

ANDRÉ BILODEAU

Technicien en documentation,
Bibliothèque d'aménagement,
Université de Montréal
Courriel : andre.bilodeau@umontreal.ca

MARJOLAINE POIRIER

Technicienne en documentation,
Bibliothèque des lettres et sciences humaines,
Université de Montréal
Courriel : marjolaine.poirier@umontreal.ca

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUME

Traversé par de multiples changements au cours de la dernière décennie, le monde documentaire cherche à se positionner dans le contexte actuel, à composer avec des technologies en évolution ainsi qu'avec les nouvelles habitudes des usagers. Particulièrement touchés par ces transformations, les techniciens en documentation se questionnent et se redéfinissent. Qu'est-ce qu'être un technicien en documentation en 2012 ? Comment assurer la pérennité de cette profession dans un environnement en continuel renouvellement ? Comment les techniciens et techniciennes envisagent-ils l'évolution de leur profession ? Afin de répondre à ces questions, une enquête a été menée par une équipe de techniciens en documentation. Ce sondage a permis d'amasser des données permettant de dresser un portrait assez précis de la profession, en plus de mettre de l'avant les aspirations et la vision des techniciens quant à leur avenir. Appuyé par un blogue relatant toutes les étapes du projet et permettant une participation interactive des techniciens désirant y collaborer, ce projet typique du Web collaboratif est ici présenté et analysé.

Profession : Library Technician

Numerous changes in the last decade have had an impact on libraries and their personnel; they are trying to find their place in the current context, adapting to technological change as well as new habits of their users. The impact on library technicians is especially acute: they are redefining their role. What does it mean to be a library technician in 2012? How does one assure the long-term existence of the profession in an environment that is constantly evolving? How do library technicians perceive the evolution of their profession? In order to answer these and other questions, a survey of library technicians was conducted. The data collected allowed the authors to draft a portrait of the profession as well as identify the aspirations and outlook the technicians have regarding their future. A blog explaining each step of the project allowed the technicians to collaborate. This typical Web-based project is outlined and discussed in this article.

Profesión : técnico en documentación

El mundo documental, que ha experimentado numerosos cambios en la última década, busca posicionarse en el contexto actual y vincularse con tecnologías en evolución así como con las nuevas prácticas de los usuarios. Particularmente afectados por estas transformaciones, los técnicos en documentación formulan nuevos planteos y se redefinen: ¿Qué significa ser un técnico en documentación en 2012? ¿Cómo asegurar la continuidad de esta profesión en un entorno en constante desarrollo? ¿De qué manera los técnicos abordan el tema de la evolución de su profesión? Para poder responder a estas preguntas, se realizó una encuesta a cargo de un equipo de técnicos en documentación. Este sondeo de opinión permitió recopilar datos que facilitaron la elaboración de un perfil relativamente preciso de la profesión y plantear las aspiraciones y la visión de los técnicos acerca de su futuro. Presentamos y analizamos aquí este proyecto típico de las redes colaborativas respaldados por un blog que describe las etapas del proyecto y que permite una participación interactiva de los técnicos que desean colaborar.

Introduction

LES MUTATIONS TECHNOLOGIQUES ont durablement changé les milieux documentaires. Leur impact est particulièrement sensible pour une profession récente, à peine 40 ans, comme l'est celle des techniciens en documentation. Dans ce contexte, s'interroger sur l'évolution et le devenir des fonctions de ce corps d'emploi est un enjeu d'actualité. Ce questionnement, d'intérêt pour ceux qui exercent cette profession, ne les concerne pas exclusivement. Les pénuries de techniciens vécues présentement dans certaines régions rendent essentiel l'approfondissement des connaissances relativement aux moyens de rétention des diplômés et employés dans les milieux de travail. L'étude des techniciens en documentation en tant que groupe permet également de nous renseigner sur les liens qu'entretiennent les différents acteurs dans les bibliothèques, les centres d'archives, les services de gestion des documents administratifs et les librairies.

À l'automne 2010, une enquête québécoise sur les techniciens en documentation menée par une équipe bénévole et indépendante a permis d'amasser un nombre considérable de données sur la profession. Pour mieux en comprendre les résultats, il nous semble primordial d'aborder aussi bien les enjeux ayant entouré le déroulement du projet que de livrer une interprétation objective des chiffres.

Qu'est-ce qu'un technicien en documentation ?

Le technicien en documentation est un spécialiste polyvalent des milieux documentaires ayant complété un cursus de trois ans dans un établissement d'enseignement collégial. Créé dans les années 1960 en même temps que les Collèges d'enseignement général et professionnel (Cégep) au Québec, le programme de formation aux techniques de la documentation a connu quatre refontes majeures. Les trois premières refontes, en 1967, 1975 et 1982, étaient bâties autour d'une grille de cours uniformes que devaient respecter toutes les institutions offrant la formation (Chiasson et Manseau 1997). Depuis 1996 pour les collèges François-Xavier-Garneau, John-Abbott et Maisonneuve, et 1997 pour les collèges

de Jonquière¹, Lionel-Groulx, de l'Outaouais et de Trois-Rivières, la formation respecte plutôt 26 énoncés de compétences touchant les habiletés cognitives, socio-affectives ou psychomotrices. Les compétences ont été élaborées à la suite d'une consultation des différents intervenants du milieu (Chiasson et Manseau 1997). Le programme de formation permet aux collègues d'introduire une certaine flexibilité dans les grilles de cours pour mieux les adapter aux réalités changeantes des milieux de travail et à l'évolution technologique.

Les techniciens qui ont complété le programme doivent être en mesure de travailler dans quatre secteurs de la documentation : les bibliothèques et centres de documentation, les librairies, les services de gestion de documents administratifs et les centres d'archives. Le programme vise à développer les habiletés et l'efficacité des étudiants dans l'utilisation des outils du monde documentaire, dans les services au public et dans la diffusion de l'information, dans le traitement des documents, dans le développement des collections et dans les tâches administratives. L'enseignement favorise l'autonomie des étudiants pour qu'ils soient en mesure d'assumer la gestion de petits centres documentaires, même si le niveau de responsabilité varie selon les milieux.

En plus de compléter une formation spécifique, les étudiants en techniques de la documentation doivent réussir, comme tous les étudiants de niveau collégial au Québec, 12 cours obligatoires, soit quatre cours de français, trois cours de philosophie, trois cours d'éducation physique et deux cours de langue seconde. Comme les techniques de la documentation relèvent des humanités, les diplômés du programme auront également complété deux cours optionnels issus d'un tronc commun en sciences humaines et sociales.

Contexte de l'enquête

L'initiative du sondage découle de discussions tenues à la suite du premier Congrès des milieux documentaires du Québec, en novembre 2009. Ayant comme objectif de donner une meilleure visibilité à une profession parfois méconnue, l'équipe du projet a rapidement pris acte du besoin exprimé par les techniciens en documentation de disposer de moyens leur permettant de se situer comme groupe professionnel. Pour faire face à cet enjeu, le duo dirigeant le projet a commencé par bâtir des instruments essentiels pour rejoindre les techniciens en documentation. Il a fallu établir des liens avec différentes associations et avec les responsables de programme dans les collèges, produire des listes d'envoi et, finalement mettre en place des moyens de diffusion sur le Web. Le blogue Profession : technicien en docu-

mentation et le groupe Facebook² ont été créés non seulement pour permettre à l'entreprise intellectuelle de bénéficier d'assises publicitaires, mais également dans le but de permettre aux techniciens de s'approprier le projet. En laissant leurs commentaires sur les différentes plateformes, les techniciens en documentation ont été au cœur de plusieurs choix concernant le type de questions à poser, l'ampleur du questionnaire, le choix de réponses ou le contenu visé. Cette présence sur le Web a également permis, de façon imprévue, d'élargir l'équipe de travail tout au long du processus de conception. Au terme de l'enquête, une vingtaine de techniciens avaient soutenu à un moment ou l'autre l'équipe de départ dans la réalisation du sondage. L'expérience a montré qu'un tel lieu de discussion était devenu nécessaire pour les techniciens.

Des étapes plus administratives se sont ajoutées : évaluation des logiciels de gestion de sondages, traduction du questionnaire pour les locuteurs anglophones, ajustement de l'échantillon visé pour donner suite à l'étude des programmes de formation, pré-tests des premières versions, minutage et mise en ligne.

Le parcours complété a permis de rendre disponible, en français et en anglais, deux sondages distincts, un pour les techniciens qui sont présentement sur le marché du travail et l'autre s'adressant spécifiquement aux étudiants en techniques de la documentation. C'est du premier sondage et du questionnaire, reproduit en annexe, qu'il sera question dans cet article.

Échantillon

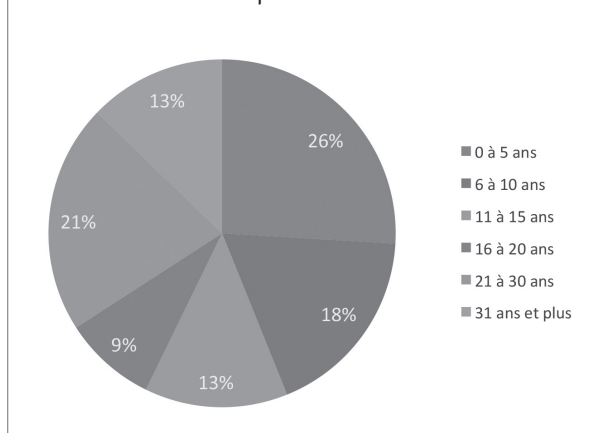
Les répondants visés par le premier sondage étaient les techniciens en documentation diplômés d'un programme de formation québécois, travaillant au Québec ou travaillant en français ailleurs au Canada. Les techniciens issus d'un programme québécois et travaillant en anglais étaient également visés s'ils occupaient un poste au Québec. Pour rejoindre ces techniciens, les questionnaires dans les deux langues ont été diffusés sur le blogue entre le 26 septembre et le 24 octobre 2010. Le nombre de répondants durant cette période a été de 1 077 personnes. Afin de s'assurer de la validité des données, certaines réponses, dont le contenu apparaissait sujet à caution, ont été retirées. Au final, l'échantillon comporte 1 065 répondants, dont environ 1 035 personnes œuvrant au Québec. Par rapport à l'effectif québécois total, ce chiffre correspond à environ 40 % des techniciens en documentation présentement actifs sur le territoire québécois³.

1. Le programme des techniques de la documentation offert par le collège de Jonquière a été fermé en 2003.

2. Le blogue (<<http://techdocumentation.blogspot.ca/>>) et le groupe Facebook (<<https://www.facebook.com/Profession.technicien.documentation/>>) sont toujours actifs. Si l'avenir de la page Facebook est assuré, le maintien du blogue est par contre actuellement en discussion.

3. Service Canada considère que 3 050 techniciens en documentation travaillent au Québec. Ces chiffres sont extraits du recensement de 2006. Cependant, le recensement fonctionne par déclaration de fonction, ce qui veut dire que quelqu'un qui occupe un poste, sans avoir complété une formation spécialisée, est comptabilisé

Figure 1.
Nombre d'années d'expérience de travail



Validité des données

Les deux facteurs les plus importants de notre réflexion entourant la validité des données ont été la fiabilité des sondages électroniques et la représentativité de l'échantillon. Dès le départ, il a été décidé d'utiliser un format électronique afin de rejoindre rapidement et efficacement les techniciens en documentation ; ce choix a été fait en tenant compte de l'impact du support sur la validité de l'échantillon. Les études sur le sujet concluent que le format d'un questionnaire est peu susceptible d'influencer les résultats obtenus. Des chercheurs ont toutefois noté que les répondants tendaient à être plus sincères et à émettre des opinions personnelles au lieu d'utiliser des lieux communs acceptables pour la majorité lorsqu'ils étaient familiers avec les outils électroniques (Andrews, Nonneck et Preece 2003 ; Boyer, et al. 2002 ; Huang 2006). Comme les techniciens travaillent dans un milieu où l'utilisation des outils informatiques est indispensable, cet aspect n'était pas déterminant dans notre cas.

Sur un autre plan, nous étions également protégés des réponses malicieuses par la méconnaissance des enjeux par un large public, l'utilisation de questions conditionnelles à l'intérieur du sondage, la courte période de mise en ligne et la mise à disposition du sondage sur une page secondaire du blogue. Cette étape préalable au sondage a été suivie d'une analyse attentive des résultats pour s'assurer de la représentativité de l'échantillon. La première série de questions

dans la catégorie d'emploi. En considérant les répondants visés par le sondage, il est possible de soustraire avec certitude 12,7 % du chiffre de départ; il s'agit de personnes qui n'ont pas complété le programme d'études collégiales en techniques de la documentation. Le nombre de techniciens en documentation dûment formés serait donc plus près de 2 684 personnes. Et ce chiffre surestime probablement le nombre de techniciens ayant obtenu un diplôme en techniques de la documentation dans un cégep québécois. En effet, Statistique Canada comptabilise dans les 2 684 personnes restantes des travailleurs ayant un diplôme collégial ou universitaire mais pas spécifiquement en techniques de la documentation. L'Institut de la statistique du Québec considère pour sa part qu'il y a 2 615 techniciens en documentation au Québec, mais comme les chiffres proviennent également du recensement, les mêmes précautions s'appliquent.

posées aux répondants concernait en effet leur identité afin de recueillir assez des données permettant d'évaluer le type de personnes ayant décidé de participer au sondage. Les réponses obtenues montrent que l'échantillon est représentatif de la population visée au Québec. Les chiffres ne sont pas biaisés par une surreprésentation d'une partie des effectifs et ce, autant en ce qui concerne les années d'expérience (Figure 1) et la répartition par région (Tableau 1) que la répartition par milieu de travail (Figure 2). Le nombre de répondants dans les autres provinces et territoires canadiens est trop faible pour que les données aient une valeur scientifique ; précisons à titre indicatif que leurs réponses étaient semblables à celles des répondants québécois.

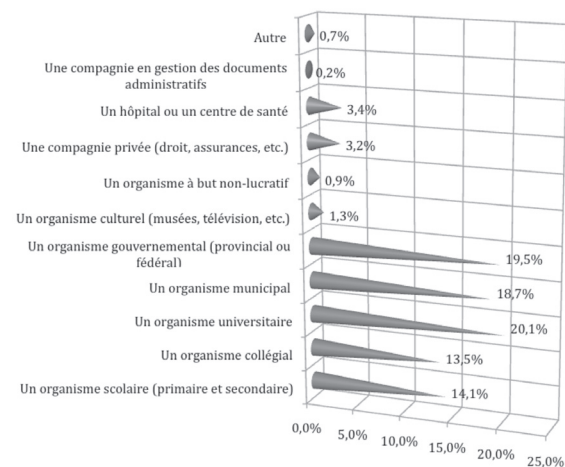
Tableau 1.
Provenance géographique des répondants québécois

Abitibi-Témiscamingue	1,74 %
Bas-Saint-Laurent	2,00 %
Capitale-Nationale	19,52 %
Centre du Québec	1,93 %
Chaudière-Appalaches	3,09 %
Côte-Nord	0,39 %
Estrie	2,71 %
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0,39 %
Lanaudière	1,93 %
Laurentides	2,90 %
Laval	1,55 %
Mauricie	3,48 %
Montérégie	7,63 %
Montréal	32,08 %
Nord du Québec	0,19 %
Outaouais	3,57 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	4,15 %

Résultats

Le questionnaire a été structuré en quatre sections qui ont permis de mettre en lumière plusieurs aspects de la vie professionnelle des techniciens en documentation. Une partie des informations obtenues permet d'établir les caractéristiques des techniciens en documentation : leur parcours académique et professionnel, les relations professionnelles entretenues dans les milieux de travail, leurs tâches, les moyens de formation continue et leur implication associative. Une proportion importante des questions visait cependant à comprendre les perceptions des techniciens : leurs aspirations, la reconnaissance professionnelle dont ils jouissent et leur vision de l'avenir du métier qu'ils exercent.

Figure 2.
Milieu de travail des répondants*



* Les 1 % de répondants ayant indiqué la catégorie « Autre » étaient rattachés à des centres de recherche ou des organismes paragouvernementaux.

Plusieurs données nuancent de façon significative les perceptions traditionnelles entourant les techniciens en documentation. D'autres confirment certaines idées véhiculées sur le métier.

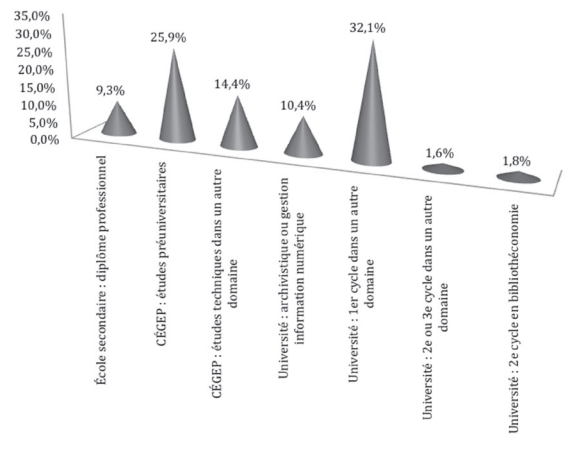
Parcours académique

Les répondants étaient tous diplômés d'un programme de techniques de la documentation. Pour la plupart d'entre eux, il ne s'agit pas des seules études complétées durant le parcours académique. Un bon nombre de personnes inscrites au diplôme d'études collégiales le font après avoir commencé ou complété un autre programme postsecondaire ; certains techniciens choisissent également de poursuivre des études une fois leur carrière commencée.

Selon Service Canada⁴, 27 % des techniciens en documentation sont détenteurs d'un diplôme universitaire. Il est donc logique que 64 % des répondants au sondage aient poursuivi un cursus académique, complété ou non, autre que celui qui a donné accès à leur profession (Figure 3). De ce nombre, 45,8 % ont fréquenté l'université à titre d'étudiants au 1^{er} cycle ou aux cycles supérieurs. Le croisement des données permet de constater que ce sont les techniciens travaillant en milieu universitaire qui sont les plus susceptibles de fréquenter ou d'être passés par l'université en vue de compléter quelques cours, un certificat, un baccalauréat ou une maîtrise. Les commentaires recueillis en marge de la question montrent qu'un certain nombre de techniciens poursuivent des études à temps partiel qui leur permettent de développer des compétences connexes ;

4. Ces chiffres provenant de Services Canada doivent toutefois faire l'objet des mêmes réserves que celles exprimées plus haut puisqu'ils proviennent de la déclaration de fonction du recensement 2006.

Figure 3.
Parcours académique des répondants



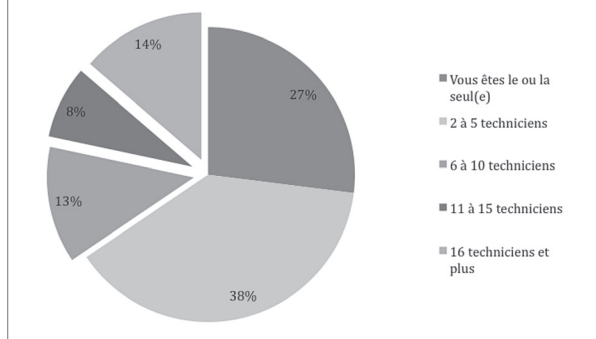
le certificat en gestion de l'information numérique et le certificat en littérature de jeunesse ont été fréquemment cités.

Situation d'emploi

La plupart des collèges qui offrent le programme de techniques de la documentation affichent un taux de placement de leurs finissants avoisinant les 100 %. Le marché de l'emploi a toutefois tendance à varier selon les régions. Au moment de l'enquête (automne 2010), 92,9 % des répondants travaillaient ; un certain nombre de techniciens (que nous n'avons pas pu mesurer avec exactitude) étaient en congé parental, en congé de maladie ou absents du travail pour des raisons personnelles. Des variations notables sont perceptibles en fonction du nombre d'années d'expérience, les techniciens en début de carrière se retrouvant le plus souvent en recherche d'emploi : 10,8 % d'entre eux étaient à la recherche d'un poste au moment du sondage. Leurs confrères ayant cumulé au-delà de cinq ans d'expérience semblent plus stables : 95 % d'entre eux travaillaient au moment où nous les avons interrogés. De plus, la plupart des techniciens ayant plus de cinq ans d'expérience étaient titulaires d'un poste régulier à temps plein. Les répondants qui occupent un poste à temps partiel ou cyclique travaillent le plus souvent au sein d'organismes culturels ou municipaux.

Un des phénomènes observés dans les réponses des techniciens est leur tendance à mener leur carrière dans un nombre restreint de milieux ; la moitié d'entre eux (52 %) n'ont occupé qu'un ou deux emplois au cours de leur vie professionnelle. Quelles sont les causes de cet état de fait ? Cette tendance est-elle susceptible de se modifier dans un contexte où un plus grand nombre d'ouvertures professionnelles est envisagé ? Il est difficile d'établir un pronostic sans plus de données qualitatives.

Figure 4.
Nombre de techniciens travaillant au sein d'équipes



Relations professionnelles

En examinant la répartition par milieux, il est facile de constater que la plus grande partie de l'effectif des techniciens en documentation travaille en bibliothèque. La réalité englobée par cette répartition a une influence sur les données concernant les relations professionnelles puisque la collaboration au sein d'équipe y est régulière. Les répondants travaillent à 75 % avec d'autres techniciens (Figure 4) et 63 % d'entre eux collaborent avec au moins un bibliothécaire (Figure 5). Ces résultats contredisent certains clichés véhiculés, entre autres, par les guides d'orientation destinés aux étudiants du secondaire et du collégial sur l'isolement des techniciens en documentation dans les milieux de travail. Les organisations où les techniciens sont le plus susceptibles de travailler seuls sont les milieux scolaires primaire et secondaire. À l'inverse, les techniciens qui œuvrent dans le monde universitaire tendent à faire partie d'équipes plus nombreuses et à collaborer avec un nombre plus élevé de bibliothécaires.

En examinant cette première tranche d'informations, il peut être tentant de conclure que les bibliothécaires sont les interlocuteurs administratifs des techniciens. La réalité est plus nuancée. Si les bibliothécaires supervisent régulièrement le travail des techniciens (dans 57 % des cas), ces derniers doivent également traiter avec des gestionnaires qui n'ont pas de formation spécifique liée à la documentation : c'est le cas pour environ 33 % des répondants (Figure 6). Les techniciens doivent donc être à même de défendre ou d'expliquer leurs dossiers à des personnes qui ne sont pas nécessairement au fait des enjeux spécifiques d'un centre de documentation ou d'un service d'archives. Environ 10 % des techniciens ne se retrouvent dans aucune de ces deux situations puisqu'ils sont supervisés par d'autres techniciens en documentation.

Le technicien se voit aussi confier la tâche de superviser des commis, des bénévoles ou des stagiaires. En tout, 44 % des techniciens ont ainsi à superviser d'autres acteurs du milieu (Figure 7). Notons que, dans le sondage, une nuance claire était faite entre les fonctions

Figure 5.
Nombre de bibliothécaires dans les équipes de travail

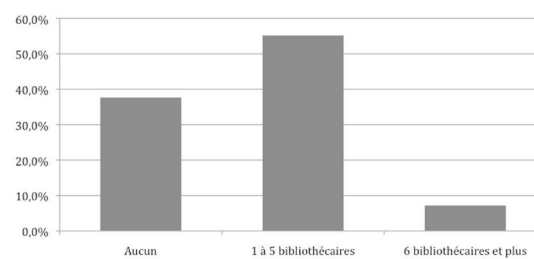
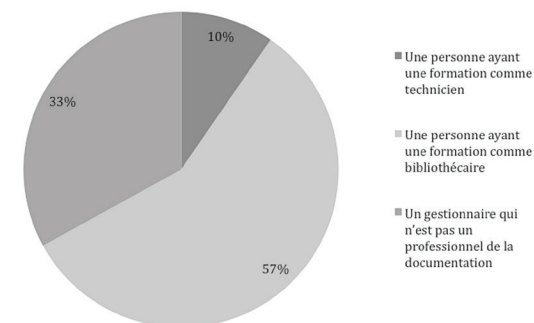


Figure 6.
Formation de la personne supervisant les répondants

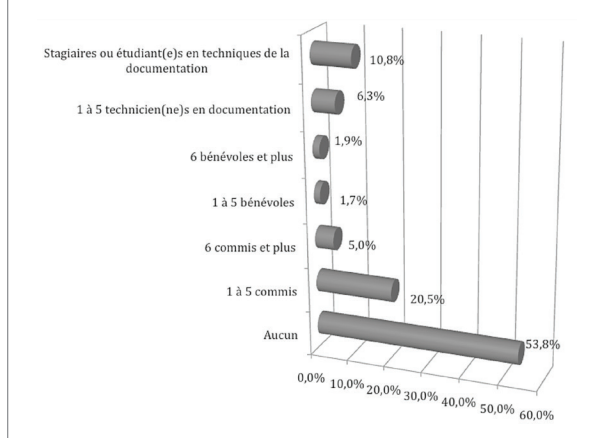


de supervision et la responsabilité d'une équipe. Un technicien en documentation supervisant des collègues pouvait s'assurer de la qualité du travail exécuté, faire des horaires ou répartir des tâches. Pour qu'un technicien soit considéré comme responsable de son milieu, il devait être la personne en charge du centre documentaire, qu'on y trouve ou non d'autres employés. Parmi les personnes ayant répondu à la question concernant le personnel responsable, 13 % des techniciens étaient réellement responsables de leur milieu (Figure 8). Les techniciens les plus expérimentés sont surreprésentés dans ce groupe, 23 % d'entre eux étant responsables d'un centre documentaire. L'ensemble de ces chiffres permet de saisir que les relations professionnelles des techniciens, au sein des équipes de travail, échappent à certaines préconceptions qui y sont traditionnellement attachées, soit le travail en solitaire et l'isolement.

Tâches

Les techniciens sont formés pour être des généralistes capables d'évoluer à l'intérieur de plusieurs secteurs. Les résultats que nous avons obtenus, s'ils démontrent clairement que le catalogage occupe encore une part prépondérante du temps de travail des techniciens, attestent également de la diversité des tâches qui leur sont confiées.

Figure 7.
Catégories de personnel supervisées par les répondants



Dans le cadre du sondage, les techniciens devaient signaler les trois tâches qu'ils effectuent le plus régulièrement (Tableau 2). Dans la plupart des institutions, les tâches les plus courantes sont le traitement intellectuel des documents, la référence aux usagers et le développement des collections. Certains milieux échappent à ces résultats généraux. Il s'agit des milieux universitaires, où la tâche la plus courante est la référence, et des milieux hospitaliers, où le prêt entre bibliothèques occupe une grande partie du temps des techniciens.

Ces fonctions ne sont pas les seules qu'occupent les techniciens. Au cours des dernières années, des tâches liées à l'informatisation croissante des milieux sont venues s'y greffer. Ces changements ont affecté 57 % des répondants qui mènent à bien, sur une base régulière, des interventions touchant la référence à distance, la gestion de documents électroniques, la veille informationnelle, la création ou l'exploitation d'outils du Web 2.0 et la création de contenu Web.

Les tâches traditionnelles ou innovantes effectuées par les techniciens correspondent à leur formation (Figure 9). Selon les données recueillies, cette adéquation se vérifie particulièrement pour les techniciens travaillant dans un collège d'enseignement général et professionnel (Cégep) ainsi que chez les techniciens responsables de services. Certaines tâches accomplies par les techniciens ne relèvent toutefois pas directement de leurs compétences. Le plus souvent, il s'agit de soutien informatique, d'entretien des locaux et des équipements, de dépannage des imprimantes et des photocopieurs et de secrétariat.

Dans ce contexte particulier, quelles sont les compétences détenues par les techniciens que ceux-ci souhaitent voir mieux exploitées? La question liée à cet enjeu dans le cadre des tâches traditionnelles a fait l'objet du plus fort taux d'abstention, près de 51 % chez nos répondants. Cet abstentionnisme pourrait avoir de nombreuses causes dont des problèmes internes au

Figure 8.
Nombre de répondants responsables d'une équipe de travail

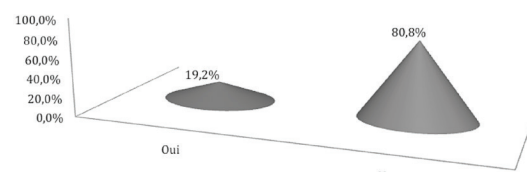


Tableau 2.
Tâches effectuées le plus régulièrement par les répondants

Implanter et/ou créer un calendrier de conservation ou un plan de classification	10,80 %
Gérer ou participer à la gestion d'un système de gestion documentaire déjà en place	21,0 %
Traiter des documents d'archives ou administratifs	14,6 %
Développer des collections (faire le choix, élaborer une politique de développement des collections, etc.)	18,5 %
Acquérir des documents	35,8 %
Cataloguer, indexer et/ou codifier des documents	62,7 %
Offrir des services de référence	54,5 %
Participer ou donner des activités de formation ou d'animation	28,0 %
Gérer du personnel	12,2 %
Prêt et prêt réseau	24,4 %
Prêt entre bibliothèques	23,9 %
Gérer les services aux collectivités d'une librairie	0,8 %
Promotion et diffusion des services et collections du milieu documentaire	14,3 %
Autres*	10,8 %

* La catégorie Autres regroupe des fonctions liées à la gestion des documents électroniques, à l'élaboration de pages Web, à la numérisation, au traitement d'images, à la veille, au traitement matériel, à l'entretien informatique de bases de données et de catalogues, à la gestion des droits d'auteur, au budget et aux statistiques.

sondage⁵ ou une certaine indifférence par rapport à cet aspect de la profession. Partout où le sondage comportait des choix de réponses, un espace était également prévu pour que les techniciens inscrivent une réponse alternative. L'analyse de ces commentaires n'a pas permis de déduire que l'absence de réponse était liée directement à un désir de maintenir la situation actuelle. Les techniciens ayant répondu à cette partie

5. L'équipe qui a testé le sondage avant sa mise en ligne n'a pas relevé de difficultés liées à la compréhension de l'énoncé de cette partie du questionnaire. Toutefois, il s'agissait d'une des questions les plus longues et elle était située dans le dernier tiers du formulaire électronique.

Figure 9.

Correspondance entre la formation et les tâches des répondants

COMPLÈTEMENT	LE PLUS SOUVENT	MOYENNEMENT	PEU	PAS DU TOUT
55,2 %	34,3 %	8,2 %	1,8 %	0,4 %

du sondage croient que les tâches suivantes peuvent être confiées à des techniciens en documentation :

- une partie des tâches liées au développement des collections (faire le choix, élaborer une politique de développement des collections, etc.) ;
- les activités de formation ou d'animation ;
- la gestion du personnel ;
- l'acquisition des documents (processus d'acquisition auprès des fournisseurs) ;
- l'indexation ou la classification des documents et la gestion des systèmes documentaires déjà en place.

Les techniciens ayant suivi des cours à l'université sont plus enclins à penser que les techniciens peuvent effectuer toutes ces tâches. Certains milieux se démarquent des résultats globaux. Les techniciens en documentation dans les bibliothèques universitaires citent de façon écrasante l'indexation et la classification comme tâches pouvant être effectuées par des techniciens en documentation alors que ceux qui œuvrent en bibliothèques scolaires souhaitent jouer un rôle plus actif dans la formation et l'animation.

Le taux de réponse pour les tâches ayant émergé au cours des dernières années est très élevé et comparable au restant du sondage. Parmi ces nouvelles avenues de travail les techniciens accordent leur préférence à :

- la référence à distance, la gestion des documents électroniques et des outils électronique ;
- la gestion d'un programme d'activités de formation ou d'animation ;
- le marketing des bibliothèques et des services documentaires ;
- l'évaluation de la validité des informations obtenues par les usagers ;
- la mise en place de cellules et de techniques de veille informationnelle.

Dans un contexte où les candidats se font rares et où les milieux souhaitent garder en poste leurs travailleurs, l'élargissement du champ d'action des techniciens pourrait s'avérer un facteur déterminant. Un employeur qui souhaite attirer ou retenir son personnel technique devrait mettre l'accent sur la diversité des tâches. Il s'agit de l'élément désigné par les techniciens comme le plus stimulant dans un milieu de travail : pour 85,4 % des répondants, il s'agit d'un enjeu majeur. Les autres aspects ayant un impact sont, dans l'ordre : l'autonomie accordée aux techniciens (77,9 %), la possibilité de faire alterner les tâches techniques et les contacts avec le public (62,5 %), la possibilité de participer à de nouveaux

projets (57,4 %) et l'utilisation de nouvelles technologies (51,6 %).

Formation continue

L'évolution des milieux documentaires ne serait pas possible sans une mise à jour des connaissances des techniciens en documentation, soit par intérêt personnel, soit dans le cadre d'une formation continue orchestrée par les employeurs. Entre 2008 et 2010, 54 % des techniciens de notre échantillon avaient participé à des activités susceptibles de leur permettre de se développer professionnellement (Figure 10).

Les techniciens les moins susceptibles de participer à un colloque, à un congrès ou à une conférence étaient les techniciens arrivés depuis peu sur le marché du travail et ceux qui œuvrent dans le monde municipal. Si les formations organisées par des associations ou regroupements professionnels occupent une large part des moyens déployés par les techniciens pour se maintenir à jour, leur place n'est pas prépondérante dans les réponses que nous avons obtenues (Figure 11). La grande majorité des techniciens semblent plutôt se former sur les lieux de travail au contact de leurs collègues ou lors de formations organisées par l'employeur sur place. Cette situation est peut-être explicable par le nombre peu élevé, environ 25 %, de nos répondants qui sont membres d'une association professionnelle.

Figure 10.
Participation des répondants à la formation continue

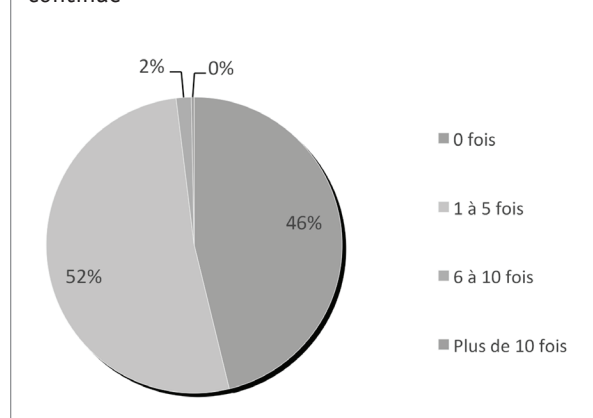


Figure 11.

Moyens de formation continue utilisés par les répondants

Collègues	62,9 %
Formations organisées sur Internet	8,5 %
Formations données à l'intérieur du milieu et organisées par l'employeur	50,1 %
Blogues, sites Web et fils RSS	29,8 %
Congrès, colloques et formations organisés par une association professionnelle, un regroupement professionnel ou association dans le domaine du livre (ex. Asted, APTDQ, Communication-jeunesse, CREPUQ, etc.)	43,1 %
Revue professionnelle	30,7 %
Autre	6,3 %

Figure 12.

Perception des répondants quant à la reconnaissance professionnelle dans le monde documentaire

COMPLÈTEMENT	TRÈS BIEN	MOYENNEMENT	PEU	PAS DU TOUT
2,0 %	21,3 %	50,5 %	22,2 %	4,0 %

Figure 13.

Perception des répondants quant à la reconnaissance professionnelle par le grand public

COMPLÈTEMENT	TRÈS BIEN	MOYENNEMENT	PEU	PAS DU TOUT
0,1 %	1,5 %	22,0 %	54,9 %	21,4 %

Reconnaissance professionnelle

Les réponses à la question concernant la reconnaissance professionnelle sont plutôt mitigées, 23,3 % seulement des techniciens affirmant que leurs compétences sont complètement ou très bien connues (Figure 12). Elles montrent que des ponts restent à construire entre les différentes professions liées au monde documentaire québécois et qu'il est important que nous apprenions à mieux nous connaître. Les techniciens doivent mettre de l'avant leurs compétences et leur formation mais il est également essentiel que les bibliothécaires et les archivistes se préoccupent davantage du rôle que les techniciens jouent dans les milieux documentaires. Dans cette optique, il est pertinent que les étudiants en bibliothéconomie et en archivistique soient mieux informés sur le groupe professionnel avec lequel ils collaboreront durant toute leur carrière.

Si ces résultats peuvent paraître surprenants, la conception des techniciens face à leur notoriété populaire l'est beaucoup moins (Figure 13). L'ensemble des professions du monde documentaire souffre d'un manque de visibilité. Dans le cas spécifique des techniciens, il s'agit d'un enjeu particulièrement important pour le renouvellement des effectifs.

Conclusion

À la fin de l'enquête, pour élargir la réflexion, le questionnaire interrogeait les techniciens sur leur perception du futur. Ces commentaires ont été agrégés pour donner une vision d'avenir sur laquelle nous aimerions conclure.

Dans 10 ans, les techniciens en documentation seront toujours des généralistes polyvalents. Ils vivront dans un monde où les ressources électroniques, entre autres les livres électroniques, seront dominantes, mais dans lequel le papier existera encore. Par conséquent, ils devront s'assurer de la pérennité des informations et des supports. Les tâches traditionnelles comme le catalogage seront donc en diminution. Les techniciens seront mieux formés en ce qui concerne l'informatique de pointe. Les outils et le travail tendront à être davantage collectifs et collaboratifs. Les tâches des techniciens auront évolué, seront plus diversifiées et plus tournées vers la gestion. Les techniciens s'occuperont plus d'information que de documentation. Le rôle du technicien sera celui d'un médiateur qui collabore et échange avec l'utilisateur. Les relations avec les utilisateurs se dématérialiseront avec la référence à distance ou hors du milieu documentaire, la veille, les revues systématiques et la promotion via des outils du Web. Le technicien sera un expert capable de valider l'information et l'utilisation de cette dernière en fonction du droit d'auteur.

Les techniciens espèrent que leur profession sera éventuellement mieux connue. Ils croient que des collaborations plus étroites sont possibles avec les autres intervenants des milieux documentaires. ☐

Sources consultées

- Andrews, D., B. Nonneck et J. Preece. 2003. Electronic survey methodology : a case study in reaching hard-to-involve Internet users. *International Journal of Human-Computer Interaction* 16 (2) : 185-210.
- Canada. Service Canada. 2010. Techniciens et assistants dans les bibliothèques et les archives. In *Service Canada*. <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/qc/emploi_avenir/statistiques/5211.shtml> (consulté le 30 octobre 2010).
- Chiasson, R. et P. Manseau. 1997. Un nouveau programme de formation en techniques de la documentation. *Argus* 26 (3) : 24-29.

- Boyer, K.D., et al. 2002. Print versus electronic surveys : a comparison of two data collection methodologies. *Journal of Operations Management* 20 (4) : 357-373.
- Huang, H.-M. 2006. Do print and Web surveys provide the same results ? *Computers in Human Behavior* 22 (3) : 334-350.
- Québec (Prov.). Institut de la statistique du Québec. 2010. Tableau 2 : Effectifs des professions de la culture et des communications, Québec et Canada 2006. In *Institut de la statistique du Québec*. <http://www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/culture_comnc/professions/classification/class_effec_prof_t2_2006.htm> (consulté le 30 octobre 2010).

Sites complémentaires

- Page Facebook : <<https://www.facebook.com/Profession.technicien.documentation>>.
- Blogue : <<http://techdocumentation.blogspot.ca/>>.

Annexe

Questionnaire sur la profession de technicien en documentation

Section 1 : Informations sur le type d'emploi

1.1 Depuis combien d'années travaillez-vous comme technicien(ne) en documentation ?

- 0 à 5 ans
- 5 à 10 ans
- 10 à 15 ans
- 15 à 20 ans
- à 30 ans
- 30 ans et plus

1.2 Combien d'emplois avez-vous occupé depuis votre sortie de l'école ?

- 0
- 1 à 2
- 3 à 5
- Plus de 5

1.3 Quel est votre statut d'emploi comme technicien(ne) en documentation ?

- Sans emploi
- Permanent à temps plein
- Permanent à temps partiel ou cyclique
- Contractuel (temporaire ou surnuméraire) à temps plein
- Contractuel (temporaire ou surnuméraire) à temps partiel
- Travailleur autonome

1.4 Dans quel type de milieu travaillez-vous ?

- Archives
- Documents administratifs
- Bibliothèque ou centre de documentation
- Librairie
- Autre, spécifiez

1.5 Avez-vous complété des études autres que la technique en documentation ?

- École secondaire : diplôme professionnel secondaire
- CÉGEP : études collégiales dans un autre domaine
- CÉGEP : diplôme technique dans un autre domaine
- CÉGEP : diplôme général (sciences humaines, sciences pures, etc.)
- Université : études en gestion des documents administratifs ou en gestion des documents électroniques
- Université : diplôme en gestion des documents administratifs en gestion des documents électroniques
- Université : études de 1^{er} cycle dans un autre domaine
- Université : diplômes de 1^{er} cycle dans un autre domaine
- Université : études de 2^e ou 3^e cycle dans un autre domaine
- Université : diplômes de 2^e ou 3^e cycle dans un autre domaine
- Université : études de 2^e cycle en bibliothéconomie
- Université : diplôme de 2^e cycle en bibliothéconomie

Section 2. Informations sur le milieu de travail

2.1 L'organisme pour lequel vous travaillez est :

- Un organisme scolaire (primaire et secondaire)
- Un organisme collégial
- Un organisme universitaire
- Un organisme municipal
- Un organisme gouvernemental (provincial ou fédéral)
- Un organisme culturel (musées, télévision, etc.)
- Une compagnie privée (droit, assurances, etc.)
- Un hôpital ou un centre de santé
- Une compagnie de gestion des documents administratifs
- Autres, spécifiez

2.2 Combien y-a-il de techniciens(nes) en documentation dans votre service ?

- Vous êtes le ou la seul(e)
- 1 à 5 techniciens
- 5 à 10 techniciens
- 15 techniciens et plus

2.3 Êtes-vous responsable de votre équipe de travail ?

- oui
- non

2.4 La personne directement responsable de vous est :

- Un(e) technicien(ne)
- Un(e) bibliothécaire
- Un(e) gestionnaire qui n'est pas un(e) professionnel(le) de la documentation
- Autre, spécifiez

2.5 Avez-vous à superviser d'autres employés ?

- Aucun
- 1 à 5 commis
- 5 commis et plus
- 1 à 5 bénévoles
- 5 bénévoles et plus
- 1 à 5 technicien(ne)s en documentation
- Stagiaires ou étudiants(es) en techniques de la documentation

2.6 Y-a-t-il des bibliothécaires avec lesquels vous travaillez directement ?

- Aucun
- 1 à 5 bibliothécaires
- 5 bibliothécaires et plus
- 2.7 Dans quelle région travaillez-vous ?
- Bas-Saint-Laurent
- Capitale-Nationale
- Estrie
- Abitibi-Témiscamingue
- Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Mauricie
- Montréal
- Outaouais
- Côte-Nord
- Nord du Québec
- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Chaudière-Appalaches
- Laval
- Lanaudière
- Laurentides
- Montérégie
- Centre du Québec
- Nouveau-Brunswick
- Ontario
- Nouvelle-Écosse
- Terre-Neuve et Labrador
- Île du Prince-Édouard
- Manitoba
- Saskatchewan
- Alberta
- Colombie-Britannique
- Territoire du Nord-Ouest
- Nunavut
- Yukon

Section 3. Informations sur les fonctions de travail

3.1 Vos tâches correspondent-elles à votre formation ?

- Complètement
- Le plus souvent
- Pas du tout

3.2 Vos tâches principales sont (svp cocher les trois tâches que vous effectuez le plus souvent) :

- Planifier un calendrier de conservation ou un plan de classification
- Gérer ou participer à la gestion d'un système de gestion documentaire déjà en place
- Traiter des documents d'archives ou administratifs
- Créer un calendrier de conservation ou un plan de classification
- Développer des collections (faire le choix, élaborer une politique de développement des collections, etc.)
- Acquérir des documents
- Cataloguer des documents
- Indexer des documents et/ou codifier des documents
- Offrir des services de référence
- Participer ou donner des activités de formation ou d'animation
- Gérer du personnel
- Prêt et prêt réseau
- Prêt entre bibliothèques
- Gérer les services aux collectivités d'une librairie
- Autre, spécifiez

3.3 Y-a-t-il des tâches qui ne vous sont pas confiées actuellement et que vos compétences vous permettraient d'effectuer ?

- Planifier un calendrier de conservation
- Planifier un plan de classification
- Gérer ou participer à la gestion d'un système de gestion documentaire déjà en place
- Développer des collections (faire le choix, élaborer une politique de développement des collections, etc.)
- Acquérir des documents
- Cataloguer des documents
- Indexer des documents et/ou codifier des documents
- Offrir des services de référence
- Participer à ou donner des activités de formation ou d'animation
- Gérer du personnel
- Prêt entre bibliothèques
- Gérer les services aux collectivités d'une librairie
- Autre, spécifiez

3.4 Exercez-vous des tâches qui n'existaient pas ou peu il y a dix ans (ex. référence en ligne, utilisation d'outils du web 2.0, veille informationnelle, création de contenu web, gestion des documents électroniques, etc.) ?

- Oui, lesquelles ?
- Non

3.5 Quelles tâches ayant émergé dans les dernières années pourraient être, selon vous, effectuées par des technicien(ne)s en documentation ?

- Effectuer de la référence en ligne
- Évaluer la validité des informations obtenues pour des usagers (fiabilité des sites Web, etc.)

- Créer du contenu Web (site Internet : Java, Linux, html, À la carte, Camtasia, etc.)
- Participer à l'élaboration et la mise en œuvre d'outils du Web 2.0 institutionnels (page Facebook, Twitter, blogue, etc.)
- Gérer un programme d'activités de formation ou d'animation
- Publiciser une bibliothèque ou un service documentaire
- Gérer des documents électroniques ou des outils électroniques (ex. bases de données)
- Mettre en place une veille informationnelle (service d'alertes, etc.)
- Participer à la création de logiciels spécialisés
- Autre, précifiez

3.6 *En ne tenant pas compte de votre poste actuel, qu'est-ce qui vous intéresse le plus dans un emploi (vous pouvez cocher plus d'une réponse) ?*

- Diversité des tâches
- Répétitivité des tâches
- Utilisation de l'informatique
- Utilisation de nouvelles technologies
- Contact avec le public
- Tâches techniques
- Mélange de tâches techniques et contact avec le public
- Possibilité de participer à de nouveaux projets
- Autonomie
- Être seul(e) dans votre milieu
- Être en contact avec d'autres professionnels dans votre milieu
- Superviser d'autres employés ou des bénévoles
- Autre, précifiez

Section 4. Profession

4.1 *Faites-vous partie d'une association professionnelle ?*

- Oui, laquelle ?
- Non

4.2 *Dans les deux dernières années, combien de fois avez-vous participé à un congrès ou à une activité de formation continue ?*

- 0 fois
- 1 à 5 fois
- 5 à 10 fois
- 10 fois et plus

4.3 *Comment faites-vous pour maintenir vos connaissances à jour (vous pouvez cocher plus d'un choix) ?*

- Par des collègues
- Formation organisée sur Internet
- Formation donnée à l'intérieur de votre milieu et organisé par votre employeur
- Blogues, sites Web et fils RSS
- Congrès, colloques et formations organisés par une association professionnelle, un regroupement professionnel ou association dans le domaine du livre (ex. Asted, APTDQ, Communication-jeunesse, CREPUQ, etc.)
- Revues professionnelles
- Autres, veuillez préciser

4.4 *Selon vous, la formation de technicien(ne) en documentation est-elle bien connue des autres professionnels du milieu ?*

- [Échelle de 1 à 5]

4.5 *Selon vous, la formation de technicien(ne) en documentation est-elle connue du grand public ?*

- [Échelle de 1 à 5]

4.6 *Quels seraient les moyens à employer pour mieux faire connaître la profession ?*

- [Réponse à développement]

4.7 *Comment voyez-vous la profession de technicien(ne) en documentation dans dix ans ?*

- [Réponse à développement]