

# **Les professionnels de l'information documentaire ... des médiateurs en évolution**

**Florence Muet – Professeur Information documentaire  
HEG Genève  
florence.muet@hesge.ch  
www.hesge.ch/heg**



FFFOD – Séminaire – Bordeaux – 8 mars 2006

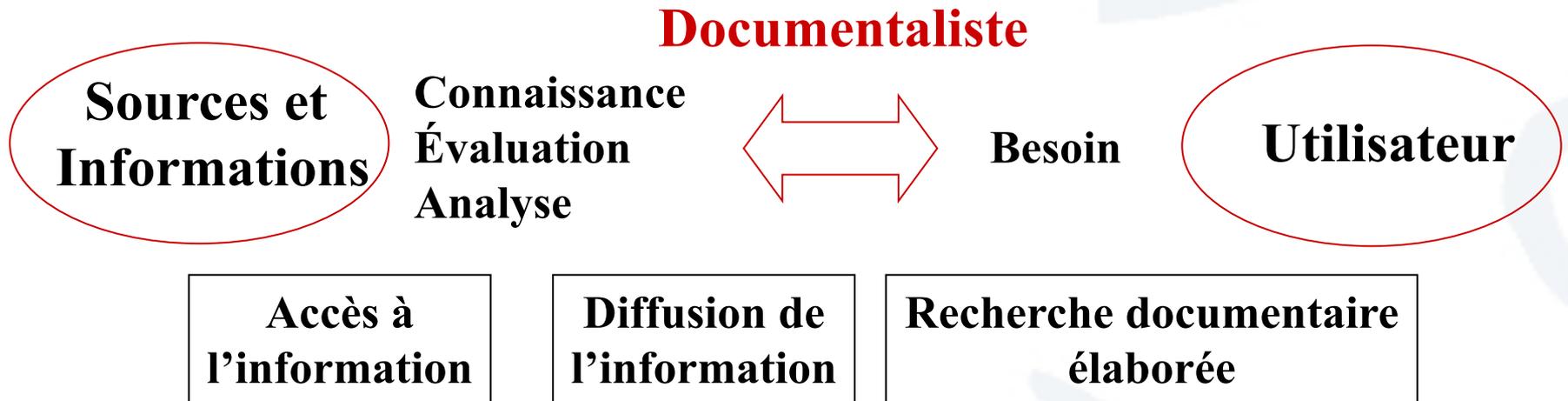
L'Association des professionnels de l'information et de la documentation

h e g

- ✓ La médiation est au cœur de la fonction documentaire
- ✓ Elle est aujourd'hui prise dans des évolutions fortes voire des ruptures
- ✓ Une question de fonds pour les professionnels de l'info-doc : quelle place donner à la médiation humaine et quelle forme de médiation ?

# Une fonction d'intermédiation

**Un professionnel de l'information documentaire assure l'interface entre l'utilisateur et l'information dont il a besoin**



**Prise de décision**

**Résolution de problèmes**

**Consolidation et capitalisation des connaissances**

**Développement des compétences, etc.**

# Une médiation utilitaire et engageante

« fournir la bonne information à la bonne personne au bon moment sous la bonne forme »

- Analyse de la demande ou du besoin
- Engagement de résultat (fournir une réponse)
- Réponse contextualisée
- Production de valeur ajoutée documentaire
- Dimension temporelle importante
- Importance des capacités relationnelles (écoute)

# Une évolution de notre approche de la médiation

## L'ère des bibliothèques

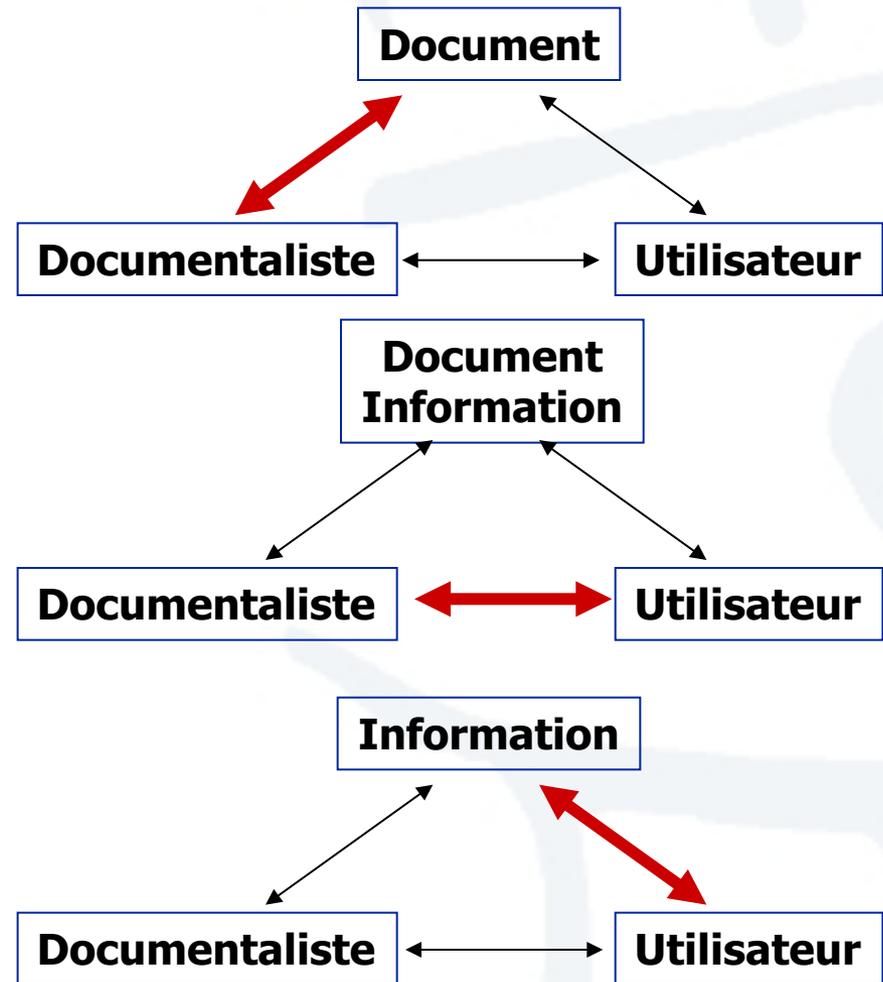
Le documentaliste gère des documents

## L'ère des services doc.

Le documentaliste sert l'utilisateur

## L'ère de l'Internet

L'utilisateur trouve lui-même l'information



On passe de circuits de production et d'édition de l'information spécialisée intégrant de nombreux intermédiaires

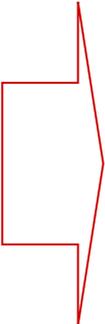
Le documentaliste est un de ces intermédiaires

A une logique de diffusion de l'information directement par son producteur

La communication entre producteurs et utilisateurs d'information se fait directement

Avant, document et information étaient séparés et différenciés dans le traitement

La fonction du documentaliste s'organise autour de la mise en place et de la gestion de dispositifs de recensement documentaires puis autour de la recherche de la bonne information pour l'utilisateur



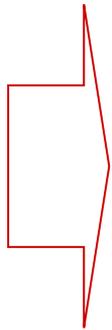
Aujourd'hui, l'information est « dématérialisée »

Tout un pan de l'activité documentaire tombe

On passe de systèmes techniques documentaires professionnels

(langage d'interrogation, équation de recherche, thésaurus)

Le documentaliste est un intermédiaire technique indispensable



A des systèmes techniques documentaires « grand public »  
(mots clés intuitifs, texte intégral, recherche assistée)

L'accès direct et autonome à de grandes masses d'information est possible

# Une double attente des utilisateurs ?

**ACCES DIRECT  
ET RAPIDE  
A L'INFORMATION**

**INFORMATION  
OPERATIONNELLE  
ET PERSONNALISEE**



Plus d'intermédiaire humain  
Modèle du poste de travail personnel  
Accès de partout et n'importe quand



Attente forte de pertinence et de valeur  
ajoutée donc « d'Intelligence  
documentaire »

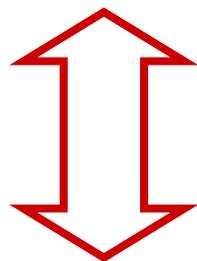
? A nuancer selon le type d'utilisateurs :  
production, intégration ou exploitation d'information

- Peu de temps disponible pour l'information
  - Pression du résultat
  - Moins d'investissement sur les développements personnels
- ⇒ Usage occasionnel d'information en complément (sauf pour les utilisateurs producteurs ou intégrateurs d'information)
- Saturation d'information
  - Exposition à de nombreuses sources
  - Réception directe de multiples informations
  - Illusion de la source unique, directe et facile
- ⇒ Pratiques documentaires relativement pauvres

La question de la médiation est en fait vécue  
comme la question de l'alternative

## **Médiation humaine**

« **Le documentaliste** »

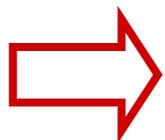


**Expertise sur les sources**  
**Compétence sur les contenus**  
**Capacité d'accompagnement relationnel**

## **Médiation technique**

« **Le moteur de recherche** »

**Volume d'informations traitées**  
**Automatisation des tâches simples**  
**Accès direct à l'information**

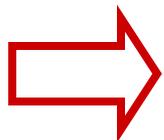


L'intermédiation directe du documentaliste n'est plus nécessaire

Logique de la **désintermédiation**

## Les arguments

- **On peut accéder facilement et efficacement à toute l'information**
  - Fonds documentaires riches
  - Fonds facilement accessibles
  - Moteurs de recherche performants
  - Recherche documentaire intuitive
- **Les documentalistes restent figés sur des dispositifs lourds alors que les utilisateurs cherchent des systèmes faciles d'accès**
- **Les utilisateurs veulent aller vite alors que l'intermédiation prend du temps**
- **Les utilisateurs veulent être autonomes**



# L'intermédiation reste indispensable

## Les arguments

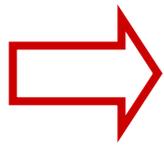
### ▪ Les limites d'Internet

- Surabondance d'information
- Information pas toujours pertinente (bruit)
- Information parfois cachée (silence)
- Informations non validées



**Le documentaliste est un expert des sources ; il permet une utilisation raisonnée de l'Internet**

- **Internet donne une réponse standardisée ; le documentaliste personnalise la relation**
- **Internet donne une information diffuse ; le documentaliste est un « intégrateur » d'information**
- **Importance de la capacité d'écoute et de dialogue ; Internet est un média « froid »**



## La médiation change de nature Logique de la **réintermédiation**

- Son rôle de fournisseur ne justifie plus son existence
- Son rôle d'intermédiaire technique est de moins en moins nécessaire
- Le temps libéré sur des tâches techniques est l'opportunité de renforcer la dimension service et médiation
- Le documentaliste évolue vers d'autres fonctions

# La pédagogie documentaire

- La formation des utilisateurs
  - Sessions de formation (instrumentale ou méthodologique)
  - Outils d'aide en ligne
  - Ergonomie des interfaces

➔ Vers la « dégooglisation » des utilisateurs

- L'accompagnement personnalisé
  - Prise en charge individuel de la demande
  - Assistance à la pratique documentaire individuelle

➔ Vers le coaching documentaire

# La co-production documentaire

La médiation documentaire vue comme le croisement de deux expertises

- Expertise de l'utilisateur
  - Explicitation du besoin
  - Explicitation du contexte
  - Validation de l'information
- Expertise du documentaliste
  - Analyse du besoin
  - « Traduction » du besoin
  - Connaissance des sources et des méthodologies



Un professionnel de l'information non plus fournisseur mais partenaire  
(travail collaboratif, groupes projets, etc.)

# L'expertise documentaire

## Renforcement de la valeur ajoutée documentaire

- Qualification du besoin
- Qualification et validation des sources
- Analyse et synthèse documentaire
- Production documentaire



Le documentaliste devient un second recours expert

# Le management de l'information

Un investissement incontournable sur des approches et méthodologies fonctionnelles

- Marketing documentaire et communication
- Démarche qualité
- Travail collaboratif et gestion de projet
- Gestion du système d'information
- Vente de prestations



L'enjeu clé de l'articulation de la fonction documentaire avec l'organisation

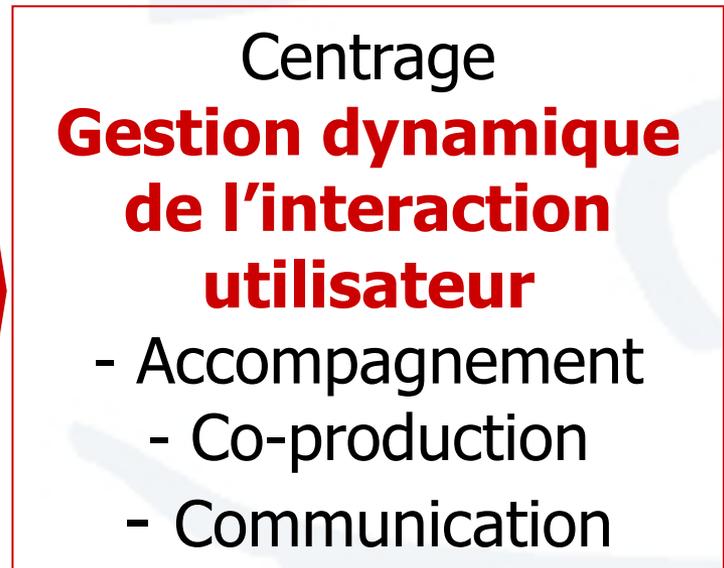
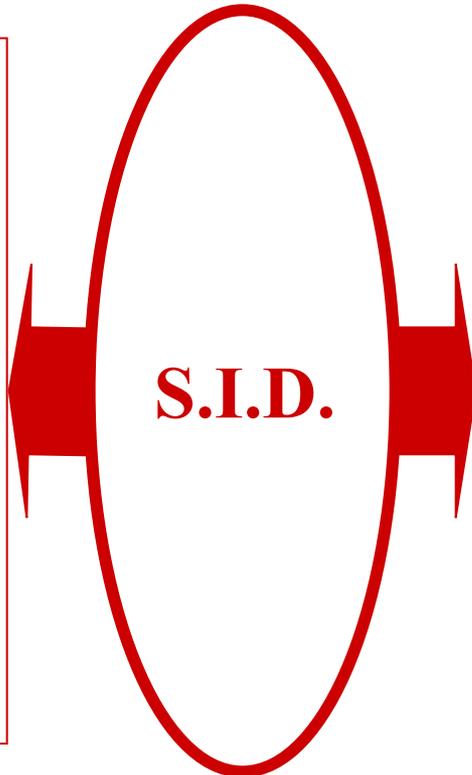
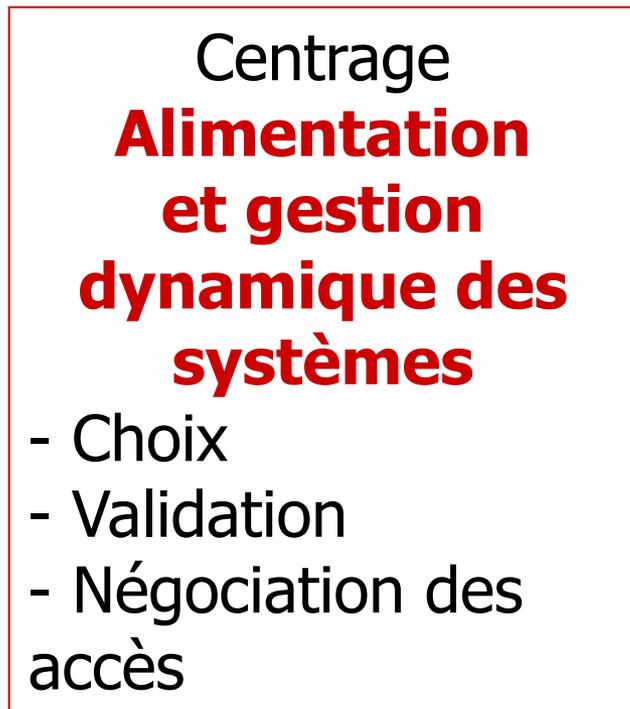
# Le modèle ambiant (contraint ?) de l'autonomie de l'utilisateur n'est-il pas un leurre ?

- Illusion de la technologie qui s'impose par elle-même
- Doutes sur les pratiques réelles d'exploitation des ressources par les utilisateurs
- Doutes sur la « productivité » de l'activité documentaire
- Réaffirmation du rôle social du système documentation
- La fonction de la confiance est essentielle dans la médiation documentaire ; cette confiance peut-elle restée s'il y a distanciation documentalistes-utilisateurs ?
- Les situations complexes de besoin d'information supposent la co-production donc l'interaction

# Vers une évolution de fond de la fonction documentaire ?

## « Médiation en amont »

## « Médiation en aval »



# Nécessité d'une professionnalisation de la médiation documentaire

- Techniques de communication interpersonnelle
- Méthodes d'analyse et de compréhension de la demande
- Méthodologie de l'accompagnement et du « coaching »
- ...

# Au final, quelques interrogations qui rejoignent peut-être celles des formateurs

- Quel est le cœur de métier du documentaliste : la technique ou la relation ?
- Quelle est l'expertise réelle du documentaliste :
  - la connaissance et la maîtrise des sources ?
  - La « traduction » des informations ?
  - La compréhension des besoins de l'utilisateur ?
  - La méthodologie documentaire ?
- Ne faut-il pas sortir de l'opposition (angoissante) médiation humaine / médiation technique pour raisonner sur une médiation hybride ? : La technique ne renforce-t'elle pas en fait la nécessité de la médiation humaine ?

**Médiation**

**Merci de votre attention !**