



I. Le Service de l'Information Documentaire (SID) : enjeux stratégiques, enjeux d'avenir (septembre 2014)

Étant donnée la place sans cesse grandissante des données numériques, le SID s'insère dans la mouvance de l'*Open data* et de l'*Open access* : libre circulation et diffusion ouverte de la connaissance. Ce service se situe à l'intersection de compétences techniques de plus en plus pointues et de compétences plus traditionnelles de gestion de contenus.

Le numérique n'est pas une fin en soi, ni un outil déconnecté des missions et activités documentaires d'une bibliothèque d'enseignement et de recherche. Il engendre des évolutions techniques, organisationnelles, intellectuelles, une nouvelle façon d'enseigner, d'apprendre, de faire de la recherche, de traiter l'information, de signaler, utiliser et valoriser les documents.

Mais il ne change pas complètement nos métiers. Le numérique doit irriguer l'ensemble des activités « cœur de métiers » des professionnels des bibliothèques (centrées autour des collections et des services), il leur donne une autre dimension, un prolongement. Cela ne signifie pas que les compétences qu'implique son utilisation optimale soient négligeables, ni que sa mise en œuvre se passe sans difficultés.

Schématiquement, le numérique peut être séparé en deux parties :

- **L'évolution des compétences et des traitements qu'il engendre.** Le traitement des contenus et la proposition de services s'adaptent, qu'il s'agisse de documents acquis (acquisitions et signalement des ressources électroniques), produits (archives ouvertes et/ou institutionnelles), des données (autorités pour les chercheurs et laboratoires, enrichissement des données, évolution des formats), des modes de diffusion et de communication (web,...)

- **Les outils techniques qui rendent possible cette utilisation étendue** (logiciels, plateformes, matériels, accès)

Pour cet essai de cartographie, il aurait été logique, la dimension numérique étant le prolongement des domaines d'activités « classiques » des bibliothèques, d'inclure tous les éléments de la première partie dans chaque domaine : l'acquisition des ressources numériques et l'évolution des formats de catalogage dans la politique documentaire, les services aux chercheurs (bibliométrie, *digital humanities*, données de la recherche) dans les services aux publics, etc.

Le domaine Service d'information documentaire (SID) aurait alors été limité aux outils techniques, à leur évolution et à leur maîtrise (SIBG, *Discovery tool* et autres bases de connaissances, accès, etc...).

Néanmoins, il nous est apparu que les « services numériques » étant encore relativement peu identifiés dans les bibliothèques universitaires, il était nécessaire de tout regrouper pour visualiser ces évolutions. Mais l'aspect « développement numérique » se retrouve également dans les domaines correspondants.



Evolutions constatées

- **Développement continu de l'utilisation du numérique** Après l'informatisation des catalogues (visibilité des documents), le développement des SIGB (communication des documents, statistiques d'activités), la numérisation des collections, notamment patrimoniales, (accès aux documents), le développement du web et de sites web (visibilité et information), on observe l'utilisation croissante du numérique pour l'Enseignement (*Mooc*) ou la Recherche (sciences dures, mais aussi *Digital humanities*), auquel les services documentaires d'ESR doivent participer, voire qu'ils doivent anticiper.
- **Dans le domaine documentaire, ce développement continu se manifeste conjointement par une obsolescence rapide des outils, et une évolution très rapide des possibilités techniques**, nécessitant (outre de nouvelles acquisitions), une mise à niveau régulière (formation continue et surtout veille personnelle). Les personnels « ciblés numériques » doivent évoluer en permanence, alors que leurs collègues peinent à s'y mettre par découragement.
- **Evolution rapide et internationale, mais parfois divergente, des formats de traitement de données, qui constituent le cœur « historique » de notre métier** (règles de catalogage et de signalement avec RDA et FRBR, Web sémantique, bases de connaissance, enrichissement et ouverture des données...)
- **Développement des usages grâce à ces évolutions numériques, et donc des modalités de diffusion et communication, et des services à mettre en œuvre.** Les bibliothécaires réinvestissent la dimension « services aux chercheurs » : développement d'archives ouvertes, apport dans la structuration des données de la recherche, enrichissement des données, développement de référentiels d'autorités, de *workflow* de traitement...) Le nomadisme renforce la nécessité d'une disponibilité constante de ces données, tout en assurant leur fiabilité, sur tous types d'appareils (téléphones, tablettes...).
- Trop souvent dans les Bibliothèques, **les personnels œuvrant autour du numérique, ou de la bibliothèque numérique, restent isolés**. Deux forces s'opposent : spécialisation (scientifique, technique, informatique, juridique, de traitement des données) nécessaire à l'adaptation permanente aux outils et aux nouveaux services qui en découlent, et volonté de diffusion maximale des compétences numériques dans les équipes.
- **Risque d'équipes et de personnel à deux vitesses**, selon la connaissance et l'usage du numérique, ou selon la discipline de l'établissement, ou selon le *turn over* des équipes. Cette difficulté devrait s'atténuer avec le temps.
 - **Les missions « traditionnelles » que sont les acquisitions d'imprimés, les fonds patrimoniaux, et le traitement documentaire « classique » (le « beau catalogage ») sont encore survalorisées** dans les fiches de postes, les concours, examens ou tableaux d'avancement (« vous n'avez pas une fiche de poste classique »). Pour beaucoup de personnels elles restent le cœur de leur métier.
 - **La présence d'un personnel spécialisé en informatique documentaire au sein du SCD, voire d'un informaticien, est nécessaire**, mais pas toujours effective. Les personnels des bibliothèques peuvent acquérir et développer des compétences mais ne seront pas programmeurs ou des cartographes 3D par exemple (cf *Digital humanities* et projet HUBIC d'Olivier Le Deuff, janvier 2014, Bordeaux). Mais attention : dans un contexte du « tout numérique », la DSI a tendance à vouloir prendre le pas sur le SCD dans ce domaine.



Pistes proposées :

- **Développer la formation initiale et continue** dans les domaines les plus en pointe, et y intégrer la veille personnelle.
- **Passer d'une organisation du travail par filière de document à une organisation par fonction en rapprochant ainsi les gestionnaires de données (en dépit du support, du mode d'acquisition ou de production).** Ou au minimum faire communiquer les équipes entre elles. Cette évolution est le gage non seulement d'une réelle évolution globale des compétences, mais également d'une meilleure intégration du numérique au sein des pratiques de médiation.
- **Assurer très régulièrement des formations en interne à tous les personnels, collectivement.** Pour éviter la formation de fiches de postes et compétences à deux vitesses.
- **Favoriser la mixité au sein des services** avec l'intégration dans ceux-ci de profils sur le numérique (production et expertise fonctionnelle), la communication (gestion de communautés), la pédagogie et l'appui à la recherche.
- **Faire du traitement du numérique** (ou de la formation documentaire par exemple) **un élément de choix pour la promotion** (tableaux d'avancement, listes d'aptitudes...) **Modifier les programmes et le contenu des concours** d'accès à la filière bibliothèque, notamment cat. B.
- Militer pour le **développement dans les formations de double compétences informatique et documentation** dont les services documentaires seraient des débouchés évidents. Développer la création de tels types de postes.
- **Placer au cœur du projet de service (voire d'établissement) la question du numérique**, en clarifiant et formalisant les relations et la collaboration entre le service informatique et le service documentaire.

En résumé, l'enjeu est bien de relever les « 7 défis capitaux » définis dans la dernière enquête de l'Association of College and Research Libraries¹ :

1. L'expertise sur la gestion des données
2. La généralisation d'outils mobiles
3. L'*open access*
4. La réussite des étudiants
5. L'apprentissage fondé sur les connaissances
6. Des outils bibliométriques alternatifs (réseaux sociaux de la recherche)
7. Les humanités numériques

¹ Cf. *Livres Hebdo*, vendredi 13 juin 2014, n° 1002, p. 47.