

MANAGEMENT

Quand les documentalistes se mettent à la page

En vingt ans, les documentalistes sont passés des ciseaux et du pot de colle au tout-numérique. Si la version cyber du métier ne fait pas encore un tabac, le changement est amorcé.

par Anne-Sophie Jarrige

Dans la salle blafarde, 18 postes informatiques, des boîtes de logiciels, quelques manuels et neuf femmes qui s'affairaient sur leur clavier. Une salle de cours d'informatique ? Non, nous sommes au centre de documentation d'Indosuez, la banque d'affaires du Crédit agricole, à la Défense. Envoyés les dizaines de journaux à découper et les kilomètres de rayonnages. Les ouvrages tiennent sur une étagère à peine. Et pour cause ! Ces documentalistes ont été les premières en 1993 à abandonner le papier pour le tout-numérique. « *Cela n'a pas été facile, reconnaît Sylviane Meziab, 49 ans, devenue de fait cyberdocumentaliste. Il a fallu renoncer à nos dossiers patiemment construits. Mais nous y sommes arrivées. Aujourd'hui, nous traitons 95 % des demandes par l'Internet.* »

Les documentalistes se seraient-ils mis à la page ? Considérés à l'heure des autoroutes de l'information comme un centre de coût inutile, ils ont dû revoir leur façon de travailler. Chez Atofina, la branche chimie de TotalFinaElf, 14 services ad hoc ont été mis en place. « *Il fallait réduire les coûts et rationaliser le temps que nous passions à faire des photocopies ou à répondre dix fois à la même question* », explique Elisabeth Gayon, la responsable du département. Les 72 000 salariés ont aujourd'hui directement accès à la revue de presse spécialisée du groupe. Ils peuvent consulter les rapports annuels des sociétés concurrentes ou commander par e-mail l'un des 4 000 ouvrages référencés.

Avec l'Internet est née une nouvelle « race » de professionnels, les cyberdocumentalistes ou documentalistes du Web. Ces oiseaux-là, ayant troqué ciseaux contre souris, ont eu du mal à se glisser dans l'habit un peu vieillot, lunettes et petit chignon, de la profession ! Il a donc fallu faire du neuf avec du vieux : l'Association des documentalistes et bibliothécaires spécialisés, l'ADBS, l'organisme professionnel créé en 1963, est devenue, il y a six ans, l'Association des professionnels de l'information et de la documentation... Et les écoles ont relooké leurs programmes pour s'adapter à une version cyber du métier, qui n'a plus grand-chose à voir avec un quelconque art du découpage.

Dans les années 80, être documentaliste signifiait en effet découper, coller, classer et emmagasiner. Aujourd'hui, les « professionnels de l'information » (c'est comme cela que s'appellent dorénavant les intéressés) recherchent, sélectionnent, stockent et diffusent. « *Le problème n'est plus le manque d'informations, témoigne Pierre Boumendil, 27 ans, cyberdocumentaliste depuis un an chez Voilà, le site portail de France Télécom, mais le trop-plein. Notre rôle est désormais de séparer l'ivraie du bon grain.* »

Selon l'institut d'études Forrester Research, un site portail américain contient en moyenne 340 millions de pages. Cela génère une masse d'informations considérable. « *Plus que jamais, les sociétés ont donc besoin de professionnels capables de les aider à gérer et organiser ce flux* », estime Philippe Plazanet, au Crédit agricole Indosuez.

Avec l'environnement ultraconcurrentiel actuel, détenir les bonnes informations au bon moment et au moindre coût est devenu essentiel. « *De caisses enregistreuses, les documentalistes sont revenus au coeur du processus décisionnel*, affirme Florence Wilhelm, présidente de l'ADBS. *Ils sont sortis de leur pré carré pour se mettre au service des directions opérationnelles.* » Sylviane Meziab confirme : « *Nous devons être capables de trouver dans n'importe quel article le passage important ou le chiffre qui répond à la question de l'utilisateur.* »

Cette revalorisation n'a toutefois pas gommé les plaintes des documentalistes. « *C'est le coup de feu permanent. La tendance est à nous en demander toujours plus, toujours plus vite. C'est usant* », assure l'une d'elles. En interface directe avec l'interlocuteur, le travail est aussi plus stressant. Avant, il était quasiment impossible de savoir si un site public polonais ou un cabinet conseil avait publié un rapport sur la corruption. « *Aujourd'hui, notre espace de travail est infini. On n'est jamais sûr de ne pas avoir oublié quelque chose*, lance Benoît Bréard, 39 ans, responsable de la documentation chez Shearman & Sterling, cabinet d'avocats spécialisé dans les fusions-acquisitions. *Nos interlocuteurs savent ou ont l'impression que, par l'Internet, on peut tout savoir. Il faut donc se tenir très au courant. Sinon, on est vite considéré comme incompetent.* »

Les documentalistes ont aussi dû apprendre à jongler avec les susceptibilités. Au Crédit agricole Indosuez, ils ont même dû instaurer des réunions d'utilisateurs mécontents. « *Nous avons essuyé les plâtres*, rappelle Sylviane Meziab. *Beaucoup de salariés ont eu le sentiment qu'on s'immisciait dans leur travail, qu'on les déposédait de leur pouvoir.* » Car cyberdocumentation implique nettoyage pour tous des étagères. Au diable les paperasses inutiles qui encombrant les mètres carrés. Les employés conservateurs n'ont plus leurs trois gros cartons pour briller auprès de leur chef !

L'arrivée des hommes

Ces évolutions ont revigoré la profession. En quelques années, le marché des documentalistes s'est requinqué. Emanant de tous les secteurs (entreprises, cabinets de consultants ou d'avocats, administrations...), les offres d'emploi enregistrées à l'ADBS ne cessent d'augmenter : de 152 en 1997, elles sont passées à 379 en 2000. L'EBD, l'école des bibliothécaires et documentalistes, affirme recevoir 500 offres d'emploi pour 40 étudiants. Et ce n'est pas fini. « *La France a accumulé un gros retard, les entreprises n'ont pas encore toutes pris conscience de l'importance stratégique des documentalistes*, assure Martine Prévôt-Hubert, responsable du DESS gestion de l'information à Sciences po. *La profession va donc connaître un développement considérable.* »

Le recrutement est cependant difficile. Ravies d'avoir sous la main des salariés compétents qui leur font gagner du temps et de l'espace, les entreprises veulent le mouton à cinq pattes : un homme ou une femme-orchestre, à la fois analyste, chercheur, médiateur et diplomate, mi-webmestre, mi-knowledge manager, capable de se débrouiller avec un terminal d'ordinateur et doué d'un certain sens du service. Le tout pour un salaire dérisoire (150 000 F par an en moyenne). Les évolutions de carrière ne sont guère plus folichonnes, même si une revalorisation est en cours dans le prolongement du knowledge management et de l'intelligence économique.

Les jeunes ne se bousculent donc pas. Le métier a beau devenir cyber, son image ne s'améliore pas pour autant. « *Les documentalistes souffrent toujours d'un double complexe d'infériorité et de supériorité* », constate Véronique Mesguich, documentaliste au pôle universitaire Léonard-de-Vinci. Preuve toutefois que le changement est amorcé : le métier attire de plus en plus d'hommes. C'est un signe qui ne trompe pas !

Gagnez des e-points et des cadeaux

Chiffres

D'après une enquête réalisée par l'ADBS en janvier-février, il y aurait environ 30 000 professionnels de la documentation en France. 15 000 travailleraient dans un centre de documentation d'entreprise ou d'administration, 9 000 dans un CDI de collègue ou lycée. Ces professionnels sont des femmes à 88 %. Ils gagnent en moyenne 152 700 francs net par an, les diplômés de l'INTD et les titulaires de DESS (notamment celui de l'IEP de Paris) étant les mieux payés. Ils sont titulaires pour 70 % d'entre eux d'un troisième cycle. Chaque année, le nombre de diplômés correspond au nombre de postes à pourvoir (environ 1 000 par an). Pour plus de renseignements, contacter l'ADBS :

www.adbs.fr.

