifique, d'un économiste, d'un journaliste, d'un professionnel quelconque. L'information n'est pas un objet tangible et objectif, manipulable, saisissable

(physiquement et juridiquement parlant). Ces divers regards s'affinent, se confirment, s'infirmement, au fur et à mesure des développements des instruments d'observation.

Par contre, l'information va devoir se matérialiser à travers une médiation documentaire pour pouvoir être facilement échangée, monnayée. C'est le document (physique-réel et/ou électronique-virtuel) qui fixe ou fige l'information à un moment donné et permet cet échange. La mise en forme de l'information, travail très contingent, devient création. Le résultat de l'acte d'édition de l'information devient une matérialité protégeable, repérable, stockable, appropriable, saisissable. D'où la possibilité de fonder une économie de l'information documentée et aussi un droit relatif aux usages de ce document (consultation, prêt, reproduction, représentation, etc.).

D'un point de vue plus professionnel, on est amené aujourd'hui à parler d'information-documentation (ou d'information et documentation ou encore I&D) en faisant ressortir deux faces d'un même et unique objet, avec une face I comme information et une face D comme document (ou documentation). L'information et documentation, c'est donc à la fois : l'émission d'un contenu, d'un sens, d'une intelligence (I); qui se communique, se transfère, s'obtient, via un document, un support (D).

Il faut donc, pour un professionnel de l'I&D, qu'il soit documentaliste ou nouvel internaute « infomédiaire », être en mesure de s'intéresser à ce que dit le document (le sens, l'information subjective) et de savoir gérer les objets matérialisés, les artefacts, les contenants (documents, livres, bouts d'espace web, etc.), de savoir aussi les localiser et les faire se concrétiser sous des formes multiples (enregistrement, impression, classement, rangement, destruction, etc.).

Le management de l'I&D consiste donc en cette double démarche de savoir identifier, gérer et exploiter des contenus informationnels d'une part et de savoir aussi gérer des documents et des accès à des documents d'autre part (documents étant pris ici au sens large : livre, article, bout de disquette, segment de site web, etc.). Le domaine ou champ professionnel de l'I&D se définit alors comme un vaste continuum de pratiques de médiation allant d'un pôle purement informationnel (I) à un pôle opposé purement documentaire (D), du veilleur ou expert de l'intelligence économique d'une part au *records manager*, bibliothécaire ou archiviste d'autre part, avec toutes les situations professionnelles intermédiaires.

## L'I&amp;D, un continuum du I au D

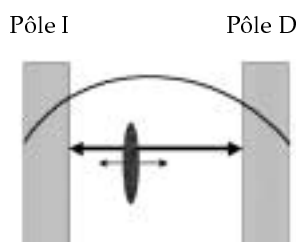


Figure 1. Le continuum des pratiques professionnelles en information et documentation

Cette définition conduit à dépasser les schémas traditionnels d'organisation des métiers de la documentation et à reposer la question du professionnalisme en matière de management de l'I&D. La réflexion doit désormais porter sur le pourquoi de la médiation professionnelle tout autant que sur le comment avec le souci de dégager de façon claire les éléments de valeur ajoutée de cette médiation. Elle s'appuie désormais sur la détermination des compétences nécessaires à l'exercice de familles de métiers proches mais pouvant être assez indéterminés. On pourra notamment se référer à l'euro-référentiel I&D des compétences des professionnels européens de l'information et documentation établis par un groupement de huit associations européennes [ADB 99].

#### ***Les fonctions des professionnels de l'information et documentation (I&D)***

Une examen systématique des champs actuels d'exercice professionnel des documentalistes et autres professionnels de l'I&D fait ressortir plusieurs axes fonctionnels de développement de la médiation documentaire, notamment dans le contexte de la généralisation du document numérique :

- assurer un appui logistique aux activités du quotidien (fonction d'accompagnement) : donner au chercheur, à l'ingénieur, au médecin, au chef d'entreprise ce dont il a besoin pour faire ce qu'il doit faire quotidiennement, avec aujourd'hui un bénéfice évident tiré de la fluidité et de l'accessibilité généralisée du document numérique ;

- surveiller un vaste environnement, assurer une veille ou alerte relative à tout ce qui peut influencer sur les décisions ou comportements de l'organisation à des termes variés fonction d'ouverture, de prospective et d'anticipation en quelque sorte ; l'explosion des ressources infodocumentaires

numériques rendent plus nécessaire que jamais cette fonction de veille et d'alerte sélective ;

- contribuer à prendre des décisions de nature stratégique grâce à des approches d'intelligence économique et des démarches d'aide à la décision (fonction de soutien à la stratégie, impliquant une forte intégration du processus informationnel dans les chaînes décisionnelles) qui s'appuient de plus en plus sur des outils logiciels d'extraction de sens à partir de vastes corpus documentaires ;

- conforter, consolider ou développer la mémoire de l'organisation avec des préoccupations de préservation du patrimoine et de capitalisation de l'expérience (souci de la pérennité et de la stabilité à long terme) ; à nouveau le document numérique (intranet, groupware, etc.) donne une nouvelle dimension à cette fonction de mémoire qui va rencontrer inéluctablement les développements actuels du knowledge [BIT 97] ;

- faciliter l'échange et le partage des savoirs et savoir-faire en interne dans l'organisation avec des composantes de communication interne, de transversalité, de développement d'une culture commune ; l'Intranet, la messagerie et les forums électroniques sont désormais les nouveaux instruments de cette transversalité renouvelée ;

- valoriser les savoirs et savoir-faire en jouant sur la diffusion interne ou externe des acquis de l'organisation ou en produisant des objets de synthèse ou de vulgarisation (fonction éditoriale classiquement dévolue à la documentation considérée dans sa pleine acception de médiation dans la chaîne de transmission des savoirs et savoir-faire) ; la souplesse de création et de diffusion du document numérique contribue à l'évidence au développement de cette fonction édito-documentaire ;

- assurer des prestations de conseil et d'accompagnement méthodologique dans la perspective de l'autonomisation des acteurs de l'organisation face à l'information (la société de l'information tend à cette responsabilité accrue de tous les acteurs de la société dans la production et la diffusion de leur information) ; cette fonction prend aujourd'hui une importance toute particulière dans le contexte du numérique avec une autonomisation accrue de tous les acteurs de l'entreprise dans la gestion des flux infodocumentaires.

La mission de base des professionnels de l'I&D étant d'assurer une médiation dans l'accès à l'information et au document, les ressources mises à disposition peuvent aller de la pure information très immatérielle (ce qui s'exprime en termes de veille ou d'intelligence économique) au très classique document (livre, article de journal, rapport technique, etc.). Cette transmission de ressources d'I&D peut viser des groupes homogènes variés

dans les organisations comme aussi des cibles individuelles (sur profils pré-établis notamment ou en logique *one-to-one*). La fourniture de telles ressources peut être faite en mode *push* – on envoie ces ressources aux clients ou utilisateurs selon des modalités appropriées – ou en mode *pull* – ce sont les clients qui viennent chercher les ressources pertinentes dans des viviers préalablement constitués.

### **L'infodocument numérique multimédia en réseau**

#### ***Une nouvelle combinatoire des pratiques infodocumentaires***

Les NTIC et le document numérique multimédia en réseau obligent à revoir certains schémas et à trouver de nouveaux équilibres (ou de nouvelles combinaisons) entre :

- centre (ou centralité) et périphérie (ou proximité),
- ici (local) et ailleurs (distant),
- synchrone (en même temps) et asynchrone (en temps décalé),
- réel (physiquement palpable) et virtuel (leurre électronique seulement),
- unitaire, ponctuel, individualisé et complexe, global, « hyperisé »,
- microtrouvaille (recherche précise) et macrovision (perception satellitaire),
- consommateur-utilisateur (passif) et producteur-diffuseur (actif),
- stabilité-structuration-permanence et fluidité-flexibilité-fugacité.

Dans le champ de l'I&D, la documentation est désormais directement gérée sur leur poste de travail par des acteurs de plus en plus autonomes. Les services centraux de documentation interviennent alors de plus en plus en accompagnement des pratiques de leurs clients ou usagers, élaborent des produits amont génériques ou au contraire développent des services très personnalisés en mode *one-to-one*.

Aux réponses précises à des demandes ponctuelles données, viennent désormais s'ajouter des exploitations statistiques et/ou linguistiques de grands corpus ou gisements documentaires (bibliométrie, datamining, etc.). Réponses à des questions à l'instant t, oui, mais aussi possibilité de capitaliser l'information utile (évoquons ici l'archivage des messages échangés sur des listes de diffusion électroniques professionnelles).

### *L'infinité et l'extrême diversité des sources infodocumentaires numériques*

Une grande partie des documents traditionnels continuent et continueront d'exister en mode non numérique. Certains d'entre eux font déjà l'objet d'une postnumérisation (scannérisation) pour pouvoir être repris en mode numérique et être plus facilement mis à disposition des usagers. La véritable révolution réside dans la circulation de documents numériques existant sous cette forme dès leur conception.

La documentation en mode numérique devient donc de plus en plus abondante [DES 97] et oblige les professionnels de l'I&D à repenser complètement l'environnement de ressources qu'ils mobilisent :

- périodiques disponibles en version électronique, en plus ou à la place des versions papier ;
- rapports de littérature grise, thèses ou mémoires, études, accessibles sur des sites internet ;
- actes de congrès de plus en plus produits sous forme de cédéroms ou directement accessibles en ligne avant même la tenue des congrès ;
- *preprints* de certains grands domaines scientifiques circulant en version électronique ;
- textes produits sur les messageries électroniques (les anciens « collègues invisibles » prennent une toute autre dimension grâce à l'échange de messages *via* le mail) ;
- production incessante et collective des forums électroniques spécialisés (listes de diffusion électroniques, groupes de news, forums intranet ou LotusNotes, etc.) ; sur la liste ADBS-Info, à laquelle participent quatre mille professionnels de l'I&D, ce sont quinze à vingt messages qui sont diffusés chaque jour avec la possibilité de disposer régulièrement de synthèses infodocumentaires intéressantes (et de consulter en outre les archives de la liste) ;
- nouvelles revues purement électroniques (lettres, ezines, etc.) à durée de vie parfois courte mais révélant des sources intéressantes d'information ;
- sites web, par milliers, devenant de véritables centrales infodocumentaires spécialisés et donnant accès aux ressources présentées publiquement par de très traditionnelles institutions qui, auparavant, restaient plutôt muettes (universités, sociétés savantes, instituts divers, associations, entreprises, établissements publics ou parapublics, ministères, etc.) ;
- sites ou listes de sites (favoris), répertoires en ligne, guides d'orientation, portails, FAQ (foires aux questions), historiques d'échanges ;



– bases de données très spécialisées, ciblées, accessibles largement en ligne sans intermédiaires inutiles ; cette nouvelle offre, riche, originale, hautement pertinente, sur le marché global de l'information déstabilise l'ancienne industrie de l'information (les producteurs traditionnels des grandes bases de données généralistes ou multidisciplinaires) ;

– surtout, images et documents multimédias à foison, liés aux documents textuels, et donnant une nouvelle dimension à la documentation virtuelle du monde réel ;

– et bientôt le livre électronique...

Face à l'explosion et au renouvellement de l'ensemble des sources et ressources infodocumentaires, les professionnels sont confrontés à la nécessité de redéfinir les bases mêmes de leurs processus de surveillance et de collecte de ce qui circule sur les réseaux et à acquérir de nouvelles compétences pour gérer cette hyperabondance multivariée.

#### ***Le document numérique du point de vue de son impact sur la documentation***

En quoi, et pourquoi le document numérique (et les NTIC qui en rendent possible l'existence) a-t-il un impact sur la profession et les métiers de l'I&D ? Essayons de caractériser, en grands traits, ce document numérique en essayant de cerner les conséquences sur les pratiques infodocumentaires professionnelles.

#### *Le document numérique en tant qu'objet (document D)*

Le document numérique peut se caractériser, de façon purement formelle, à travers une combinatoire de traits spécifiques :

Le document numérique est aisément stockable (sauvegarde sur disques durs), empilable (dossiers de dossiers de fichiers), capitalisable (mémoire à court, moyen ou long terme). Le coût de cette conservation et de cette capitalisation est faible comparé à celui des documents traditionnels. La gestion maîtrisée (centralisée ou multicoordonnée) de ces mémoires numériques peut devenir un aspect central de la fonction des professionnels de l'I&D dans le futur.

Il est aisément localisable, dans l'espace et dans le temps (cheminement sur des disques durs, adresse univoque, URL, etc.). Il est donc repérable et récupérable à coût marginal faible. Pour les professionnels de l'I&D, la conséquence est importante, ils deviendront de plus en plus des cartographes des gisements infodocumentaires, des experts dans l'orientation vers les sources utiles.

Il est malléable, flexible, « caméléonesque », réexploitable à l'infini, rediffusable (d'où l'inquiétude des ayants droit) ; on peut aisément découper les parties ou pages d'un livre électronique ; le document numérique s'intègre aux pratiques de bureautique en même temps qu'il devient lui-même ressource pour d'autres productions numériques (éditorialisation en cascade). L'impact sur les professionnels de l'I&D est important : il s'agit désormais pour eux de mettre à disposition de leurs usagers ou clients des ressources numériques sous des formes ou formats bien adaptés aux besoins ou contextes spécifiques, de créer en permanence de nouveaux produits issus du traitement intelligent des documents numériques disponibles.

Le document numérique est disponible instantanément (un clic de souris suffit... ou quasiment) ; le temps devient donc crucial dans le champ des pratiques documentaires. Cela oblige donc à repenser, raccourcir, supprimer les chaînes de médiation lourdes, inutiles, lentes et de mettre en place des dispositifs nettement plus réactifs.

Il est disponible à distance (effet réseau) et permet donc un accès décentralisé à l'information. Cette caractéristique conduit donc à poser la question de la légitimité de la centralisation des objets documentaires ; est-il encore nécessaire de conserver dans des centres de documentation ou de grandes bases de données centralisées des documents qui peuvent aisément être rapatriés par le réseau et obtenus en consultant de multiples sources très directement concernées par ces documents (producteurs ou institutions intéressées) ? Que faut-il donc conserver de façon sûre sur son disque dur (accumulation intelligente) et que faut-il au contraire supprimer, éliminer pour se concentrer sur les modalités d'accessibilité aux documents distants ?

Il est multimédia, ce qui signifie qu'une réalité donnée peut désormais être facilement appréhendée documentairement sous différents angles, textuel, visuel, sonore. Pour les professionnels de l'I&D, habitués pour la plupart aux seuls documents textuels (mettons à part les iconographes qui eux ne travaillent que sur l'image), il faudra désormais traiter un document beaucoup plus complexe, beaucoup plus riche, multimédia, avec tous les problèmes d'indexation que cela peut poser.

Il permet assez souvent la mise en contact simple, immédiate, avec la source humaine ou institutionnelle qui l'a produit (adresses e-mail et URL de pages web associées). En d'autres termes, le document numérique n'est qu'une trace à un moment donnée de la pensée d'une personne ou d'un groupe de personnes et finalement son intérêt d'un point de vue strictement documentaire est bien sûr ce qu'il expose mais réside surtout dans le fait qu'il permet d'amorcer le dialogue avec la source réelle (l'auteur) pour aller

plus loin dans la réflexion ou le travail ; le document n'est plus fin en soi, il devient une clé pour aller vers la source émettrice.

Dans le même ordre d'idées, le document numérique renvoie à d'autres documents : il est un hyperdocument. Derrière cette banale évidence, il faut relever le fait important que ce sont désormais des grappes de documents qui font sens, ce sont ces cheminements entre documents qui deviennent de véritables enseignements (*docere* : enseigner). Pour les professionnels de l'I&D, la tâche devient donc plus complexe ; il faut passer du traitement de documents unitaires, isolés, à une gestion plus systémique d'ensembles documentaires corrélés.

Enfin, le document numérique est peu encombrant et peu coûteux (en première analyse du moins, car il faut investir ailleurs en machines, en réseaux ; toutefois, cette dématérialisation des documents et la chute des coûts qui lui est associée conduisent forcément à mettre en cause les lourdes machines documentaires traditionnelles.

*Le document numérique en tant que vecteur de sens (information I)*

Au-delà de la seule apparence formelle du document numérique, il est intéressant maintenant de souligner quelques traits qui font de cet objet autre chose qu'un banal document et qui impliquent de nouvelles approches professionnelles pour bien l'appréhender :

- le document numérique reflète, certainement plus intensément que le document traditionnel papier, le besoin de l'homme et des groupes humains de communiquer ; il est le cri des hommes qui trouvent avec le numérique un vecteur d'expression plus puissant, plus ouvert, plus universel. En d'autres termes la source émettrice prend plus d'importance que le document lui-même, avec toute la subjectivité que cela peut comprendre. Dans ce contexte, les professionnels de l'I&D doivent apprendre à retrouver l'homme en amont des documents qu'ils gèrent alors que toute l'approche des années 1970-1990 les avaient transformés en manufacturiers de la description d'objets documentaires considérés comme des fins en soi ;

- il est nettement plus évolutif, cumulatif, interactif que son prédécesseur, reflétant par conséquent les cheminements et développements de la pensée humaine en continuelle mouvance. Un document numérique existe en versions successives multiples (c'est déjà le cas pour les textes scientifiques, c'est très vrai aussi pour les sites web comme pour les productions des listes de diffusion électroniques). Il s'enrichit en permanence de l'échange de vues ou d'opinions qui se crée à partir de lui. Cette nouvelle évolutivité et progressivité du document numérique perturbe fortement le milieu professionnel de l'I&D plus habitué à gérer des

documents figés, stabilisés, finis ; ils doivent intégrer désormais cette nouvelle dimension temporelle du document numérique évolutif ;

– il reflète aussi la pensée et l'action de groupes humains à géométries variables : du texte produit par un individu ou par un petit collectif d'auteurs au site ou hyperdocument associant de très nombreux auteurs (ou de larges communautés de personnes). Les productions documentaires en mode intranet ou sur plates-formes LotusNotes donnent aussi à voir cette complexité nouvelle de la production documentaire. Le document numérique s'installe donc sur un vaste continuum d'instances de production, de l'individu au collectif. A nouveau, l'impact sur les pratiques professionnelles de l'I&D est important dans la mesure où la notion même d'auteurs devient très mouvante ;

– le document numérique peut encore couvrir un ensemble continu de pratiques allant d'un pôle très informel (la circulation des messages électroniques) à un pôle opposé très formel (textes considérés comme canoniques, bibles figées une fois pour toutes, documents de référence, etc.). Ainsi, le statut du document numérique peut être très variable (de l'informel au formel) avec surtout de nombreuses possibilités de continuité de pratiques dans la manipulation de documents de statuts différents. A nouveau cette caractéristique peut poser de sérieux problèmes aux professionnels de l'I&D plus à l'aise dans la gestion des documents formels ;

– bien sûr le document numérique ne connaît pas de frontières et rend plus ouvert que jamais le marché mondial des idées et des expériences. Cela pose donc, plus que pour le traditionnel document papier, la question des langues utilisées pour exprimer ses idées. Les sites web ne peuvent pas faire l'économie de traductions dans certaines langues cibles. Dans certains services infodocumentaires avancés, on n'hésite pas aujourd'hui à recourir aux outils de traduction automatique (pour un premier niveau d'appréhension des documents).

### ***Un nouveau regard sur le management de l'information-documentation***

Dans ce nouveau contexte de la généralisation du document numérique en réseau, plusieurs caractéristiques d'un nouveau management de l'information se dégagent :

- l'information ne connaît plus de frontières, elle devient « globale » ;
- l'information se produit et circule dans des réseaux de plus en plus décentralisés ;
- de l'accumulation coûteuse de stocks de documents, on passe à une gestion plus fluide des flux informationnels ;

- le coût marginal de mise à disposition de l'information chute de façon drastique ;
- le management de l'information et de la documentation change de perspective : de la gestion de la rareté, on passe à une maîtrise intelligente du trop-plein, de la surabondance ;
- l'individu, le citoyen, le professionnel ne sont plus de simples consommateurs, ils deviennent désormais des producteurs d'information.

La révolution du numérique en réseau conduit à supprimer les médiations ou intermédiations inutiles [IRE 97], non fonctionnellement justifiées ou économiquement fondées. La question de l'avenir des professionnels et des métiers de l'I&D est donc ouvertement posée [MIC 97].

### **La nouvelle médiation professionnelle de l'I&D**

#### *Les nouveaux besoins de médiation professionnelle*

Avec l'internet, le document numérique en réseau, les NTIC, on doit pouvoir, en principe, se passer d'intermédiaires. Cette révolution 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 l'internet ou en consultant l'Intranet de l'entreprise, comment pourra-t-il justifier sa place, son rôle, son utilité ?

A cette interrogation fondamentale peut être opposée aujourd'hui une constatation rassurante : plus les usages de l'internet et des NTIC se multiplient, plus les acteurs se connectent au réseau mondial et aux ressources électroniques, plus deviennent évidentes la nécessité et l'urgence de la médiation professionnelle, avec d'une part une régénération intéressante des métiers traditionnels (documentaliste notamment, mais aussi courtier en information, etc.), et, d'autre part, l'émergence de nouvelles formes de médiation opérant à différents niveaux de la chaîne du transfert de l'I&D (infomédiaires, référenceurs, et bien sûr webmestres ou webmasters de tous profils).

Plusieurs besoins en effet émergent de façon certaine depuis quelque temps :

– besoin de gain de temps d’abord et avant tout : même si nombre de personnes sont aujourd’hui capables de surfer sur l’internet ou consulter les Intranet ou bases Notes internes, on imagine aisément que ce n’est pas dans la mission d’un PDG de passer son temps à le faire : le besoin de médiation ou sous-traitance (professionnelle) est patent, surtout si cette médiation s’appuie sur des compétences avancées ;

– besoin de tri, de sélection, d’élimination, de digestion : face au trop-plein, à la surabondance des sources d’information, le besoin de synthèses intelligentes comme d’identification des perles rares ou informations pertinentes devient criant ; on peut indiquer à cet égard que la documentation est avant tout l’art de l’élimination (trouver le signal dans le bruit) et non celui, absurde, de l’accumulation ou de l’empilement stérile des objets documentaires (comme l’ont malheureusement laissé penser les pratiques usinières de fabrication des bases de données des années 1970-1990) ;

– besoin de simplification : les nouveaux outils de bibliométrie et d’ingénierie linguistique peuvent y contribuer alors qu’émerge aussi un besoin très fort de documents ou produits de synthèse systémique et interdisciplinaire ;

– besoin de confiance, d’autorité, d’assurance de la qualité des sources, de regard critique sur les ressources documentaires disponibles ;

– besoin de détermination de sens, besoin de conseil et d’aide à la résolution de problèmes : l’information ne sert à rien si l’on ne s’en sert pas, en d’autres termes, c’est plus l’usage de l’information qui compte que sa seule manipulation ;

– besoin surtout d’aide à l’orientation, de guidage ; le documentaliste devient un cartographe de l’espace informationnel, il cartographie les possibles, donne des étoiles, préconise des cheminements privilégiés, il aide à l’autonomisation des acteurs dans l’environnement informationnel ;

– besoin d’éditorialisation, de création de produits et services adaptés à divers cibles avec des démarches pouvant aller du *one-to-many* au *one-to-one* : lettres électroniques, animation de forums spécialisés, développement et gestion de sites internet ou intranet, réalisation de cédéroms intelligents ;

– besoin enfin d’assistance méthodologique, d’accompagnement de l’autonomisation des acteurs dans leurs propres pratiques infodocumentaires.

### ***De nouvelles fonctions ou responsabilités prenant une réelle importance***

#### *Le professionnel de l’I&D comme explorateur-cartographe*

Un nouveau rôle pour les professionnels de l’I&D réside dans l’établissement de liens intelligents entre des documents et des grappes de

documents (qui ne sont pas nécessairement sur les rayonnages de la bibliothèque ou du centre de documentation). Il convient d'établir des listes et catalogues sélectifs, critiques, plus ou moins commentés, de signets ou favoris. Il faut rendre possible le cheminement efficace des clients ou usagers vers des sites intéressants pour eux. Le documentaliste nouveau devient un véritable géographe de l'information et de la connaissance, il est l'indispensable cartographe de la nouvelle cyber-hyperdocumentation. Cela implique pour lui d'aller à la découverte des nouveaux territoires, de pouvoir en identifier la consistance et en évaluer l'intérêt pour les autres, enfin de dresser les cartes pour faciliter la pénétration utile de ces territoires par des acteurs les plus divers (clients, partenaires, etc.).

De façon duale, parallèlement à l'établissement des cartes pertinentes, se pose la question du référencement des objets mis sur la Toile de façon à ce qu'ils puissent être aisément identifiables et repérables, notamment par les agents de recherche, et cela de façon à en optimiser la fréquence d'apparition dans les investigations lancées sur le web. Fonction traditionnelle des documentalistes, l'indexation des documents se prolonge désormais dans le référencement des pages HTML, ce qui se traduit par l'apparition d'un métier de référencier avec création d'associations professionnelles spécifiques (IPEA, *Internet Positioning European Association*).

#### *Cybercourtage, cyberrecherchistes, infomédiaires et cyberveilleurs*

Une forme classique d'intervention des professionnels de l'I&D au cours des trente dernières années a été le courtage en information. Les *brokers* ou courtiers ont vu leurs interventions se multiplier en parallèle avec l'explosion des marchés en ligne de l'information. Ces courtiers et autres « recherchistes » vont être à nouveau amenés à jouer un rôle important face à l'explosion de l'internet, car s'il est facile à tout un chacun de lancer un moteur de recherche sur une question plus ou moins bien formulée, il est nettement plus difficile de conduire une investigation solide et pertinente exploitant au mieux les ressources de la Toile. Ainsi voit-on d'ores et déjà se profiler de nouvelles médiations professionnelles (les infomédiaires) reprenant et développant la fonction de courtage avec l'objectif de fournir des informations complètes et pertinentes en réponse à des questions posées.

Dans le prolongement naturel de cette fonction, il est tout à fait légitime de mentionner le développement des démarches de veille et d'anticipation dans le contexte de l'internet. Celles-ci, appelées selon les circonstances intelligence économique, veille technologique ou prospective, vont se fonder sur une maîtrise nouvelle des sources et ressources d'information disponibles un peu partout. En fonction de besoins précis, préalablement

bien déterminés (les orientations de la veille), le professionnel de l'I&D aura à identifier, suivre et exploiter les gisements pertinents et en assurer le transfert efficace auprès de ses mandants ou clients.

#### *L'éditorialisation de l'information-documentation*

De nouveaux acteurs apparaissent et de nouveaux rôles se développent de façon spectaculaire aujourd'hui dans les entreprises ou organisations : citons notamment le cas étonnant des webmasters ou webmestres ; des formations professionnelles se multiplient sur ce terrain partout [INR 98].

Au-delà de l'apparent effet de mode que provoque ce concept de webmaster, on peut déceler l'émergence d'une médiation ou fonction professionnelle importante, à savoir l'éditorialisation de l'information et documentation en recourant aux outils aujourd'hui disponibles (web, bases Notes et plates-formes diverses). Il s'agit principalement de donner de la cohérence à l'ensemble de l'infrastructure concernée, de rendre possible l'accès simplifié ou avancé aux ressources collectées et mises à disposition, d'assurer la pérennisation des processus infodocumentaires dans l'organisation. Il s'agit également de créer de nouvelles ressources numériques, de nouveaux produits documentaires bien adaptés aux besoins des cibles visées en privilégiant de façon déterminée la logique client ou usager et non la logique producteur. Cette fonction de facilitation du transfert de ressources implique de nouveaux savoir-faire techniques mais surtout une bonne complémentarité entre maîtrise des outils et intelligence des contenus informationnels.

#### *L'animation du partage de l'information*

Une autre mission importante réside dans l'accompagnement des nouvelles pratiques d'échange et de partage de l'information dans les entreprises ou organisations. Les développements du groupware, de l'Intranet, du travail coopératif autour de l'information visent à donner la possibilité à un certain nombre de personnes de réfléchir et d'agir ensemble, d'échanger des informations utiles dans le contexte d'un nouveau management par projet. Dans cette philosophie nouvelle de l'action, le partage de l'information devient essentiel. Dès lors, le projet stratégique d'un service de documentation pourrait consister à penser, mettre sur pied et faire vivre les dispositifs de partage, d'appropriation collective et d'animation de l'information. Cela signifie aussi être capable de capter des signaux de l'environnement de l'entreprise et de les redistribuer à l'intérieur en faisant en sorte qu'un maximum de personnes modifient leur



comportement grâce à cette diffusion plus ou moins sélective de l'information.

On sait aussi aujourd'hui qu'il est essentiel pour une organisation de pouvoir s'appuyer sur un patrimoine informationnel riche et sur un réseau de partage de connaissances qu'on échange, développe et fait fructifier. Si la documentation reste dans son isolement en se cramponnant sur sa seule démarche de fabrication usinière d'artefacts documentaires de l'information, elle risque très vite d'être mise hors jeu et de passer à côté de l'opportunité que constitue le développement de l'entreprise ouverte et apprenante. Il faut s'intégrer aujourd'hui aux processus de création de valeur de l'entreprise. Le service de documentation isolé n'a pas de sens, il faut qu'il soit en phase avec le bouillonnement de l'information dans l'organisation. Dans le contexte de l'entreprise ouverte, fonctionnant en réseau et par projet, les interventions professionnelles en documentation peuvent connaître de profonds changements : télétravail, information à distance, externalisation, etc.

A noter encore que cette fonction qui joue sur la transversalité des échanges peut aussi prendre en compte la nécessaire pérennisation du patrimoine infodocumentaire de l'organisation (échanges des savoirs et savoir-faire entre générations successives).

#### *L'accompagnement méthodologique*

On assiste partout à une remise en cause de la relation entre offreurs de services et clients et cela est encore plus vrai pour les métiers de l'information et de la documentation. Aucune profession ne peut prétendre avoir le monopole de l'information. La capacité à s'informer est très largement partagée et dans tous les métiers, quels qu'ils soient, une partie importante de l'action relève de la gestion intelligente de l'information. Dès lors, le médiateur en information-documentation qui se prétend être l'acteur privilégié du management de l'information risque de venir en conflit avec la légitime revendication de ces ingénieurs, médecins ou juristes à gérer eux-mêmes leur information. L'internet (et NTIC) leur permet en outre de s'affranchir de toute médiation obligée. Il est donc clair que le plus grand concurrent du professionnel de l'I&D aujourd'hui, c'est son utilisateur ou client qui sait ce qu'il veut, qui sait gérer son disque dur et ses accès au réseau.

La mission du professionnel médiateur sera de plus en plus celle d'un accompagnement, notamment méthodologique, de ses clients et partenaires devenus plus autonomes. Cette intervention de deuxième degré peut prendre la forme d'actions de formation, de conseil ou d'assistance

technique. Elle peut très largement recouper le cœur même du métier en donnant plus d'importance à l'écoute du client, de son besoin, de ses pratiques et de son environnement; elle peut contribuer fortement au développement de la relation de servuction qui lie de façon interactive le médiateur à son client ou partenaire.

### Conclusion

L'internet est un phénomène étonnant, intéressant mais très perturbant pour une profession qui s'est fortement développée dans le cadre de schémas de pensée et de procédures bien établis. L'internet, le document numérique en réseau, les NTIC ont le grand avantage de produire cette nécessaire onde de choc déstabilisante sans laquelle la profession aurait pu finir par s'endormir, se satisfaire de formules éculées mais au fond de moins en moins pertinentes. Il ne servirait à rien de diaboliser l'internet et de rejeter les NTIC, ce sont des réalités aujourd'hui incontournables. La profession doit au contraire faire l'effort de comprendre en quoi consiste fondamentalement cette révolution, de repenser dans ce contexte la mission et les fonctions de la médiation infodocumentation et d'oser imaginer de nouveaux possibles professionnels.

### Bibliographie

- [ADB 99] « Euroréférentiel I&D. Référentiel des compétences des professionnels européens de l'information et documentation », *ADBS*, 1999.
- [BIT 97] BITOUZET C., FOURNIER P., TEZENAS du MONTCEL B., *Management et Intranet*, Hermès, 1997.
- [DES 97] Les nouvelles technologies de l'information pour l'entreprise. Le point sur la question, DESS SID, Lille 3, 1997.
- [HUI 95] HUITEMA, *Et Dieu créa l'Internet*, Eyrolles, 1995.
- [INR 98] Cours INRIA, « Créer et maintenir un service web », *ADBS*, 1998.
- [IRE 97] IREPP, « Internet et nous. 2. L'homme dans la cité numérique : le printemps des médiateurs », *Médiation, les nouveaux cahiers de l'IREPP*, n° 21, 1997.
- [MIC 97] « Les professionnels de l'information-documentation à l'heure du document numérique et des réseaux électroniques », in *Document numérique*, vol. 1, n° 2/1997, p. 217-231.
- [SIB 94] SIBERTIN-BLANC, « Nouvelles technologies et communication de l'information. Des besoins des utilisateurs à l'ingénierie documentaire », *ADBS*, 1994.