

# Bibliothécaires et documentalistes

## Deux métiers qui se rapprochent

La pertinence de la spécificité française qui sépare bibliothécaires et documentalistes, qu'il s'agisse des formations initiales, des statuts, des carrières, de leur représentation dans le secteur public et privé, de leurs associations, est régulièrement interrogée et continue de susciter des débats très passionnés au sein de professions qui se sentent fortement remises en cause par les nouvelles pratiques induites par l'usage des documents numériques et des recherches sur la Toile.

**Caroline Wiegandt**

Bibliothèque nationale de France  
caroline.wiegandt@bnf.fr

On ne peut manquer d'être perplexe face à un environnement où les bibliothécaires n'ont plus pour mission d'acquérir, d'indexer ni de conserver selon les mêmes modalités que durant les siècles passés, où les documentalistes ont le sentiment qu'ils sont supplantés par les moteurs de recherche alors qu'ils revendiquent un savoir-faire permettant un meilleur usage des nouvelles ressources.

Cependant, malgré des querelles un peu stériles menées par ceux qui veulent conserver des pratiques professionnelles complètement séparées, tous s'accordent à reconnaître que leur rôle a changé vis-à-vis de l'utilisateur final dont les exigences et les attentes remettent en cause des comportements inadaptés\*. Après un rapprochement largement fondé sur l'utilisation commune des nouvelles

technologies de l'information, les bibliothécaires et les documentalistes ont vite perçu que l'utilisateur final était au centre des évolutions et des rapprochements dans les pratiques professionnelles.

Il convient de comprendre aussi bien les modifications de l'environnement que les nouvelles pratiques professionnelles induites par les nouveaux objets documentaires avant de mettre en évidence les rapprochements entre des métiers qui ont l'obligation d'évoluer sous peine de disparaître ou de se dévaluer notablement.

### Modifications de l'environnement

Un changement d'environnement documentaire induit des changements dans les pratiques des usagers. Plusieurs évidences s'imposent : la production et la diffusion de documents se font de plus en plus par des techniques numériques et cette offre documentaire en pleine expansion s'accompagne d'un développement

\* Au cours des journées d'études interassociations, intitulées « Un métier, des métiers », qui se sont déroulées à la BnF le 28 et 29 janvier 2005, ce constat est apparu avec évidence tout au long des présentations et des débats. Une synthèse est consultable sur le site de l'ADBS ([www.adbs.fr](http://www.adbs.fr)). Cf. aussi le compte rendu dans le *BBF*, n° 3, 2005, p. 73-74.

*Titulaire du Capes d'histoire et géographie, d'un DEA d'histoire et du DSB, **Caroline Wiegandt** est directrice générale adjointe, directrice des services et des réseaux à la BnF. Elle a été précédemment professeur, chef du département Bibliothèque et fourniture de documents primaires à l'Inist, chef du département Information-documentation à l'Aérospatiale et consultante en management. Auteur de nombreux articles et contributions dans le cadre de congrès, Caroline Wiegandt est présidente de l'ADBS.*

considérable des réseaux télécoms et de l'extension des équipements informatiques qui caractérisent tous les secteurs. De même, les techniques documentaires, autrefois réservées aux seuls initiés, se banalisent et gagnent de nouveaux publics.

On constate à travers les études de publics aussi bien dans les bibliothèques de lecture publique, spécialisées, de recherche ou dans les centres de documentation publiques ou privés, que les mêmes outils, sur place et à distance, servent indifféremment pour des usages professionnels, d'enseignement, de loisirs, d'achats, d'information de toute nature... et pour échanger avec des groupes de gens partageant les mêmes centres d'intérêt dans la sphère professionnelle et privée.

L'attente de ces nouveaux publics est de trouver, dans tous les contextes, des outils dont l'ergonomie est la plus simple possible et les interfaces très intuitives et conviviales. Ils veulent être indépendants des services d'information, des professionnels, bibliothécaires et documentalistes, se passer des aides en ligne, des manuels d'utilisation et avoir des pratiques quasi ludiques dans l'utilisation des ressources qu'il s'agisse de documents texte, image ou son ou de données. L'interrogation des catalogues a elle aussi beaucoup évolué, les accès traditionnels, « auteur », « titre », « sujet », « classification » perdent de leur importance au profit de la recherche « plein texte ». Plus largement, l'internaute habitué à cliquer sur une ressource supporte de plus en plus mal le passage obligé par un catalogue classique de bibliothèque,

y compris pour accéder à des documents numérisés par la bibliothèque ou le centre de documentation.

Un autre changement majeur concerne les modalités de recherche et les terminologies utilisées; les utilisateurs, grand public ou professionnels, veulent utiliser leur vocabulaire courant ou leur vocabulaire métier pour s'affranchir des langages documentaires.

La recherche sur la Toile a habitué les utilisateurs au « bruit », à la recherche itérative par approximation successive, alors que les professionnels avaient le souhait de l'exhaustivité et de la pertinence maximale. Le lecteur prend l'habitude de suivre des liens et de « butiner » par rebond d'un site à l'autre et attend de son centre de documentation ou de sa bibliothèque des possibilités analogues.

De même, l'approche par type de sources, de supports est encore acceptée dans les sites physiques, mais, en revanche, à distance et dans les outils d'accès de type catalogue, cette approche différenciée n'est plus considérée comme pertinente car les utilisateurs ont pris l'habitude de mélanger dans leur propre production, texte, son, image fixe ou animée...

### Nouveaux objets documentaires

De nouveaux objets documentaires induisent de nouvelles pratiques professionnelles pour les bibliothécaires et les documentalistes.

On constate que les bibliothécaires comme les documentalistes, même s'ils continuent à constituer un stock, une collection, passent de plus en plus de l'acquisition et du traitement d'un objet physique à un objet d'information qui contient de façon endogène les éléments nécessaires à sa description. Le catalogage change de raison d'être: il ne sert plus seulement à localiser des supports physiques dans l'espace mais à informer sur la structure des contenus.

Quand elle est numérique, la ressource n'est plus appréhendée dans

sa globalité mais aux différents niveaux de granularité justifiant un accès (par exemple, table des matières, accès dictionnaire...). Les objets documentaires sont liés à un réseau d'information, constitué de liens internes et entre documents dont l'utilisation va permettre à la fois de faire des choix documentaires (indice de notoriété) ou de constituer des cartographies pondérées, de mettre en évidence des tendances ou, au sein d'un catalogue, de rapprocher des documents qui représentent des points de vue complémentaires autour d'un même objet, qu'il s'agisse d'un auteur, d'un musicien, d'une œuvre...

La masse considérable représentée par l'information disponible conduit soit à récupérer le travail fait par d'autres au travers des réservoirs bibliographiques, soit à automatiser les traitements à tous les niveaux de la chaîne documentaire (capture automatique, balisage, indexation, recherche...) quand il s'agit de ressources numériques.

Tous, bibliothécaires universitaires chargés de la mise en ligne des travaux universitaires, bibliothécaires de lecture publique producteurs de leur site ou documentalistes alimentant l'intranet documentaire de leur entreprise, doivent tenir compte du contexte de production dans les traitements, qu'il s'agisse de sources internes ou externes.

De même, la politique documentaire ne se conçoit plus au niveau local, car on doit constater le plus souvent l'impossibilité d'acquérir ou de faire des plans de numérisation en fonction des besoins d'une seule structure. La création des groupements d'achats, l'accès partagé à des ressources communes sont devenus incontournables. De même, le pôle d'excellence est virtuellement accessible à tous sans imposer une localisation physique. La bibliothèque ou le centre de documentation ne sont plus forcément des lieux où on va mais une tête de réseau distribué. La nécessité de devoir s'affranchir de la localisation et de la notion de pos-

session au profit de la notion d'accès quand il s'agit de ressources numériques constitue un tournant majeur qui perturbe le rapport du professionnel à la collection dont il se sent le dépositaire.

### Évolution des services

Fiers de la qualité de leur fonds et de sa bonne gestion, les bibliothécaires et les documentalistes doivent se concentrer toujours plus sur les services aux utilisateurs.

Au travers des nouveaux services offerts à leurs usagers, ils redécouvrent de façon croisée les pratiques anciennes de leur profession respective. Ainsi, les foires aux questions ou les services de « questions-réponses » sur place et de plus en plus en ligne reprennent les techniques de dossiers documentaires, et les réponses aux questions posées aux bibliothécaires dépassent très largement le simple renseignement bibliographique pour proposer des résultats de recherche documentaire complexe. Mais, avant tout, ces métiers se rejoignent dans le rôle qu'ils ont en amont et en aval de la mise à disposition des fonds documentaires. En effet, en amont, ils doivent concevoir les accès et choisir, en dehors de toute normalisation sectorielle, la norme qui convient le mieux aux types de documents à mettre à disposition. À cet égard, l'utilisation de la DTD XML EAD pour décrire des manuscrits ou la norme « *records management* » pour décrire des ressources internes montrent que les archivistes n'échappent pas à ces échanges de pratiques qui incluent également l'échantillonnage pour traiter des masses très importantes de données.

La relation avec l'utilisateur change de nature car les bibliothèques ou les

centres de documentation, publics en particulier, ne connaissent pas les usages qui sont faits de la ressource mise à disposition (cf. le protocole OAD), puisque, de plus en plus souvent, aucune relation personnelle ne se met en place de façon tangible entre l'utilisateur distant et le professionnel.

Les bibliothécaires et les documentalistes peuvent cependant apporter très directement un soutien pédagogique aux utilisateurs, non pas en étant un intermédiaire obligé mais en acceptant un transfert de savoir-faire s'appuyant sur un réseau de compétences réparties dans le temps et l'espace. De même, ils peuvent mettre à disposition des ressources pour des usages simultanés par un groupe d'utilisateurs identifiés (les Classes BnF par exemple).

### Rapprochement des métiers

Une opportunité de rapprochement est favorisée par un contexte qui ne remet pas en cause les spécificités des publics à servir.

Pour ces deux métiers, la notion de médiation est centrale et dominante puisqu'il s'agit avant tout d'établir une relation entre une ressource et un utilisateur. De même que l'accueil du public de nature diverse en fonction du type d'établissement n'est pas le propre des bibliothécaires, de même, la recherche d'information, la gestion de la mémoire et des connaissances, la production de systèmes, d'outils et de supports, enfin le management, le conseil et la formation ne sont pas l'apanage du seul métier de documentaliste.

Parmi les tendances qui s'affirment actuellement, on note, comme pour les bibliothécaires, une nette diminution du temps consacré à la

description et à l'analyse du document grâce à la mutualisation de ce type de traitement, ce qui donne l'opportunité de se consacrer davantage à la diffusion et à la mise à disposition, par des produits et services à forte valeur ajoutée.

Les documentalistes, plus présents dans le secteur privé, continuent à se caractériser par la multiplicité des compétences requises, alliant un savoir-faire technique à une connaissance souvent approfondie d'un secteur d'activité, et à une expertise en matière de communication comprenant la maîtrise des langues étrangères. C'est aussi un métier qui suit de près les mutations technologiques et organisationnelles des entreprises et qui s'en saisit pour revaloriser la fonction documentaire, en révélant des besoins en information et en sachant y répondre par diverses solutions personnalisées, intégrées dans des environnements plus larges.

Les deux métiers doivent collaborer avec d'autres acteurs, informaticiens, juristes, responsables de communication afin de rendre un service adapté aux attentes en permanente évolution.

C'est une gageure dans un environnement où, sans négliger un support papier qui reste très présent, ce sont souvent des flux qu'ils doivent gérer, pour des usages spécifiques pour lesquels des droits adaptés doivent être négociés.

Plus que jamais, les bibliothécaires et les documentalistes doivent donner les moyens à leur public d'effectuer des choix pertinents et objectifs dans la pluralité des médias et la diversité des contenus.

Septembre 2005