

Sylvie Craipeau

Institut pour le développement et l'aménagement des télécommunications et de l'économie

LA TRANSFORMATION DES MÉTIERS DE L'INFORMATION

Contexte

UNE TYPOLOGIE DES QUALIFICATIONS DANS L'INDUSTRIE DE L'INFORMATION

L'INDUSTRIE de l'information est une activité récente — les trois quarts des organismes opérant dans les banques de données sont entrés sur le marché en 1974, le vidéotex s'est développé en France dans les années quatre-vingts ; elle est encore à la recherche de marchés et de produits. De nombreuses entreprises, spécialisées dans le traitement de l'information ou bien développant cette activité parallèlement à leur activité principale, se heurtent à une difficulté majeure : trouver les compétences adéquates, compétences parfois disponibles dans l'entreprise elle-même, mais ignorées. Aucune relation ne peut s'opérer actuellement entre les qualifications existant sur le marché du travail, évolutives, hétérogènes, partiellement répertoriées, et les besoins des entreprises, ni clairement ni définitivement identifiés.

Aussi devient-il nécessaire de mener des études sur la transformation des métiers de l'information. Ces études nécessitent une investigation d'ordre qualitatif reposant, pour l'essentiel, sur des enquêtes monographiques. Nous présentons ici une méthode d'analyse et de structuration de ces qualifications, méthode fondée sur quelques hypothèses de travail issues, pour la plupart, d'études de l'IDATE¹.

Les acteurs de l'industrie de l'information

L'analyse de la restructuration de l'industrie de l'information nous désigne quelques angles d'approche à privilégier pour appréhender les nouvelles qualifications. Tout d'abord, qui sont les acteurs socio-économiques en présence ?

Les firmes opérant dans les industries de l'information électronique appartiennent à l'origine à un ensemble de secteurs d'activité économique où l'information, présentée sous différentes formes et sur divers supports, constitue l'activité principale ou secondaire. En effet, l'exercice d'un métier informa-

tionnel est le terme qu'on pourrait utiliser pour qualifier l'activité de ces firmes. Ainsi, la fourniture d'informations électroniques constitue une extension naturelle du domaine d'activité et obéit à des logiques de diversification-intégration pour beaucoup de firmes provenant des industries de l'édition, de la presse, de traitement de données, de logiciels, du secteur des services (notamment les banques et institutions financières).

Les acteurs de la presse écrite, les éditeurs de revues et les radios se sont lancés tardivement — en France depuis 1982 — dans une stratégie de diversification. Mais ce retard est largement compensé par la réussite de leur entreprise. Outre ces acteurs, une multitude de petites entreprises développent ou hébergent d'innombrables services. On peut noter la très forte croissance de certains de ces producteurs de services vidéotex.

Quelques mutations apparaissent déjà. La fourniture d'informations électroniques met en évidence le rôle central qu'est amenée à jouer l'automatisation du processus de production des gisements d'information chez les éditeurs. En effet, le nœud stratégique de la filière production-édition-distribution de l'information qui, jusqu'à présent, se trouvait en aval (activité serveur), semble se déplacer de plus en plus vers l'amont (production de l'information). La constitution de bases internes de production chez les producteurs traditionnels d'informations rend possible une automatisation du processus de production-édition (saisie, traitement, création de fichiers séquentiels et de fichiers inverses, formatage...), ce qui permet de décliner des produits multiples à partir d'une même souche d'informations, de réaliser, pour une même application, des programmes différents, en vue de desservir des marchés segmentés et de plus en plus diversifiés... et d'entrer ainsi dans l'industrie de l'information électronique, tout en répondant mieux aux caractéristiques de la demande.

Face au faible niveau d'introduction de l'outil informatique chez les petits et moyens éditeurs, la solution semble passer par l'intensification du rôle joué par les façonniers de l'information — à savoir les traditionnelles sociétés de service et d'ingénierie informatique (SSII) —, mais aussi, de plus en plus, par les imprimeurs multimédias et les sociétés qui réalisent des applications d'informatique

1. Cf. Nezih DİNÇBUDAK, *Identification et analyse des caractéristiques des nouveaux acteurs du marché de l'information et évolution des tendances dans l'industrie de l'information*, Rapport IDATE, septembre 1986.

éditoriale ou de traitement documentaire ; ayant développé des compétences informatiques internes, ils sont les uns et les autres en mesure de constituer des bases de production internes pour les éditeurs et de décliner ainsi différents produits électroniques (banques de données classiques, services vidéotex, produits sur support optique...). Les maisons d'imprimerie, comme Jouve ou Berger-Levrault en France, et les sociétés de traitement de l'information illustrent bien l'importance qu'acquiert ces deux types d'acteurs industriels. C'est dans toutes ces entreprises qu'apparaissent le mieux, à l'heure actuelle, des emplois d'un type nouveau.

Recomposition du processus de production

Si la nature et les fonctionnalités de chaque catégorie d'information ont fondamentalement déterminé la forme qu'ont empruntée la production, les supports et les modes de diffusion de l'information, sous l'effet unificateur de la technologie électronique, nous sommes progressivement passés à l'homogénéisation des processus de production des produits informationnels d'une part, et à l'éclatement des stades d'édition-programmation et de diffusion-transmission de l'autre.

Une représentation d'ensemble de la totalité des filières informationnelles permet d'apprécier les articulations techniques, voire une unification technique progressive de certaines phases-clés dans chaque filière, et ceci grâce à la numérisation de l'information traitée. En effet, l'analyse en cascade des différentes phases communes à l'ensemble des filières (cf. fig. 1) fait ressortir l'émergence de « phases transversales » et non plus seulement verticales et, partant, met en relief « l'homogénéisation technique » à laquelle nous assistons à l'heure actuelle (cf. fig. 2).

A la restructuration de la filière informationnelle traditionnelle correspond, c'est du moins notre hypothèse, une restructuration des emplois, issue de la transformation des fonctions d'information dans les entreprises (en ce qui concerne leur définition, leur articulation et les compétences nécessaires à leur mise en œuvre). Au risque de schématiser, on peut attribuer à la technologie numérique trois types de conséquences

sur les activités informationnelles :

- les stades de production dans une série d'activités informationnelles s'homogénéisent et s'unifient ;
- les dépendances entre les divers stades s'accroissent : les capacités et performances des pro-

duits-services informationnels numérisés dépendent des capacités techniques des supports numériques et des logiciels d'exploitation des serveurs, et la qualité du service rendu par ces derniers est tributaire de la performance des réseaux de communication ;

- on passe d'industries dominées

Fig. 1
Les différentes phases de la production

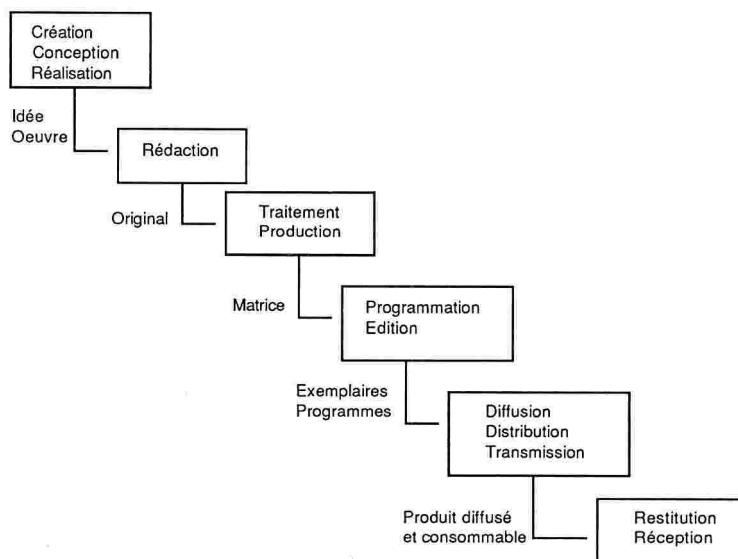


Fig. 2
Restructuration des filières de l'industrie de l'information*

Filières	Audiovisuel	Informations de gestion/ production, service et édition électronique	Presse Edition
Phases de production			
Création			
Rédaction	Homogénéisation technique Transversalité des phases de production		
Traitement Production			
Programmation Edition			
Diffusion Distribution			
Réception			

* Tableau extrait d'un Rapport de l'IDATE, sept. 1986 (cf. note 1 p. 308).

R

par les métiers associés à des technologies spécifiques, à une industrie dominée par la technologie, à métiers recomposés et relativement homogénéisés, où les spécificités historiques de diverses activités informationnelles s'estompent progressivement².

Au-delà de l'industrie de l'information, de nouvelles activités professionnelles se créent et se développent en réponse à l'intensification de l'usage des outils de communication. De nouveaux services de kiosque téléphonique apparaissent sur le marché comme l'audiophone, le téléphone à message enregistré, la messagerie électronique. Ces services génèrent-ils de nouvelles fonctions, voire de nouveaux métiers, qui nécessitent des qualifications et donc des formations spécifiques ? Si oui, comment ? Ou bien demandent-ils une adaptation d'anciennes qualifications, et dans quel sens ?

Les entreprises industrielles, commerciales et de services accordent, ou vont accorder, de plus en plus d'importance à leur investissement en moyens de télécommunications. A première vue, il semble que se développe là un processus analogue à celui qui affecte l'ensemble de la filière informationnelle : émergence de compétences spécifiques liées à la gestion des équipements des télécommunications, à la diffusion de l'information et au processus de recomposition de l'activité. Comment, dans les entreprises qui considèrent l'information comme une dimension essentielle de leur stratégie, se constitue cette fonction de gestion des réseaux de communication ? Comment s'organise, autour de cette fonction, une nouvelle division du travail ? Sur quelles qualifications ? Quel est le poids respectif des fonctions de gestion des réseaux, de développement d'applications internes et de distribution de l'information dans la constitution de nouveaux métiers ?

Recomposition des emplois

Quelques travaux récents³ permettent d'identifier un certain nombre de nouveaux professionnels de l'information. En ce qui concerne la phase de conception de services télématiques, par exemple, on voit intervenir des documentalistes, des journalistes et secrétaires de rédaction, des animateurs et concepteurs de jeux, des graphistes, des informaticiens. Trois grandes catégories de professionnels dominent apparemment : les journalistes et secrétaires de rédaction, les documentalistes, les informaticiens, tous issus de métiers bien différents. Ces professionnels revendiquent d'ailleurs chacun une légitimité exclusive à intervenir dans le domaine des nouveaux médias⁴.

Une première question se pose donc : l'industrie de l'information sera-t-elle investie par l'un quelconque de ces métiers, ou bien, et c'est plus probable, n'assisterons-nous pas à une recomposition de fonctions qui nécessitent une combinaison de compétences, celles-ci pouvant par ailleurs se décliner selon les types d'entreprises, d'emplois et de technologies utilisées ?

On voit ainsi des documentalistes se transformer en créateurs de nouveaux produits informationnels, devenir des chargés d'études techniques en bureautique et développer des applications. Parallèlement, les journalistes intègrent de plus en plus de tâches de fabrication dans leur activité de conception. Le profil des informaticiens change lui aussi, les sociétés de services cherchant des « hommes de communication », qui sachent appréhender les besoins de l'utilisateur. La compétence commerciale, le savoir-faire concernant l'ergonomie des dialogues homme/machine deviennent des compétences indispensables.

Dans les pays anglo-saxons, les formations de base nécessaires

aux professionnels de l'information-communication sont, outre les sciences de l'information, l'informatique, les télécommunications, le marketing, la communication⁵. En France, une enquête récente indique que l'industrie et les services recherchent deux types de professionnels : des médiateurs d'information ayant une double compétence, acquise par une formation dans une discipline (au moins égale à une maîtrise d'université) et par une formation professionnelle technique, et des techniciens supérieurs sachant utiliser une large gamme d'outils (montages vidéo, écriture télématique, alimentation de banques de données)⁶.

Dans l'ensemble, deux types de compétences sont de plus en plus nécessaires : marketing et qualifications technico-économiques. Ces compétences vont-elles se distribuer dans des équipes pluridisciplinaires, ou bien les professionnels devront-ils disposer de doubles, voire de triples qualifications ? Varieront-elles selon l'organisation du processus de production et les technologies utilisées ? Et dans l'affirmative, selon quelles modalités ?

De l'informatique à la télématique

Quelques axes de transformation des compétences requises reposent sur les spécificités du vidéotex par rapport à l'informatique classique ; la place occupée par les clients-utilisateurs semble être un facteur déterminant. Le développement des services télématiques s'accompagne d'une nouvelle approche dans la façon d'aborder les systèmes d'information. Il s'agit principalement d'assurer l'interface, c'est-à-dire d'établir un dialogue, entre le concepteur et l'utilisateur ou le client. Ayant conscience de l'efficacité d'une telle approche, la plupart des entreprises mettent en place une équipe avec des gens capables à la fois d'étudier les coûts (faisabilité des projets), de définir les besoins, d'aider à la recherche

2. Laurent GILLE, « Information et communication : dissipation et délocalisation de valeur », *Bulletin de l'IDATE*, 24 août 1986, p. 79-112.

3. Jean-Paul JEANDON, Sylvie CRAIPEAU, Jean-Claude MAROT et al., *Services vidéotex et personnels : de la flexibilité aux nouveaux métiers*, Rapport IDATE, juin 1986.

4. A. K., « Les Documentalistes d'aujourd'hui seront les télématiques de demain », *Le Monde*, 2 avril 1987.

5. D'après une communication effectuée par Yves LE COADIC lors d'une journée d'étude de l'ADBS, le 17 mars 1986, sur le thème « Documentation, nouvelles technologies, nouvelles perspectives, nouveaux métiers ? ».

6. Hélène SOENEN, « Les Formations aux métiers de la gestion et du transfert de l'information : inadéquation ou adéquation », *Documentaliste*, vol. 24, n° 2, mars-avril 1987, p. 65-73.

de solutions adaptées et d'animer l'interface concepteur-usager.

La séparation entre la phase de conception et la phase de production, en termes d'organisation du travail et de compétences requises, nécessite une remise en cause des frontières traditionnelles entre les spécialistes des systèmes informatiques et ceux des systèmes d'application. Les services télématiques renforcent une tendance actuelle, qui se traduisait par une spécialisation des métiers au sein du système informatique et par un élargissement de l'éventail des compétences requises de la part des analystes programmeurs. L'information tend de plus en plus à être traitée là où elle est générée, ce qui conduit à une recomposition des tâches, lesquelles étaient, jusqu'à ce jour, largement cloisonnées dans leurs services respectifs. Ainsi, la rationalisation de la production et l'intégration des opérations de saisie en amont conduisent, avec le développement des micro-ordinateurs ou des terminaux vidéotex, à supprimer la phase d'exploitation dans les services informatiques.

Du concepteur au communicateur

La séparation nette entre la partie conception/élaboration et la partie technique provoque l'émergence d'un métier spécifique lié aux services télématiques, à savoir le métier de concepteur de services. Les qualifications requises se différencient selon la nature des produits et services proposés : le développement d'une base de données nécessite alors de recourir à des gens capables de gérer le contenu, aussi bien dans sa phase de conception que dans sa phase de commercialisation ; ainsi, le personnel technico-commercial qui gère une clientèle a le plus souvent une formation commerciale ou de marketing, ou bien dispose de connaissances approfondies dans un domaine particulier.

Ces qualifications peuvent également varier en fonction de l'approche globale du média télématique ; deux attitudes différentes peuvent être adoptées suivant la taille de l'entreprise. Dans les grandes entreprises, les ingénieurs, reconvertis aux techniques commerciales, sont aptes à proposer des solutions techniques parmi un catalogue très fourni de produits et de services. Dans les entreprises récemment créées avec la télématique se dessinent de

nouveaux profils et de nouvelles qualifications, encore assez floues dans leur dénomination. Ainsi parle-t-on d'ingénieurs en communication, non-informaticiens, mais possédant un certain bagage technique, aptes à définir des besoins, un cahier des charges, l'ergonomie du système, etc. Les qualifications recensées pour ce nouveau métier sont assez hétérogènes : marketing, journalisme, publicité, lettres... Cependant, même si la plupart de ces personnels ont été formés sur le tas, des formations plus spécialisées aux techniques télématiques sont appréciées (DESS télématique).

Il existe actuellement une pénurie de concepteurs de services vidéotex, aussi bien chez les prestataires de services qu'auprès des sociétés de services et des entreprises. La situation est particulièrement tendue dans les entreprises, lesquelles sont obligées de recruter une catégorie de personnel, les « médiatiques », qui ne correspondent pas à leur mode de faire traditionnel.

Pour la réalisation technique, le recours à des informaticiens spécialisés tend à se généraliser lors du développement de services télématiques. Parmi les profils recherchés se trouvent les ingénieurs-systèmes et bases de don-

nées, qui sont responsables de la mise en place, de l'utilisation effective et de la maintenance des systèmes d'exploitation et des logiciels de base. De la même façon, on recourt de préférence à des ingénieurs-réseaux (responsables de la mise en œuvre de l'installation des terminaux et lignes PTT destinées à la transmission de données, ainsi que de la connexion au réseau télé-informatique) et à des administrateurs de bases de données (qui gèrent l'ensemble des ressources en information de la société) pour effectuer l'interface, c'est-à-dire établir un dialogue, entre les services et réseaux de l'entreprise et ces services télématiques.

Enfin, et particulièrement pour les services internes, une troisième catégorie de professionnels est apparue. Qu'ils portent le nom de « *coach* », d'animateur ou bien encore de communicateur, leur action démarre après celle du concepteur. Le communicateur a pour mission de réaliser l'interface entre l'utilisateur et le concepteur, et entre l'utilisateur et les informaticiens. Bien souvent, il participe à la formation des opérateurs du système, formation dont le but est d'améliorer l'utilisation du système grâce à l'exploitation de toutes ses capacités. Cette troisième catégorie occupe une place centrale

R

dans le succès des services vidéotex, sa fonction s'apparentant à un rôle nouveau de « dynamiseur ».

L'esthète

Tandis qu'apparaissent ces nouveaux métiers, d'autres métiers ont du mal à émerger ou sont en voie de marginalisation. Le développement d'une activité graphique demeure, à l'heure actuelle, peu porteur d'avenir, compte tenu des spécificités de l'écriture alphanumérique du minitel. Bien qu'au départ les services vidéotex aient connu des pages sophistiquées, la contrainte principale qui repose aujourd'hui sur cette activité est le temps d'affichage. Le graphiste intervient au moment de la mise en page des écrans. Il dispose d'un clavier de composition et d'un enregistrement sur disquette, qu'il livre ensuite au centre serveur. Certains centres serveurs ont proposé une liaison directe par l'intermédiaire d'un modem, mais l'investissement supplémentaire n'est pas justifié, du fait de la faible proportion de l'activité télématique. La prise en compte de l'importance de la mise en page couplée avec vidéodisque dans la télématique pourrait constituer un débouché ; cela supposerait une coopération étroite entre informaticiens et graphistes, pour permettre un temps d'affichage court et un esthétisme de mise en page.

De la même façon, les spécificités d'affichage des services vidéotex nécessitent une ergonomie reposant moins sur la maximisation des capacités de stockage des informations en mémoire — ce qui est le cas pour les services informatiques traditionnels —, que sur la clarté de l'accès au service vidéotex (c'est-à-dire sur la conception des pages, sur le graphisme ou bien encore sur le contenu informationnel), afin de rendre le service transparent pour l'utilisateur. Dans les grandes entreprises, l'informaticien intervient comme agent technico-commercial ; des ergonomes vidéotex cherchent à développer une congruence maximale entre média et information. Cependant, dans certaines grandes entreprises, la difficulté à concevoir le vidéotex comme un nouveau média conduit dans un premier temps à trouver des technico-commerciaux plutôt que des ergonomes spécialistes du vidéotex.

L'innovation technique

L'informatisation des emplois dans l'industrie de l'information est un événement relativement récent mais déjà très sensible dans l'évolution des activités des professionnels du secteur. Ainsi, plus de 60 % des documentalistes interrogés par l'ADBS (Association française des documentalistes et des bibliothécaires spécialisés) en 1984⁷ utilisent, ou utiliseront à court terme, les banques de données. L'impact de ce phénomène n'est cependant pas encore clairement étudié.

De nouveaux changements techniques ont vu le jour encore plus récemment, comme la télématique, ou commencent tout juste à se développer, comme le vidéodisque ou le CD-ROM. Cette innovation ne revient pas simplement à substituer ou ajouter un outil de travail à un autre ; elle transforme profondément les modes de production, de distribution et de consommation de l'information, ainsi que la façon de gérer et d'archiver les documentations générées par les activités industrielles ou de service.

On peut donc penser que les compétences nécessaires, de même que la répartition des fonctions dans l'entreprise, subiront elles aussi des transformations notables. La dimension technique interviendra donc comme l'un des éléments déterminants dans notre analyse :

- évolution des techniques dans chaque entreprise étudiée ;
- évolution parallèle de l'organisation du travail, du contenu et du mode d'exécution du travail, des savoirs.

Pour une analyse prospective des qualifications

« Le recours à l'informatique modifie l'emploi des bibliothécaires-documentalistes, qui éclate en plusieurs emplois spécialisés selon son intervention sur le système de constitution, de conservation et

*de communication*⁸ ». Il s'agit justement d'identifier ces emplois spécialisés dont le *Répertoire français des emplois (RFE)* mentionne simplement l'existence, ainsi que les emplois qui naissent d'autres filières.

Analyse des qualifications

Les deux pôles essentiels d'analyse de ces nouveaux emplois sont ainsi indiqués : les activités informationnelles doivent être appréhendées selon le niveau d'intervention des professionnels sur le processus de traitement de l'information et selon les systèmes techniques utilisés. Cela revient à privilégier d'une part l'identification de la nature et du niveau des interventions dans le processus de traitement de l'information (situé dans l'entreprise), et d'autre part l'analyse du domaine de spécialisation défini par rapport à l'ensemble de connaissances ou des techniques mises en œuvre par ces interventions.

Ces deux pôles d'analyse seront resitués dans trois dimensions :

- place et organisation de la fonction d'information (tant technique qu'organisationnelle) dans l'entreprise ;
- situation de cette fonction dans l'ensemble de la filière informationnelle ; on analysera notamment la correspondance entre les modes d'intégration horizontale ou verticale des phases de la filière et la combinaison des fonctions et des compétences demandées/assurées par les professionnels ;
- filiations et distances entre les nouveaux emplois et les anciens métiers.

Une typologie reposerait sur les correspondances effectuées entre ces trois dimensions, qu'il conviendrait d'analyser selon une perspective dynamique, c'est-à-dire en prenant en compte les stratégies des entreprises dans le domaine de l'information et leur évolution, l'évolution des emplois et des fonctions ainsi que des modes et des critères de recrutement. Identifier, en dehors du cas particulier constitué par chaque entreprise, les zones de rupture et de continuité, revient ici à repérer

7. Il s'agit de l'enquête sur la situation des documentalistes en France, menée en 1984 par la commission Métiers et qualifications de l'ADBS, dont un compte rendu est paru dans *Documentaliste*, vol. 22, n° 6, novembre-décembre 1985, p. 208-215.

8. « Les Emplois types de l'information et de la documentation de l'entreprise », *Répertoire français des emplois*, 14, Cereq, La Documentation française, Paris, 1983.

les grandes familles d'emplois et les critères qui les différencient : que sont les emplois nouveaux, en quoi se distinguent-ils des anciens métiers ou les uns des autres, et où se situent les zones de proximité ?

En résumé, il conviendra de repérer les métiers d'origine et les formations des nouveaux professionnels de l'information, l'influence de l'évolution des techniques et des produits sur leurs qualifications. Deux types d'enquêtes s'avèrent ainsi nécessaires : l'une auprès des entreprises et l'autre auprès des professionnels.

La population d'enquête : entreprises et professionnels de l'information

Le choix d'un large éventail contrasté d'entreprises de l'industrie de l'information paraît préférable à la recherche d'une quelconque représentativité de la population française des entreprises. Seront retenues les entreprises spécialisées dans le traitement de l'information, à savoir les sociétés de presse et d'édition, les sociétés de traitement de données, producteurs de banques de données et de bases vidéotex, les imprimeurs multimédias, les serveurs. Les entreprises constituant l'amont et l'aval de la filière informationnelle, dans laquelle se situent les sociétés choisies dans un premier temps, pourraient faire l'objet d'enquêtes complémentaires.

D'autre part, le traitement de l'information devenant une fonction décisive dans la plupart des sociétés, les entreprises non spécialisées développent elles aussi des banques de données ; il serait intéressant d'étudier aussi les qualifications de ces professionnels.

Enfin, le choix des entreprises étant fondé sur une représentativité non pas statistique, mais qualitative, on s'attachera d'une manière générale à choisir de petites sociétés marginales autant que des entreprises importantes, des sociétés spécialisées et non spécialisées, des firmes intervenant dans chaque phase de la filière informationnelle et relevant d'une intégration verticale ou horizontale.

En ce qui concerne les professionnels de l'information, on peut distinguer schématiquement deux catégories. La première regroupe

les concepteurs de systèmes d'information et, plus globalement, l'ensemble des professionnels qui encadrent l'activité d'une quelconque de ces phases de traitement ; nous supposons qu'ils proviennent majoritairement de filières professionnelles anciennes, qui constituent des métiers identifiés (journalistes et secrétaires de rédaction, documentalistes, informaticiens). La seconde catégorie est constituée par les agents d'exécution, dont le repérage initial est plus problématique, peut-être notamment parce qu'ils sont moins qualifiés et qu'ils proviennent de filières plus hétérogènes.

Tendances actuelles et perspectives

Les métiers de l'information se définissent désormais en fonction de cinq dimensions essentielles, qui sont : la mise en œuvre de multicompetences, l'importance croissante des fonctions de conception et de gestion de systèmes d'information, la nécessité d'une bonne connaissance tant des pratiques d'information et de communication des populations

ciblées que de l'évaluation des systèmes d'information, enfin le développement des activités commerciales nécessaires à la vente de ces systèmes.

L'évolution des qualifications, voire des métiers de l'information, se heurte à un obstacle majeur : la période de mutation qui caractérise la situation actuelle. Les nouveaux modes de division du travail ne sont pas encore arrêtés, les techniques sont toujours en pleine évolution, les savoir-faire s'acquièrent la plupart du temps sur le tas, les nouvelles filières de formation se cherchent.

Une analyse prospective doit donc tout à la fois identifier les points-clés des changements à l'œuvre, et dépasser les constats que la situation présente permet d'énoncer. Dans ce but, il nous paraît pertinent de privilégier l'analyse des fonctions associées aux métiers de l'information, le terme de fonction désignant — par extension du contexte anthropologique — la relation qui existe entre la pratique sociale particulière que constitue l'exercice d'une activité professionnelle et les besoins qu'elle contribue à reproduire, c'est-à-dire son implication économique.