



Sans les agents et agentes en information documentaire, les utilisateurs des bibliothèques et des centres d'archives ne pourraient pas s'y retrouver parmi les millions d'ouvrages à disposition. Ces professionnels répertorient dans des bases de données, selon des règles strictes, les informations importantes des documents comme le titre, l'auteur et la thématique. Ils savent comment conserver de manière adéquate tout type de support, qu'il s'agisse d'un roman, d'un livre ancien ou d'un dossier numérisé. Ils commandent de nouveaux ouvrages pour maintenir les collections à jour, conseillent les utilisateurs dans leurs recherches, s'occupent du prêt des documents et organisent des manifestations et des expositions. Les agents et agentes en information documentaire peuvent aussi travailler dans de grandes entreprises, où ils sont chargés de constituer et de consulter des bases de données spécialisées afin de réaliser des dossiers thématiques à l'intention des cadres dirigeants.



AGENT EN INFORMATION DOCUMENTAIRE

CFC

AGENTE EN INFORMATION DOCUMENTAIRE

Au service des étudiants

Silvia Donadeo, 23 ans

Agente en information documentaire CFC
en 3^e année de formation

Portrait

Silvia Donadeo effectue sa formation dans la bibliothèque d'une haute école. Elle apprécie particulièrement le contact avec les visiteurs: «Le plus important, dans mon métier, c'est le service. J'aide les étudiants et les professeurs dans leurs recherches bibliographiques.»

«Le matin, je vais chercher le courrier et je dispose les quotidiens sur un présentoir. Je m'occupe ensuite du prêt entre bibliothèques: je consulte les demandes des lecteurs d'autres bibliothèques et vais chercher les ouvrages en rayon avant de les envoyer. Je passe ensuite deux heures au service du prêt. L'après-midi, je m'occupe du bulletinage: nous sommes abonnés à de nombreuses revues et indiquons dans notre catalogue quand nous recevons de nouveaux numéros, ce qui nous permet de connaître en tout temps l'état de notre collection.

»Je passe la majorité de mon temps à l'ordinateur. L'une de mes activités principales est la gestion des commandes. Ma responsable sélectionne les nouveaux titres dans la presse spécialisée, et je consulte également les suggestions des professeurs et des étudiants avant de contacter les libraires. Une fois l'ouvrage reçu, je procède à son catalogage: je le décris en suivant des règles précises et lui attribue des mots-clés, qui permettront de le retrouver, ainsi qu'une cote correspondant à sa thématique pour déterminer sa place à l'intérieur de la collection. L'année dernière, j'ai commandé 1273 ouvrages!

Former les utilisateurs

»Avec mes collègues, nous cherchons à faciliter le travail des étudiants. Nous avons conçu une plateforme e-learning, avec des vidéos et des exercices pour apprendre à faire des recherches ou pour comprendre le fonctionnement de Zotero (un logiciel qui permet de



créer facilement une bibliographie). J'ai testé les exercices et donné mon avis sur les vidéos. J'ai aussi élaboré la campagne de communication pour cette plateforme avec ma formatrice. Nous avons réalisé des flyers ainsi que des petits drapeaux publicitaires pour les pizzas de la cafétéria, afin d'attirer l'attention des étudiants. Le jour du lancement du projet, j'ai affiché des animations sur les écrans de la bibliothèque et j'ai répondu aux questions des visiteurs.

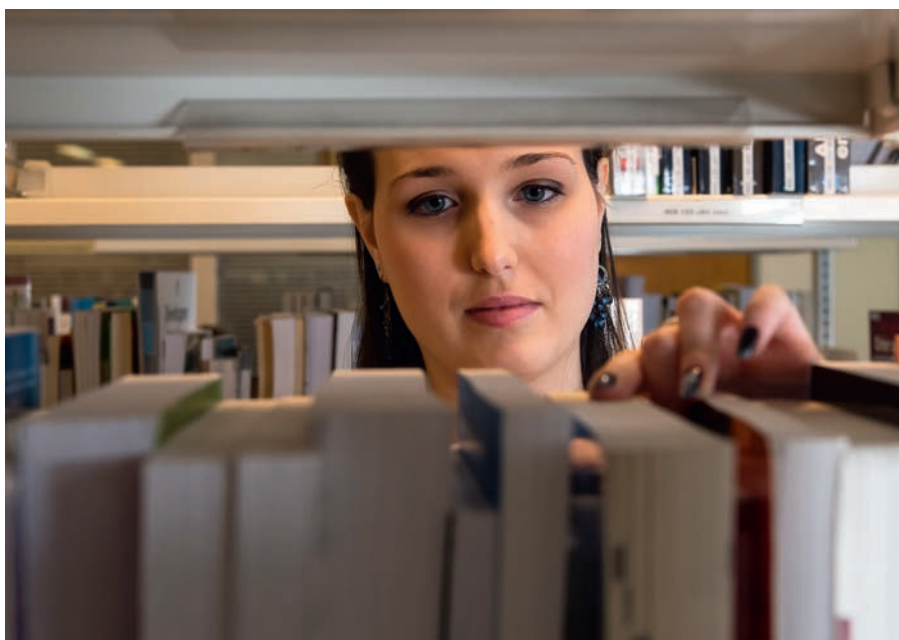
Stocker l'information

»En ce moment, les étudiants remettent

leurs travaux de bachelor, ce qui nous donne beaucoup de travail, car ceux-ci sont conservés chez nous. Nous les rangeons à deux endroits: les mieux notés sont disponibles à la bibliothèque, sauf s'ils contiennent des informations confidentielles. Lorsque c'est le cas, je les descends au «compactus», un local d'archives, avec les travaux dont la note est inférieure à 5. J'établis une liste complète des documents que nous y classons. Nous ne recevons pas les dossiers de toutes les filières à la même date, et il arrive que certains nous parviennent en retard, ce qui nous oblige à réorganiser les cotes.

De nombreux domaines d'activité

»Durant ma formation, j'ai cherché à découvrir différentes facettes du métier en faisant plusieurs stages. L'un d'entre eux, dans les archives d'une commune, m'a particulièrement plu, car j'ai pu aider l'archiviste à organiser une exposition autour de photos et de plans. J'ai beaucoup aimé participer à la valorisation de ces sources historiques. C'est un domaine dans lequel je me verrais bien exercer ma profession plus tard.»



Des fuselages d'avion solidement rivetés

Yannick Faillard, 22 ans

Agent en information documentaire CFC

Portrait

Dans la section jeunesse d'une grande bibliothèque municipale, le travail quotidien de Yannick Faillard consiste avant tout à conseiller petits et grands. Mais pas uniquement: le jeune homme apporte par exemple aussi son aide lors de certains événements.

«J'ai su très tôt que je voulais travailler dans le domaine de l'information et de la culture», raconte Yannick Faillard. «J'aurais également pu suivre une formation de médiaticien; j'ai d'ailleurs fait des stages dans ce métier. J'ai finalement choisi de devenir agent en information documentaire par passion pour les livres et par goût du contact avec le public.»

Informations et conseils

Le jeune homme travaille dans la section jeunesse d'une bibliothèque municipale. Il débute généralement sa journée de travail par le contrôle des ouvrages fraîchement arrivés. Il procède ensuite à leur catalogage:



«J'entre des informations telles que le titre, l'auteur, le public cible et la cote dans notre base de données. Je veille ainsi à ce que chaque document puisse être facilement retrouvé», explique-t-il.

Une partie importante de son travail se fait au guichet d'information. «J'y passe plusieurs heures par jour. J'aide des enfants et leurs parents à trouver un livre spécifique, ou alors je donne des conseils à des enseignants qui cherchent des supports pour un thème particulier. Le guichet est très fréquenté, à toute heure de la journée. On ne s'y ennuie jamais, surtout avec les enfants, qui sont toujours pleins d'énergie!»

Mallettes pédagogiques et événements

Yannick Faillard contrôle régulièrement les rayonnages. Il vérifie s'il faut réparer ou remplacer des livres abîmés. Il est également chargé d'une autre tâche importante: la constitution de mallettes pédagogiques. «Lorsqu'un enseignant souhaite par exemple de la documentation sur les cétacés pour ses élèves de quatrième primaire, je rassemble pour lui les livres, les DVD et les CD portant sur ce thème.» L'agent en information documentaire apporte aussi son aide lors de certains événements, par exemple lorsque des élèves de primaire viennent pour apprendre à chercher et à évaluer

des informations. «Dans ce cas, je suis responsable de la préparation des locaux et je m'occupe par exemple de la sonorisation», précise-t-il.

Imprimante 3D et documents anciens

De petites spécialités complètent les activités de Yannick Faillard. «Nous disposons d'une imprimante 3D et d'une machine à coudre, que les clients peuvent utiliser gratuitement. En effet, les bibliothèques modernes ne se limitent plus à prêter des livres; elles mettent aussi d'autres ressources à la disposition des utilisateurs. Nous avons également une pièce consacrée à la conservation de biens culturels: il s'agit d'un espace où des documents anciens sont conservés dans des cartons sans acide. Lorsque des lecteurs souhaitent consulter ces documents, nous les leur apportons.»

Yannick Faillard se verrait bien entreprendre des études en sciences de l'information. «Cela m'ouvrirait de nombreuses portes, notamment dans le secteur privé ou, plus concrètement, au centre de documentation de la Société suisse de radiodiffusion et de télévision (SSR).»

Transmettre l'information à différents publics



La majorité des agents et agentes en information documentaire (AID) exercent leur profession dans des bibliothèques scolaires, communales ou cantonales. D'autres travaillent pour des bibliothèques académiques, des archives communales, cantonales ou fédérales. On trouve également quelques places dans les services d'information et de documentation de grandes entreprises ou institutions. Dans les bibliothèques et les archives, les AID traitent, conservent et préparent des informations, des médias et des documents. Dans les entreprises, ils utilisent des bases de données et des archives internes et externes pour constituer des dossiers sur des thèmes spécifiques.

Nombreuses places d'apprentissage

Chaque année, près de 90 jeunes entament une formation d'AID: plus de la moitié viennent de Suisse romande et de la Suisse italienne, et la majorité sont des femmes. Les probabilités de trouver une place d'apprentissage sont élevées. Une bonne culture générale et la capacité de mémoriser de nombreuses informations constituent un atout pour suivre les cours à l'école professionnelle.

Temps partiel courant

Après l'obtention de leur CFC, la majorité des AID trouvent un poste à temps partiel, les temps pleins étant plus rares. Pour travailler dans des archives scientifiques, un diplôme

d'une haute école, comme le bachelors spécialiste en information documentaire, est souvent nécessaire (voir encadré).

Ordinateur et contact avec le public

Les AID travaillent essentiellement à l'ordinateur. Mais leur activité comprend aussi de nombreuses interactions sociales. Les conseils et les prêts, notamment dans les bibliothèques, représentent une grande part de leur activité quotidienne. Ces professionnels sont en contact avec des publics variés, comprenant aussi bien des enfants que des spécialistes. Aux heures de pointe, ils peuvent être très sollicités, particulièrement au guichet. Les films, images et enregistrements audio font depuis longtemps partie de l'offre des

bibliothèques, qui est aujourd'hui complétée par des supports numériques comme des e-books ou des revues en ligne. Lors du traitement de ces documents, les AID sont confrontés à des questions délicates en matière de droits d'auteur et de la personnalité; ils doivent aussi pouvoir juger de la qualité des contenus. S'ajoutent à cela des questions techniques: comment assurer l'accès à ces médias sur le long terme, tout en les protégeant contre les piratages informatiques? Par ailleurs, de plus en plus de bibliothèques jouent le rôle de centres d'échanges et de partage, en proposant diverses activités. Les AID sont par conséquent amenés à prendre part à l'organisation et à la réalisation d'événements tels que lectures de contes pour enfants ou expositions.

Spécialiste en information documentaire HES

Après une maturité professionnelle, les agents en information documentaire (AID) peuvent se lancer dans la formation HES de spécialiste en information documentaire. Proposé à Genève et à Coire (GR), ce bachelors permet aux étudiants de développer leurs compétences et de viser des postes à responsabilités. Les spécialistes en information documentaire sont souvent chargés du développement de nouvelles prestations et de la mise en œuvre de techniques de gestion documentaire complexes. La constitution des fonds et leur

exploitation, de même que l'analyse et la recherche documentaires, font partie du cahier des charges de ces professionnels, qui travaillent dans les mêmes institutions que les AID. Régulièrement en contact avec le public, les spécialistes en information documentaire ont des compétences en gestion de projets, en organisation d'événements et en marketing. Ils sont également à même de gérer un budget. Il leur est possible de poursuivre leur formation avec un master HES en sciences de l'information.

Un métier pour moi?

Quelques repères pour faire le point.

Je suis fiable et travaille avec précision

Commander des ouvrages, numériser des dossiers ou conserver des documents anciens: toutes ces tâches exigent un haut niveau de concentration et de précision. Il faut s'assurer que les utilisateurs pourront retrouver rapidement les informations.

J'aime le contact avec les gens

Les agents et agentes en information documentaire (AID) sont très souvent en contact avec les utilisateurs. Ils les aident dans leurs recherches et les conseillent. Ils animent parfois des séances d'information, destinées par exemple à des classes.

Je fais preuve de curiosité et j'aime lire

Les bibliothèques et les archives rassemblent de grandes quantités d'informations sur tous les sujets possibles et imaginables. Afin de conserver une vue d'ensemble, il est nécessaire de s'y intéresser et d'être prêt à se plonger de temps à autre dans les documents.

J'ai une grande capacité d'adaptation

Livres, dossiers d'archives, informations numériques, enregistrements audio et vidéo: l'éventail des médias et documents existants est aussi large et varié que les souhaits des clients. Les AID doivent donc être capables de s'adapter et de conseiller les utilisateurs dans de nombreuses situations.

Je m'intéresse aux technologies de l'information et aux médias électroniques

Le temps où bibliothèques et archives se résumaient à une accumulation de papiers est depuis longtemps révolu. Aujourd'hui, ce sont des technologies sophistiquées en matière de traitement archivistique et de stockage électronique qui dominent.

IMPRESSUM

1^{re} édition 2017

© CSFO 2017, Berne. Tous droits réservés.

Edition:

Centre suisse de services Formation professionnelle |
orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO
CSFO Editions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch
Le CSFO est une institution de la CDIP.

Direction du projet: Regula Luginbühl, Fanny Mülhauser, CSFO **Enquête et rédaction:** Peter Kraft, Florence Müller, CSFO **Traduction:** Marie Gréau, VoxVersa **Relecture:** Maude Thomas, Groupement valaisan des bibliothèques; Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges **Photos:** Maurice Grünig, Zurich; Thierry Porchet, Yvonand **Graphisme:** Viviane Wälchli, Zurich **Réalisation:** Roland Müller, CSFO **Impression:** [xx]

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, Fax 031 320 29 38, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article: FE2-3060 (1 exemplaire), FB2-3060 (paquet de 50 exemplaires)
Ce dépliant est également disponible en allemand et en italien.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.

Formation professionnelle initiale

La formation d'agent ou agente en information documentaire est accessible dès la fin de la scolarité obligatoire.

Durée: 3 ans.

Formation pratique: 3 à 4 jours par semaine dans une bibliothèque, un centre de documentation ou des archives.

Formation théorique: 1 à 2 jours par semaine à l'école professionnelle.

Cours interentreprises: 29 à 31 jours répartis sur 3 ans.

Branches professionnelles: acquisition et prise en charge; catalogage, inventaire et classement; conditionnement et préservation; techniques d'information et de reproduction; communication interne et externe; recherche; information et culture; administration.

Titre obtenu: certificat fédéral de capacité (CFC) d'agent ou d'agente en information documentaire.

Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale, selon des modalités variables d'un canton à l'autre. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée (HES) en principe sans examen, selon la filière choisie et les places disponibles.

Formation continue, perfectionnement

- Cours proposés par les organisations du monde du travail et les instituts de formation
- Bachelor HES en information documentaire
- Master HES en sciences de l'information
- Etc.



En savoir plus

www.orientation.ch, la plateforme pour toutes les questions concernant les professions, les formations et le monde du travail

www.formation-id.ch, Délégation à la formation Information et Documentation

www.aaid.ch, Association des agents-e-s et des assistant-e-s en information documentaire (AAID)



Commander et actualiser

Pour remplir sa mission d'information, une bibliothèque doit continuellement compléter ses fonds en y intégrant des médias actuels.



Copier et numériser

Certains documents sont photocopiés ou numérisés, afin d'éviter qu'ils soient perdus ou détériorés.



Equiper les documents

Les agents en information documentaire (AID) préparent les ouvrages pour le prêt en leur apposant notamment une cote et un code-barre.

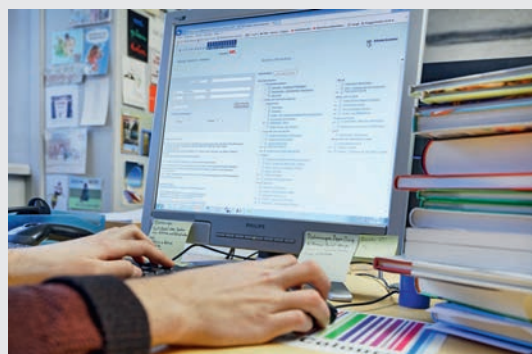


Archiver et conserver

Fragiles, les ouvrages anciens et les dossiers d'archives doivent être manipulés avec soin et conservés dans des cartons sans acide.

Travailler avec des bases de données

Lorsque les AID cherchent des informations sur un thème particulier, ils les trouvent généralement dans des bases de données internes ou externes.



Conseiller et rechercher

Ces professionnels conseillent les utilisateurs dans leur recherche de médias et d'informations. Cela représente une part très importante de leur travail.



S'occuper du prêt

Les documents prêtés sont scannés et enregistrés dans le système. Lorsque les utilisateurs tardent à rendre les ouvrages, ils reçoivent un rappel.



Organiser des événements

Lectures d'auteurs, visites de classes ou expositions: les AID organisent et animent régulièrement ce type d'événements.





Regula Giger, 38 ans, responsable de projet pour des archives cantonales

«Les archives de l'Etat de Zurich conservent surtout des actes, des dossiers, des plans, des photos et des documents audio de l'administration cantonale. Il s'agit en quelque sorte de la mémoire du canton. La conservation de ces documents permet de comprendre la gestion passée du canton et de mener des recherches historiques. Je dirige des projets de traitement archivistique dans le département consacré à la mise en

Ordonner le passé du canton

valeur des documents. Je veille à ce que ces derniers puissent être archivés et utilisés durablement. Cela passe par le classement et la description des dossiers, la détermination de délais de protection et la mise en œuvre de travaux simples de conservation, tels que le conditionnement dans des cartons sans acide. Le traitement archivistique permet de retrouver rapidement des dossiers précis dans nos immenses collections. Je forme d'autres collaborateurs et collaboratrices, je m'assure de la qualité du travail au moyen de contrôles aléatoires et je traite également moi-même des dossiers et des documents. Je consacre aussi un temps important à la formation de nos apprentis agents en information documentaire. Mon travail m'amène souvent à découvrir des sujets très intéressants et à réaliser des voyages passionnants dans le passé. Grâce à mes études de spécialiste en information documentaire, je suis en mesure d'assumer ma part de responsabilité envers l'héritage historique du canton.»

Prêt, gestion de projets et formation des utilisateurs: Maude Thomas est active sur tous les fronts à la Médiathèque Valais-Sion. «Je m'occupe en particulier de la gestion de plateformes en ligne», explique-t-elle. «Dans le cadre de mes études de spécialiste en information documentaire, j'ai effectué mon travail de bachelor à la Médiathèque, pour laquelle j'ai conceptualisé «WikiValais», une base de connaissances dédiée au patrimoine cantonal. On m'a ensuite confié un mandat pour la développer, avant de m'engager à

Le numérique pour informer et se former

un poste fixe», explique la jeune femme. «Je gère souvent des projets en collaboration avec mes collègues des autres sites de la Médiathèque Valais. J'administre des plateformes d'autoformation en ligne dans le domaine des langues et de la bureautique. Je veille à leur bon fonctionnement et je les présente aux utilisateurs.» L'autre spécialité de Maude Thomas: les réseaux sociaux. «Dans ce domaine, il faut réagir vite pour susciter l'intérêt. Lorsque le jeu Pokémon Go est apparu sur les smartphones, j'ai proposé de déposer des leurres pour que les jeunes viennent chasser des Pokémons entre nos livres. Le public a répondu présent et un article nous a été consacré dans la presse cantonale, ce qui a accru notre visibilité», se souvient-elle. «La profession va devenir de plus en plus variée et toujours davantage tournée vers le numérique. Elle restera néanmoins fidèle à son principal objectif: gérer l'information et la mettre à la disposition du public.»



Maude Thomas, 33 ans, spécialiste en information documentaire responsable de projets web



Christian Sonderer, 30 ans, responsable d'équipe des Repair Managers

«J'ai suivi des études en sciences de l'information à la Haute école spécialisée de Coire (GR). Pendant cette période déjà, j'ai accumulé des expériences professionnelles dans ce domaine, ce qui m'a permis d'intégrer l'équipe du service d'information d'economiesuisse directement après l'obtention de mon diplôme. Je dirige maintenant ce

Préparer des infos sur mesure

département de trois personnes. L'une de nos tâches principales consiste à effectuer des recherches pour des associations et des entreprises membres de notre organisation. Il peut s'agir de rassembler des informations pour des interventions télévisées, de lister des arguments pour des tables rondes ou encore de préparer des dossiers pour des entreprises en visite à l'étranger. Nous cherchons l'essentiel des articles, chiffres et statistiques dans des bases de données recensant des informations économiques et des articles de presse. Le tri des informations représente également une part importante de notre travail: dès que nous découvrons un article de presse pertinent, nous lui attribuons des mots-clés thématiques et nous l'intégrons dans notre base de données. Nous offrons aux collaborateurs d'economiesuisse la possibilité de s'abonner pour recevoir des articles sur les thèmes qui les intéressent. Nous recevons souvent des demandes pressantes, par exemple lorsque notre département Communication a besoin d'informations pour répondre aux questions des médias. Je trouve toujours passionnant de voir les très nombreux articles et émissions se basant sur le résultat de nos recherches.»