

# Entretien avec Jean-Philippe Accart : « Les nouveaux documentalistes : entre survie et valeur ajoutée de service »

Anne Marie Libmann

*Jean-Philippe Accart vient de publier « Regards croisés sur les métiers de l'information »<sup>1</sup>, et la nouvelle édition de son ouvrage : « Le métier de documentaliste » sortira en 2015. Nous avons souhaité l'interroger sur l'avenir des professionnels des secteurs et en particulier la question de leur « survie » et de leur valeur ajoutée.*

**Anne Marie Libmann :** Dans votre livre, vous placez la convergence des métiers au cœur de la problématique de « survie » des métiers de l'information

**Jean-Philippe Accart :** Tout au long de la vie professionnelle, on se rend compte que l'on évolue constamment dans des sphères de métiers adjacentes. Les archivistes ou les documentalistes ou les bibliothécaires ont les mêmes préoccupations, même si les noms de leurs projets sont différents. On peut parfois avoir à se former en complément, mais les compétences principales ont été acquises lors de la formation d'origine. Si l'on veut que nos métiers perdurent, il faut converger. On démultiplie ainsi les opportunités de travail et d'évolution, on présente une image cohérente face aux employeurs.

*Vous incluez dans la notion de convergence un champ très large : documentation, bibliothèque, archives, musée*

Oui absolument. Quel que soit le secteur, documentation, archives, bibliothèques, musées, ce sont toujours les mêmes problématiques, les mêmes méthodologies. Ce qui est différent, c'est ce qui est recherché. Prenons les musées, qui sont à la pointe. Les conservateurs de musées conjuguent beaucoup des compétences des autres professionnels : valoriser, évaluer, mettre à disposition. Les compétences doivent se conjuguer sur ces quatre champs.

*Vous avez recensé plus de cent formations documentaires en France (initiales et continues). Y a-t-il vraiment de la place sur le marché pour tous les formés ?*

Il n'y a pas de vision du marché en fait. Notre métier est trop dispersé déjà au niveau de la formation. Il devrait y avoir une seule casquette : « spécialiste de l'information documentaire ». La réalité fait que très souvent les documentalistes doivent gérer des bibliothèques



et inversement, une bibliothèque peut être créée dans un service d'archives etc... Dans ces cas, il faut apprendre ou réapprendre des pratiques qui ont un peu évolué mais qui sont fondamentalement communes.

*Ce n'est pas le cas en Suisse ou en Allemagne ?*

Non, en Suisse les diplômes sont communs. La Haute Ecole de Genève (HEG) Département Information

Documentaire dispense un *Bachelor* de spécialiste en information documentaire sur trois ans (il y a aussi un Master) qui forme aux trois branches. Côté suisse alémanique, la Haute Ecole de Chur propose une formation équivalente. Il existe aussi le MAS ALIS des Universités de Berne et de Lausanne et d'autres Masters universitaires. Pour le coup, cela ouvre beaucoup plus d'opportunités. On peut aussi bien mener des projets d'archivage que de numérisation par exemple. C'est aussi une manière de montrer à l'organisation que l'on est capable de mener des projets.

*Effectivement « l'exception française » apparaît comme bien handicapante : elle introduit de facto des barrières qui sont des freins à l'évolution professionnelle*

Oui et c'est très perturbant à la fois pour les employeurs et les professionnels. Je ne dis pas que le modèle suisse est à suivre mais il y a matière à réfléchir. On oublie trop que l'utilisateur ou l'usager, pour une bibliothèque, est le dénominateur commun et que c'est à lui seul que l'on apporte un service.

*Y a-t-il encore de grands centres de documentation privés en Suisse ?*

Oui, dans les banques ou les grandes sociétés. Elles ont

des services de veille et de knowledge management, mais ceux-ci restent très cachés. Et il n'est pas sûr qu'ils recrutent des professionnels de la documentation. De plus en plus de diplômés d'écoles de commerce...

*Au niveau du rôle du professionnel dans l'organisation actuelle, vous le voyez comme un médiateur. Mais n'y a-t-il pas là une contradiction avec le fait que les utilisateurs se passent de plus en plus de lui ? A cet égard, la phrase de Jean-Christophe Brochard<sup>2</sup> : « Le constat n'est plus à faire, les bibliothèques étant de moins en moins un passage obligé pour accéder à l'information, elles doivent développer leurs activités de médiation dans l'accès à l'information » ?*

On est en effet dans cette contradiction. De là vient le malaise de nos collègues : « A quoi est-ce que je sers ? » Moi je réponds : il faut mettre en place des offres de services. Par exemple à Berne à la Bibliothèque nationale suisse, j'avais développé Swissinfodesk<sup>3</sup>, l'un des premiers guichets virtuels en Suisse, un service de référence innovant. Et l'on s'apercevait que les gens revenaient régulièrement poser leurs questions car ils étaient satisfaits du service. Et ce qui est important, c'est que les questions étaient de plus en plus complexes. Les

gens disaient que l'on « était le dernier recours ». Pour un travail de thèse ou un article scientifique, Internet n'est pas suffisant. On n'y trouve pas tout. Les services de doc ou bibliothèques ont ici un rôle très important. Bien sûr le problème des services en ligne, c'est que l'on n'a pas toujours de feedback.

Et il ne faut pas oublier le rôle-clé de l'évaluation que nous apportons par rapport aux résultats de la recherche, et c'est de plus en plus vrai avec Internet. Même s'il faut reconnaître que Wikipedia ou Google s'améliorent, notre valeur ajoutée est aussi là.

*Le professionnel a finalement un rôle de passeur d'information et de méthodes ?*

Oui, c'est celui qui passe, qui montre, qui oriente, et qui facilite. Faciliter, c'est le plus important.

*Vous insistez beaucoup sur la communication et le marketing pour promouvoir les services des professionnels...*

Il faut aller chercher le public là où il est. Comment être visible ? Quand on met en place une offre de services ou des prestations il faut un vrai marketing et une vraie politique de communication. Et c'est un travail d'équipe. Mais il faut quelqu'un qui s'en occupe expressément,

même si c'est souvent le responsable. Dans un contexte universitaire par exemple, il faut aller voir les équipes d'enseignants, donner des cours individuels de recherche aux élèves et professeurs. Les didacticiens de recherche sont très utiles aux étudiants. « L'information literacy » se développe de plus en plus dans les secteurs universitaire et académique. C'est un gros enjeu pour nos métiers dans cet univers-là. Il faut créer des MOOC, mettre en place des formations et prestations à valeur ajoutée, utiliser activement les réseaux sociaux. C'est par ce biais que les documentalistes et bibliothécaires peuvent se faire reconnaître. Et si l'on arrive à faire en sorte que cela rentre dans l'offre de l'école, alors on a gagné.

*C'est un vrai changement culturel pour nos métiers...*

Nos outils font souvent peur aux étudiants (le catalogue, la classification...), ce n'est pas clair pour eux. Par exemple le catalogue en ligne n'est pas quelque chose de naturel, contrairement à Facebook. Ils ne comprennent pas nos systèmes d'interrogation, nos mots-clés. Dans nos métiers nous mettons en place des outils de gestion des connaissances performants mais ils ne sont pas évidents pour eux. Cela nécessite de la formation, une médiation justement.

*Est-ce que l'on ne risque pas tout de même d'avoir un décalage de plus en plus grand entre des spécialistes « de l'ancienne génération » mettant au point des outils très sophistiqués de gestion et d'accès à l'information, et de l'autre des publics jeunes qui n'utilisent que des outils modernes et très loin de ce monde rigoureux mais rebutant ?*

C'est un risque, oui. Pour l'instant on n'a rien inventé pour les remplacer. Et l'on a quand même beaucoup amélioré nos interfaces de catalogage par exemple. Google est passé par là. Tous les concepteurs ont compris, en proposant un champ de recherche unique, des hyperliens, des catalogues enrichis comme Amazon a su le faire, des systèmes de recommandation... Les outils c'est très important, mais il y a des limites par rapport à la recherche conceptuelle.

Notre science de l'information devrait encore évoluer, pour que nos publics comprennent de manière intuitive nos outils.

*Comment voyez-vous l'utilisation des banques de données dans les bibliothèques, et celles-ci intègrent-elles les pratiques de la veille ?*

Au niveau universitaire, les banques de données sont toujours utilisées, au travers

de consortiums et licences. Mais ces dispositifs sont sous-exploités, le passage par le corps enseignant est obligatoire.

En ce qui concerne la veille, il y a de l'intérêt, même s'il est difficile de généraliser. Le problème est souvent une question de moyens. Et aussi de thématiques qui ne sont pas assez opérationnelles. La bibliothèque et l'entreprise sont encore très éloignées l'une de l'autre. Mais je pense qu'il faut développer la veille via les réseaux sociaux, en diffusant nombre d'informations très diverses sur l'environnement de l'université ou de l'école, et positionner la bibliothèque notamment comme un service de veille. L'intérêt pour l'institution est énorme : il permettrait de capter de futurs « élèves clients » : la bibliothèque permet de s'adresser à plus de monde via les réseaux sociaux et l'outil de veille devient un outil de marketing de la bibliothèque ou centre de documentation très important pour l'image du service.

*Quelle est la meilleure arme pour défendre nos métiers de l'information ?*

Tout repose sur la personnalité du professionnel. Il faut être proactif. Nos métiers ont trop attiré des gens repliés sur eux-mêmes. Cela a pénalisé l'image de la profession

pendant longtemps. Mais cela change positivement.

*Le professionnel doit plutôt finalement se positionner comme un consultant au service de ses clients ?*

Oui, c'est ce qui se joue à travers des initiatives comme « Book a librarian »<sup>4</sup>, le conseil personnalisé, la veille par profils d'intérêts, la diffusion spontanée de l'information... Les possibilités sont multiples et ouvertes !

**Jean-Philippe Accart** est bibliothécaire-documentaliste, responsable de la Bibliothèque de l'École hôtelière de Lausanne (EHL) et titulaire d'un Master en sciences de l'information (Enssib).

Il est également formateur, enseignant et consultant. Depuis 1983, il travaille dans le secteur des sciences de l'information en France, puis en Suisse, à la tête de services d'information en vue de leur création et de leur développement.

Actif au niveau associatif (ADBS, IFLA, AIFBD, AGBD) et sur les réseaux sociaux, il est également conférencier et auteur plus de 300 publications et articles à destination des professionnels de l'information et de la documentation ainsi que de onze ouvrages à visée professionnelle. Ses articles, cours et conférences sont consultables sur son site : <http://www.jpaccart.ch>

1 Jean-Philippe, Accart: Regards croisés sur les métiers de l'information. Bibliothèques, Archives, Documentation, Musées. Mont Saint-Aignan: KLOG 2014. ISBN: 9782953945997; 119 S.

2 auteur du blogue « Bibliothèque publique »

3 <http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=fr>

4 voir : [http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/00769/index.html?lang=fr#sprungmarke1\\_11](http://www.nb.admin.ch/dienstleistungen/swissinfodesk/00769/index.html?lang=fr#sprungmarke1_11)