

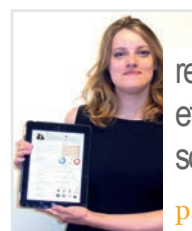
chaud et froid
sur le front
de l'emploi

p. 2



profils, savoir-faire,
savoir-être, outils,
témoignages

p. 6



rechercher
efficacement
son nouvel emploi

p. 12

archimag.com

[STRATÉGIES & RESSOURCES DE LA MÉMOIRE & DU SAVOIR]

supplément au n° 307
septembre 2017
Ne peut être vendu
séparément



[observatoire]

baromètre 2017 emploi et compétences

Transition numérique : l'infodoc relève le défi

les
compétences
clés du
digital !



48 pages

De plus en plus, les professionnels du management de l'information - fonction support souvent mise à mal - viennent directement prêter main forte aux opérationnels des entreprises, administrations et collectivités. Ils interviennent dans la gouvernance de l'information, la recherche d'information et l'intelligence stratégique, la gestion des connaissances, le collaboratif et le community management... Soit dans des missions très diverses, effectuées souvent hors de tout centre ou service de documentation, ce qui provoque leur dispersion et nuit à leur visibilité. Ils s'appuient pourtant sur un socle de compétences communes, à la fois classiques et renouvelées, tirant profit des technologies de l'information. Et s'imposent comme des acteurs clés de la transformation digitale des organisations.

Au sommaire de ce guide :

1. MUTATIONS, ÉVOLUTIONS, PERSPECTIVES

- Le management de l'information aujourd'hui
- Enquête Archimag sur les professionnels de l'information
- Débat d'experts : le devenir des managers de l'information

2. MÉTHODES

- Réussir la transformation digitale de son service
- Mettre en place un langage et une documentation contrôlés dans une organisation
- Architecture de l'information et expérience utilisateurs
- Le social knowledge management
- La veille : collaborative et décisionnelle

3. RETOURS D'EXPÉRIENCE : L'INNOVATION EN MANAGEMENT DE L'INFORMATION

- Fonction documentaire repositionnée
- Services de documentation paperless
- Nouveaux services documentaires et marketing
- Gestion des connaissances
- Animer une collectivité sous un réseau social
- Veille globale et mutualisée
- Plateforme de veille dans une collectivité territoriale

4. EMPLOI, COMPÉTENCES ET FORMATIONS

- Marché de l'emploi - enquête
- Évolution des formations
- Panorama des formations initiales
- Panorama des formations continues

5. LES OUTILS DU MANAGEMENT DE L'INFORMATION

- Enquête SerdaLab sur les outils
- Cartographies des solutions

Guide pratique n° 56

Transition numérique : l'infodoc relève le défi

à renvoyer accompagné du règlement à Archimag 24, rue de Milan F-75009 Paris

■ Tél. : + 33 1 55 31 92 30 ■ Fax : + 33 1 44 53 45 01 ■ Courriel : infos@archimag.com ■ Site : www.archimag.com

Oui, je commande exemplaire(s) PAPIER au prix unitaire de 57 euros TTC, soit..... euros TTC
(TVA 2,10% incluse) + 3,50 euros de frais de port

Oui, je commande exemplaire(s) PAPIER au prix unitaire de 51,30 euros TTC, soit..... euros TTC
(tarif abonné, 10% de remise incluse),
(TVA 2,10% incluse) + 3,50 euros de frais de port

Oui, je commande exemplaire(s) PDF au prix unitaire de 46 euros TTC, soit..... euros TTC
(TVA 2,10% incluse)

Oui, je commande exemplaire(s) PAPIER + PDF au prix unitaire de 79 euros TTC, soit..... euros TTC
(TVA 2,10% incluse) + 3,50 euros de frais de port

..... Soit un total de..... euros TTC

Nom :

Prénom :

Fonction :

Raison sociale :

Secteur d'activité :

Adresse :

.....

Code postal-Ville :

Pays :

Tél. :

Courriel :

Signature ou cachet :

sommaire

[tendances]

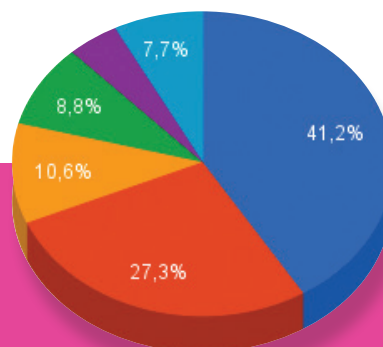
- 02 chaud et froid sur le front de l'emploi
- 03 3^e baromètre emploi du management de l'information

[profils]

- 06 archives
- 07 bibliothèque médiathèque
- 08 community management
- 09 data
- 10 documentation
- 11 veille

[perspectives]

- 12 rechercher efficacement son nouvel emploi
- 14 enquête formation : se positionner dans un monde qui bouge



nous faisons Archimag

IDP Sarl
24, rue de Milan, F-75009 Paris
Tél. : +33 (0)1 55 31 92 30
Fax : +33 (0)1 44 53 45 01
infos@archimag.com
www.archimag.com

contacts e-mail
prenom.nom@archimag.com

rédaction
rédacteur en chef
Michel Remize
directrice de la rédaction
Louise Guerre
directeur de la publication
Pierre Fuzeau

l'équipe de rédacteurs
Jamila Chafii, Clémence Jost,
Éric Le Ven, Bruno Texier
nos correspondants
Élisabeth Lavigueur (Montréal),
Philippe Laurent (Bruxelles),
Julie Vuagniaux (Genève)
ont collaboré à ce supplément au n° 307
Jean Gauthier, Erwan Picaud
site web, newsletter
Clémence Jost
conception graphique
Julio Arias-Arranz, Amcoat
maquette
Bruno Daléle, Exeterra.fr
dessinateur
Yves Barros

publicité
Cathy Potel
01 55 31 92 30
responsable marketing et commercial
Alexandre Corbier
01 44 53 47 29
vente au numéro
service abonnement
Suzanne Amia
suzanne.amia@archimag.com
réclamations
infos :
suzanne.amia@archimag.com
BP 95-92244 Malakoff Cedex
tarifs et conditions d'abonnement
valables jusqu'au 31-12-2017
France : 1 an, 125 euros
France : 2 ans, 228 euros
Tarif étudiant : 1 an, 30 euros
Tarif demandeur d'emploi :
1 an, 57 euros

Tarif demandeur d'emploi :
1 an, 54 euros
Vente au numéro : 18 euros
imprimeur
Inore Groupe Impression
4 rue Thomas Edison
58640 Varennes Vauzelles
éditeur
IDP Sarl, au capital
de 40 000 euros
Information, documentation,
presse
N° de commission paritaire :
1221 T 85484
ISSN : 2260-166X
Dépôt légal à parution
du numéro
crédits photos
Couverture : ©Freepik.com
Intérieures : droits réservés,
sauf mentions différentes

annonceurs
IDP : 2^e et 4^e de couverture
Serda Formation : 3^e de
couverture
Archimag sur les réseaux sociaux

Facebook
→ www.facebook.com/pages/archIMAG/102327599812643
Twitter
→ twitter.com/ArchimagRedac



Archimag est une publication du groupe Serda.
Toute adaptation ou reproduction même partielle des informations parues dans Archimag est formellement interdite sauf accord écrit d'IDP SARL.



Ce document est imprimé sur papier certifié PEFC

Annoncez-vous sur Archimag et Archimag.com
Contactez Cathy Potel : 01 55 31 92 30, cathy.potel@archimag.com
Abonnez-vous à Archimag : www.archimag.com/boutique

chaud et froid sur le front de l'emploi

Digitalisation, économie numérique : ces mots agissent aujourd'hui comme des leitmotivs pour les organisations dans la définition de leur stratégie. Pivot de cette évolution, le management de l'information doit en sortir gagnant. Si tous les professionnels ne s'y retrouvent pas, il y a pourtant largement matière à tirer son épingle du jeu.

aujourd'hui, même la République est numérique ! Démonstration en a été faite par la loi pour une République numérique, publiée en octobre 2016 et dont le projet a été « coécrit » en ligne par 21 330 citoyens. À la suite de l'élection présidentielle de mai 2017, le nouveau gouvernement comprend lui aussi un secrétaire d'État au numérique, Mounir Mahjoubi, ancien président du Conseil national du numérique (CNNum). Et le volontarisme numérique du nouveau président de la République se manifeste rapidement par un symbole fort : l'inauguration de Station F. Cet immense campus, qui a pour voisin la Bibliothèque nationale de France, à Paris, accueillera près de 1 000 start-up et 3 000 postes de travail. Les intentions vont aussi en direction des territoires, avec l'accélération du calendrier du plan très haut débit devant parvenir à une couverture totale d'ici fin 2020 et non plus 2022 comme initialement prévu.

marché unique numérique

Au-delà des frontières, en Europe, le numérique est confié à une nouvelle commissaire européenne, Mariya Gabriel. Elle est placée sous le pilotage de deux vice-présidents, l'un en charge du marché unique numérique,



Qui dit technologies émergentes, dit nouveaux métiers. Ici, image de la série « Real humans » (Suède). Dans un présent modifié, les hommes cohabitent avec des robots humanoïdes, les hubots... (Source Arte)

l'autre de l'emploi, de la croissance, de l'investissement et de la compétitivité. Sa mission : participer à la concrétisation du marché unique numérique, avec des réseaux de télécommunications paneuropéens, des services numériques transfrontaliers et des start-up innovantes.

Parallèlement, dans les organisations, la digitalisation progresse. D'ailleurs, la dématérialisation de documents reste un marché porteur. Xerfi Precepta prévoit même une accélération de sa croissance. De plus 3 % par an entre 2013 et 2016, elle se hisserait à plus 5 % par an en moyenne entre 2017 et 2020. À terme, ce marché atteindrait 7,7 milliards d'euros.

Un autre indicateur en est le rapport sur la gouvernance de l'information numérique réalisé par Serda Conseil et SerdaLab (1). La gouvernance de l'information constitue un levier majeur de la transition digitale. Ce rapport révèle qu'en 2017, 75 % des organisations prévoient ou ont déjà mis en place une démarche de gouvernance de l'information numérique. La progression est de 9 % par rapport à 2016.

nouveaux métiers

De plus en plus, les données apparaissent comme le nerf de l'activité des organisations. Data, big data, open data, données personnelles réclament de nouveaux métiers pour leur gestion. En particulier, le RGPD appelle

au recrutement de délégués à la protection des données ou data protection officers (DPO) (2). Nouveaux métiers ? 85 % des emplois de 2030 n'existent pas aujourd'hui ! C'est l'un des résultats d'une étude de l'Institute for the Future (ITF) publiée en juillet 2017 par Dell Technologies. Les experts ont examiné la manière dont des technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle, la robotique, la réalité virtuelle, la réalité augmentée et le cloud transformeront nos modes de vie et de travail. On n'est qu'au début d'une révolution.

En fin de compte, jamais les perspectives n'ont autant semblé à la fois ouvertes et incertaines. Archives, bibliothèques-médiathèques, community management, data, documentation, veille-intelligence économique : l'on sait qu'à l'intérieur de ces professions de la gestion de l'information, certains doutent de leur avenir lorsque d'autres affichent leur confiance. L'exemple des start-up qui avancent par essai-erreur montre que cela peut mener très loin. Beaucoup l'expérimentent à titre personnel. À coup de diplômes - pas toujours -, de formations - souvent -, d'expériences - systématiquement -... et d'audace ! ■

Michel Remize

(1) Mai 2017 ; téléchargement :

→ www.serda.com/conseil

(2) RGPD : Règlement général sur la protection des données, entrée en vigueur le 25 mai 2018.

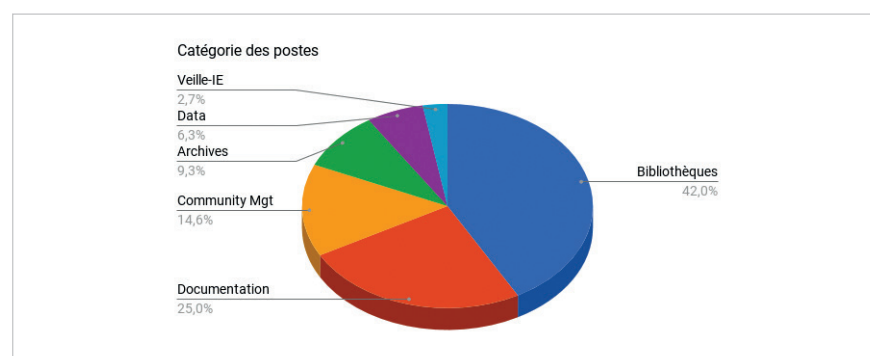
3^e baromètre emploi du management de l'information

Pour la troisième année consécutive, Archimag et son partenaire Serda Formation se sont penchés sur le marché du travail dans le domaine du management de l'information. Une année entière d'annonces d'offres d'emplois ou de stages a été passée au crible. Six catégories de compétences - plutôt que « métiers » - ont été ainsi observées : archives, bibliothèques-médiathèques, community management, data, documentation et veille-intelligence économique. Un baromètre qui, dans l'ensemble, confirme les tendances déjà observées.

Archimag et Serda Formation ont étudié 915 annonces d'offres d'emplois ou de stages publiées en 2016. Autant que possible, les mêmes capteurs ont été actionnés qu'en 2015. Cette année-là avait pourtant recueilli 1 185 annonces. Dans les deux cas, on souligne que l'exhaustivité n'est pas atteinte. Simplement, la même méthode est suivie tant pour la captation que pour l'analyse. Les principaux sites d'emploi ont été scrutés tout en sachant que bon nombre de propositions de postes n'utilisent pas ces canaux : annonces publiées par les entreprises directement sur leurs sites, stages débouchant sur des emplois, candidatures spontanées, réseaux sociaux, bouche-à-oreille... Ici donc,

pas de conclusion à tirer sur un mouvement global du marché du travail dans le domaine du management de l'information, mais des remarques spécifiques (1). Dernière pré-

public s'explique largement par la prédominance des annonces pour les bibliothécaires et médiathécaires (voir graphique « Structure »)



sion, si les intitulés de postes se comptent par dizaines, un regroupement permet de les étudier à partir de six catégories les plus représentatives possible : archives, bibliothèques-médiathèques, community management, data, documentation et veille-intelligence économique.

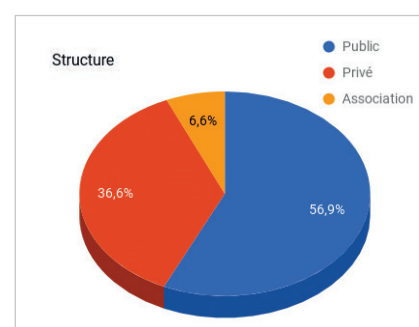
On peut noter que globalement dans ce 3^e baromètre la hiérarchie des catégories reste la même que dans le 2^e baromètre (voir graphique « Catégorie des postes »)

La différence la plus notable concerne les community managers proportionnellement plus nombreux à être recrutés, 14,6 % contre 10,6 %. En tête bibliothèques-médiathèques, suivi de documentation - tous deux pèsent pour les deux tiers - et en queue de peloton veille-intelligence économique, deux fois moins lourd que data.

1. structure

56,9 % dans le public, 36,6 % dans le privé et 6,6 % dans le secteur associatif : à quelques dixièmes près, la répartition est la même qu'en 2015. Le poids du secteur

C'est ce que confirme une observation de la structure par catégories (voir graphique « Structure par catégories »)



À l'opposé, community management, data et veille se concentrent largement dans le privé. Pour documentation, alors que la domination du public était nette l'an dernier, la répartition public-privé est maintenant égale - c'est aussi cette catégorie qui recueille le plus d'annonces de la part d'associations. Côté archivistes, pour deux annonces dans le public, il y en a une dans le privé.



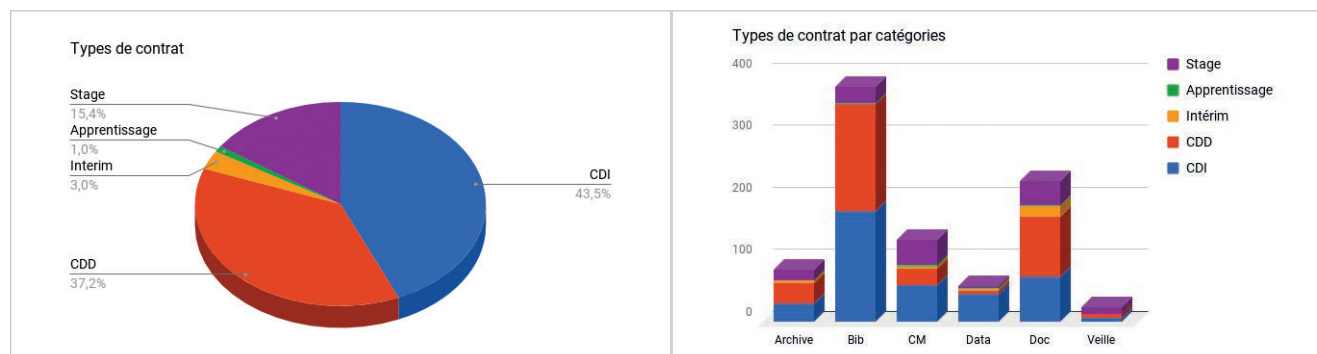
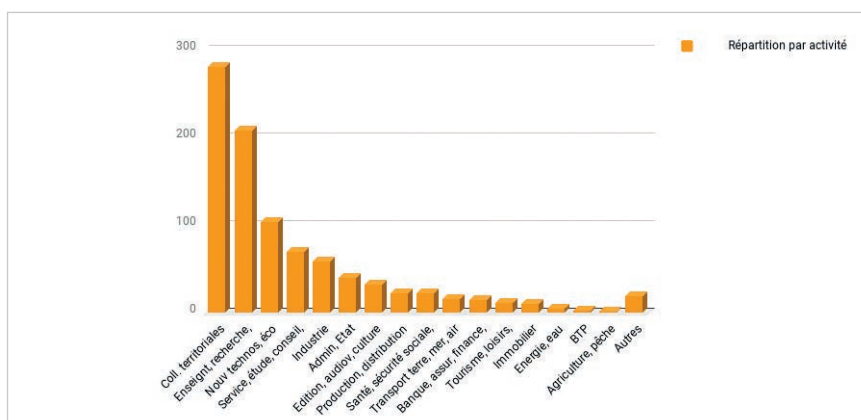
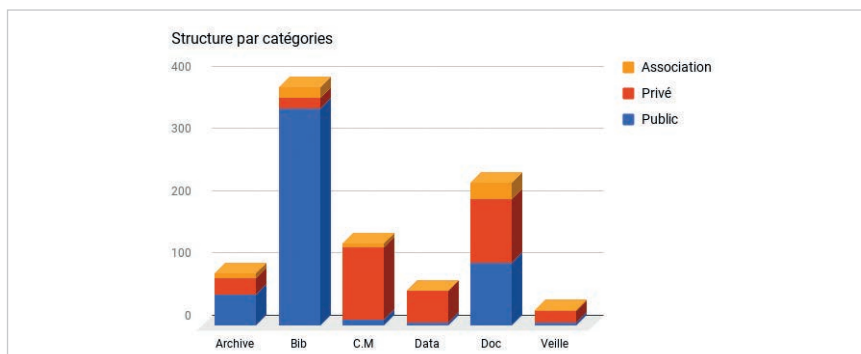


2. activité

Logiquement encore, la répartition par activité nous apprend que les collectivités territoriales sont les premiers recruteurs (*voir graphique « Répartition par activité »*). La deuxième position est occupée par l'enseignement, la recherche et l'éducation. Une relative nouveauté dans les activités se situe en troisième position : l'intitulé « nouvelles technologies, économie numérique » a été préféré à « services informatiques », trop restrictif. Car on y trouve en effet des annonces pour les data, mais aussi pour le community management et même en fait toutes les compétences qui y sont tour à tour appelées.

3. contrat

Moins de stages comptabilisés cette année (15,4 % au lieu de 20,9 %). Et l'on revient à une domination des CDI - les CDD étaient plus nombreux en 2015. Ils remontent à



43,5 % face aux CDD (37,2 %) (*voir graphique « Types de contrat »*).

Qu'en est-il ou qu'en sera-t-il des « CDI de projet » ? La réforme du Code du travail doit en effet intégrer ce type de contrat de travail dont l'issue survient automatiquement une fois accomplie la mission précisée lors de la signature. À l'heure actuelle, cela ne ressort pas des annonces. Certains secteurs, le conseil notamment, pour des projets d'envergure, le pratiquent couramment.

Lorsque l'on regarde les types de contrat par catégories, on voit que les data, surtout, et aussi le community management bénéficient de la proportion de CDI la plus forte (*voir graphique « Types de contrat par catégories »*).

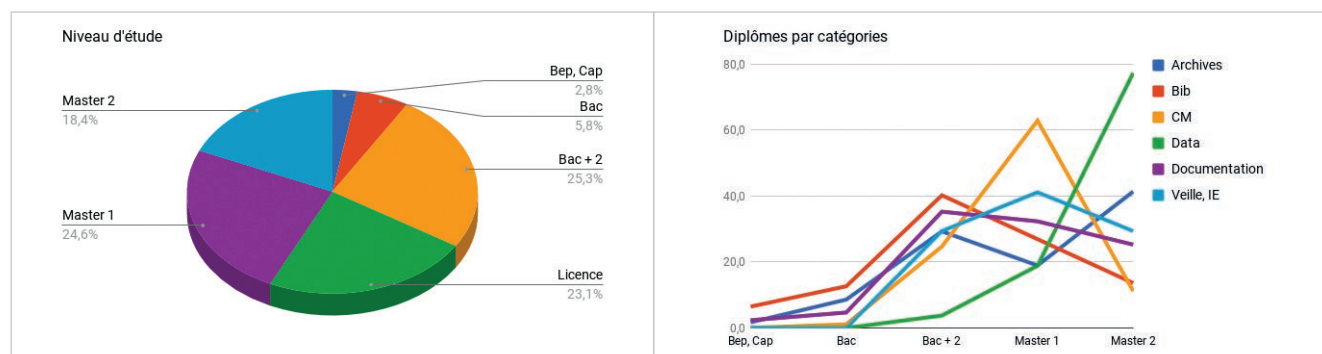
CDI et CDD sont presque à égalité chez les archivistes. Dans la documentation, pour 3 CDI, il y a 4 CDD. C'est aussi là que l'intérim est le plus fort. D'une année à l'autre, CDD et intérim semblent y être deux constantes. Pour les bibliothèques-médiathèques, les CDI l'emportent assez nettement sur les CDD. À noter que les community managers sont les champions des stages.

4. diplôme

La répartition des niveaux d'étude réclamés par les annonces est du même ordre de grandeur en 2016 qu'en 2015. Bac + 2, licence et master 1 s'y retrouvent avec chacun un quart

des annonces. Le master 2 est un peu en dessous de la barre des 20 % (*voir graphique « Niveau d'étude »*).

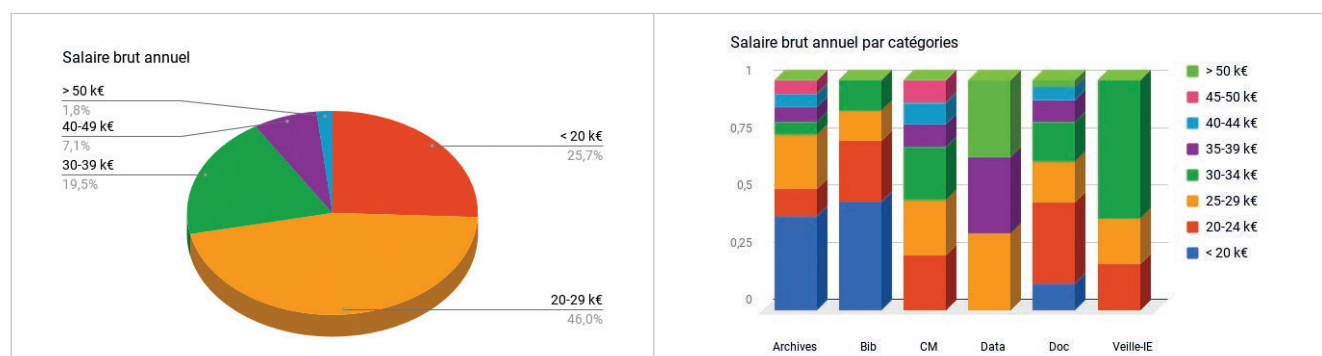
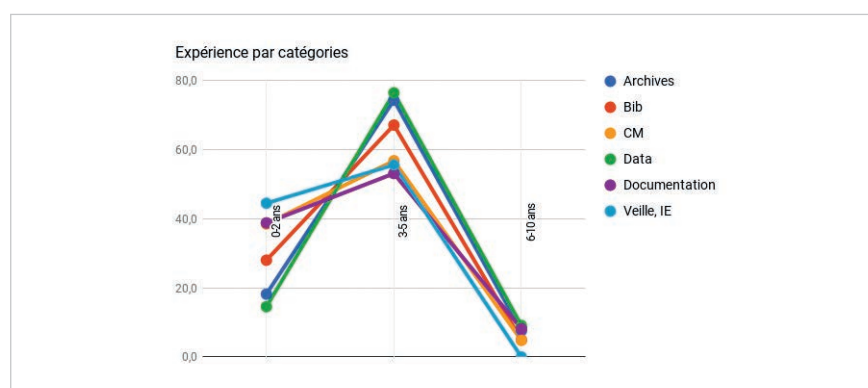
Des différences se révèlent lorsque l'on croise niveaux d'étude et catégories. Les premiers niveaux de diplôme, BEP, Cap et bac sont d'abord présents dans les postes ouverts par les bibliothèques et médiathèques : 6,5 % et 12,7 % (*voir graphique « Diplômes par catégories »*). Le niveau bac + 2 est le plus demandé en bibliothèques et médiathèques, pour 40,3 %, comme en documentation (35,3 %). En ce qui concerne le master 1, le pic est atteint par la veille (41,2 %) et plus encore par le community management (62,9 %). Enfin, ce sont les archives et les data qui sont les plus exigeants



en niveau d'étude : à 41,4 % et 77,4 %, on y réclame un niveau master 2. Dans les data, quasiment aucun poste ne se présente en dessous de master 1. C'est une constante.

5. expérience

Pour toutes les catégories, une expérience moyenne de 3 à 5 ans est majoritairement demandée (voir graphique « *Expérience par catégories* »)



Une moindre expérience, de deux ans ou moins est acceptée assez fréquemment en community management, documentation et veille-intelligence économique (38,5 %, 38,8 % et 44,4 %). À l'opposé, 6 à 10 ans d'expérience sont exigés dans 9,1 % des annonces data ; le chiffre était de 20 % l'an dernier, mais il est difficile d'en tirer une conclusion. De même, il est difficile d'expliquer pourquoi 8,2 % des annonces en documentation réclament aussi 6 à 10 ans d'expérience, alors que cette donnée était presque nulle en 2015...

6. rémunération

La majorité des annonces propose un salaire brut qui se situe entre 20 000 euros et

29 000 euros (voir graphique « *Salaire brut annuel* »)

Pour 29 %, on se situe sous la barre de 20 000 euros. On est donc en présence de petits salaires - pour rappel, le montant du smic annuel brut est de 17 760 euros. En revanche, une fourchette entre 30 000 euros et 39 000 euros est proposée dans 22 % des cas. 10 % des annonces vont au-delà.

Par catégories, archives, bibliothèques-médiathèques et documentation cumulent les offres comportant les salaires les plus bas (voir graphique « *Salaire brut annuel par catégories* »)

Pour les bibliothèques, aucune annonce ne propose plus de 30 000 à 34 000 euros. Cette fourchette est plus souvent

atteinte en community management, documentation et veille-intelligence économique. Les postes data se situeraient à des niveaux de salaires bien plus importants, mais trop peu d'annonces dans cette catégorie indiquent un salaire, il faut donc se garder de tirer une conclusion. D'une manière générale d'ailleurs, s'agissant du salaire, les données sont très partielles, toutes les annonces ne le mentionnant pas, loin s'en faut. ■

Michel Remize

(1) Candidats ou entreprises, consultez les annonces ou les CV sur :

→ www.archimag.com/emplois

les employeurs demandent, en bref



- archivistique
- capacité d'assistance



- sens de l'organisation



- outils bureautiques



- archivage électronique



- esprit d'analyse et de synthèse



- anglais

savoir-faire

Les métiers des archives reposent sur des savoir-faire depuis longtemps définis et que les annonces d'emploi reprennent le plus souvent dans le détail. Si l'on demande aux candidats de traiter les archives, de manière globale (instruments de recherche, tableau de gestion, politique de destruction...), tel ou tel recruteur mettra cependant l'accent sur un point particulier.

Une orientation vers le conseil, la sensibilisation (en direction d'un service producteur, sur les documents à conserver), l'assistance n'est pas rare.

Selon le niveau, il faudra être apte à la conduite de projet, donner une orientation qualité, travailler à la valorisation des archives...

Bon nombre de missions sont proposées pour de l'archivage électronique.

Cela va de soi, mais est très souvent précisé, le postulant doit connaître les règles et procédures du domaine de l'organisation et le cas échéant procéder à une veille juridique.

Un nombre réduit, mais significatif d'annonces ont trait à la numérisation d'un fonds, une mission principale qui peut être explicitement destinée à un « *opérateur de numérisation* ».

savoir-être

Un archiviste ou records manager est nécessairement une personne douée du sens de l'organisation. Ceci avec un fort degré de rigueur et d'autonomie. Ce qui ne doit pas exclure un bon relationnel. Esprit d'analyse

et de synthèse, qualités rédactionnelles sont assez fréquemment requis.

Mais attention, on pourra aussi demander à un archiviste d'avoir des capacités physiques et manuelles (en particulier pour traiter des documents fragiles).

outils

Pratiquer les solutions de gestion d'archives n'est quasiment jamais demandé ; cela va-t-il de soi ? En revanche, il est toujours nécessaire de connaître les outils bureautiques.

langues

L'anglais est la seule langue qui apparaît, de façon assez fréquente. Il faut le pratiquer couramment. ■

intitulés de poste les plus fréquents

- Archiviste
- Responsable service archives-documentation
- Records manager

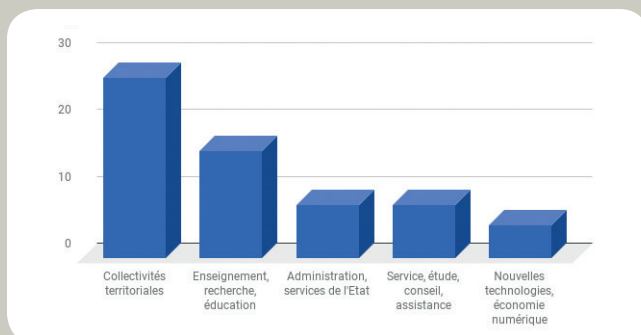
Guillaume Touati, archiviste à la Fondation Jean-Jaurès, Paris

« Je m'occupe au quotidien des archives du mouvement socialiste français. Les priorités peuvent varier selon les périodes, comme pour cette année électorale, la collecte m'a pris beaucoup plus de

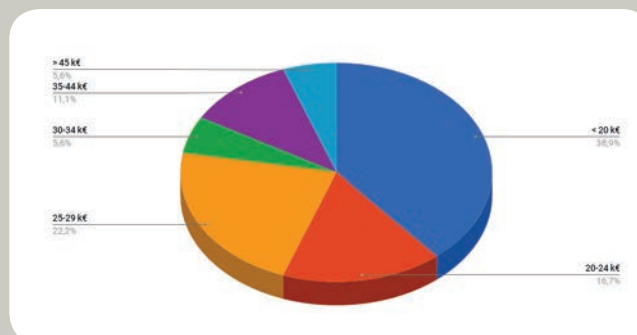
temps que d'ordinaire. L'aspect valorisation, notamment près du grand public, est une constante, j'anime un portail thématique consacré aux archives socialistes. L'intérêt pour moi est de

pouvoir toucher à tous les domaines (archives papier, numériques, icono, etc.), d'être présent tout au long de la chaîne de traitement (de la collecte à la salle de lecture ou la publication en ligne). » JC

Top 5 des secteurs d'activité



Salaire brut annuel (K€)



h2> les employeurs demandent, en bref



- bibliothéconomie
- culture générale



- capacité à travailler en équipe



- maîtrise des NTIC



- capacités rédactionnelles
- sens de l'accueil



- autonomie



- techniques d'animation sur les réseaux sociaux

h2> savoir-faire

Sans surprise, la bibliothéconomie arrive en tête des compétences demandées à un bibliothécaire. Tout comme la maîtrise du catalogage, de l'indexation et des techniques documentaires, qui constituent le socle incontournable de tout postulant en bibliothèque. Plus largement, les candidats doivent disposer d'une excellente culture générale et de capacités rédactionnelles sûres, que viendront compléter des aptitudes en conduite de projets. Évoluant au contact du public, ils devront avoir le sens de l'accueil et même disposer de compétences dans l'animation autour du livre et de la lecture.

h2> savoir-être

Un bibliothécaire travaillant rarement seul, des compétences en management et une capacité à travailler en équipe font partie des prérequis de la plupart des postes. Il sera également demandé aux candidats de faire preuve d'autonomie, d'esprit d'initiative et de polyvalence, sans négliger ni la rigueur, ni l'organisation. En plus de toutes ces qualités, certaines offres conseillent aux postulants de mettre de côté leurs ambitions salariales pour se contenter d'une autre vertu : le sens du service public.

h2> outils

À en croire les offres d'emplois, les bibliothécaires ont bel et bien réalisé leur révolution numérique ! Car côté outils, il ne suffit plus d'être à l'aise dans les environnements Windows et Microsoft Office : la maîtrise des NTIC (nouvelles technologies de l'information et de la communication), des logiciels de classement et de recherche, du système Unimarc et d'un SIGB est vivement conseillée, tout comme les techniques d'animation sur les réseaux sociaux.

h2> langues

Il est très rarement demandé aux candidats de maîtriser plus d'une langue : le français. ■

h2> intitulés de poste les plus fréquents

- Bibliothécaire, auxiliaire de bibliothèque
- Adjoint du patrimoine
- Conservateur, assistant de conservation des bibliothèques

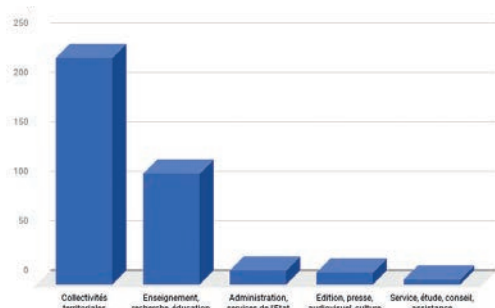
h2> Magalie Le Gall, bibliothécaire au service commun de la documentation de l'université Paris Descartes, Versailles

« Le métier est tellement diversifié que, pour ma part, je suis persuadée que ce qui nous réunit tous, c'est cette volonté de mettre tout le monde sur un pied d'égalité face à

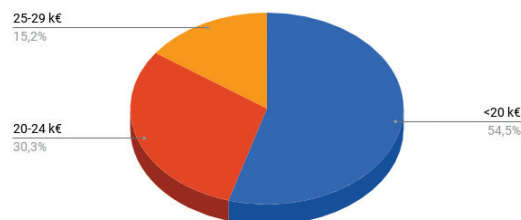
l'accès à l'information. Il y a un gouffre entre ce que le grand public imagine du métier de bibliothécaire et sa réalité. Et, également, un gouffre au sein du métier entre les missions

considérées comme "nobles" et... les autres ! Or, je reste convaincue que la bibliothèque de demain sera faite d'un melting pot de compétences et d'appétences. » JC

h2> Top 5 des secteurs d'activité



h2> Salaire brut annuel (K€)



community management

les employeurs demandent, en bref



• gestion de communautés



• stratégie web



• détecter les influenceurs



• qualités rédactionnelles

• créativité
• rigueur

• humour

savoir-faire

Le community management arrive à maturité. Les offres de stage, très majoritaires l'an dernier, ne représentent plus qu'un tiers des annonces. Les CDI représentent 45 % des offres, et les CDD 20 %, ce qui est nouveau. La plupart des postes sont dans le secteur privé, avec quelques annonces émanant des agences digitales.

Deux savoir-faire dominent largement, à part bien sûr une excellente maîtrise des réseaux sociaux. En premier lieu, les capacités rédactionnelles pour créer des posts, des articles courts, des newsletters et même des blogs. Une orthographe et une syntaxe irréprochables sont même souvent demandées en français, l'anglais

étant mis de côté. En second lieu, la gestion de communautés, avec l'animation et la fidélisation des membres. Sont également demandées des capacités à détecter les influenceurs, à déployer une véritable stratégie et à mettre en place l'évaluation des actions, avec analyse, reporting et indicateurs. On compte sur des résultats...

savoir-être

En tête : la créativité. Savoir se distinguer, mener des campagnes originales, être innovant. Une bonne dose d'humour est même appréciée, c'est ce qui génère des likes et des partages ! Sans perdre de vue le sens stratégique... Des qualités plus classiques comme la rigueur, l'autonomie

et l'organisation sont fréquemment citées. Enfin l'écoute, le sens du contact et le sens relationnel, afin de contribuer à des stratégies conversationnelles.

outils

L'excellente connaissance de tous les réseaux sociaux est exigée, avec en tête Facebook et Twitter, cités dans la moitié des annonces, LinkedIn étant plus en retrait. Concernant les outils graphiques et de design, Photoshop domine largement les compétences techniques attendues, ainsi que Illustrator, XPress... Les outils de gestion des réseaux sociaux (Hootsuite, Tweetdeck...) sont très peu demandés. ■

intitulés de poste les plus fréquents

- Community manager
- Team and Community manager
- Media manager

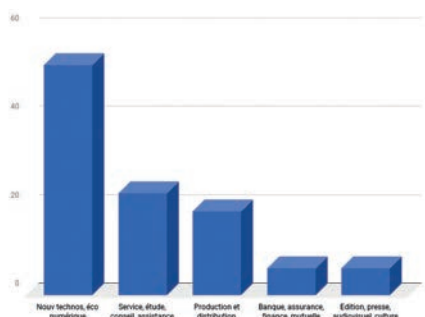
Yohann Ammouri, community manager freelance, Paris

« Mes clients ont tous des problématiques différentes, j'adapte ainsi ma stratégie aux besoins et aux objectifs de chacun d'entre eux. Ce métier nécessite de nombreuses compétences variées, il

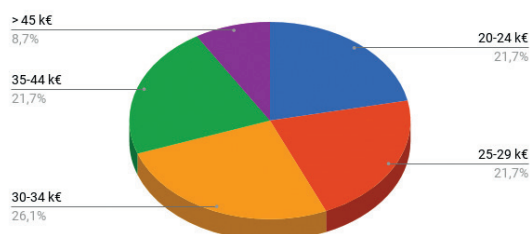
est donc important d'être correctement formé pour espérer obtenir des résultats efficaces. Une prise de conscience - tardive - des entreprises sur les véritables enjeux de ce métier est heureusement

en cours ! C'est un milieu passionnant, qui évolue sans cesse et qui offre une réelle occasion de libérer ma créativité. » JC

Top 5 des secteurs d'activité



Salaire brut annuel (K€)



les employeurs demandent, en bref



- langages informatiques



- rigueur, autonomie



- Excel et nombreux outils



- analyse
- visualisation graphique de données



- capacité à travailler en équipe



- anglais courant

savoir-faire

L'univers des data reste très technique avec l'utilisation de langages informatiques et de technologies spécifiques. Les compétences de base sont bien sûr tournées vers la collecte, l'organisation, l'analyse et le traitement (voire le nettoyage) des données.

Pour les offres davantage tournées vers l'opérationnel et le client final, les employeurs demandent des capacités d'analyse et de recueil des besoins, afin de faire des préconisations et proposer des scénarios, parfois pour mettre en place des POC (proof of content). La visualisation graphique de données est également importante.

Pour des profils plus ingénieurs, on demandera d'identifier, de cartographier, de

modéliser et de développer les outils adéquats.

La notion de monitoring et de reporting est très forte. Enfin, rester en veille technologique et participer à la capitalisation technologique sont des constantes.

savoir-être

Être à l'aise avec les chiffres et les statistiques est une évidence. La rigueur et l'autonomie sont primordiales, mais on demande avant tout d'être passionné par les technologies (qui a dit geek ?). La capacité à travailler en équipe, avec des profils très différents, et à être force de proposition est aussi un atout important.

outils

Outre le traditionnel Pack Office qui doit être maîtrisé (surtout Excel, en fonction avancée avec plug-ins), de très nombreux outils apparaissent dans les offres selon que l'on parle de langages informatiques (Python, Java...), de bases de données (Oracle, SQL server...), de reporting (Tableau, Qlik...) ou de l'écosystème du big data (Hadoop, Hive, Pig...).

langues

Un anglais courant est quasi systématiquement exigé. ■

intitulés de poste les plus fréquents

- Data manager
- Data engineer
- Data analyst

Philippe Stepniewski, data analyst chez Spartoo, Grenoble

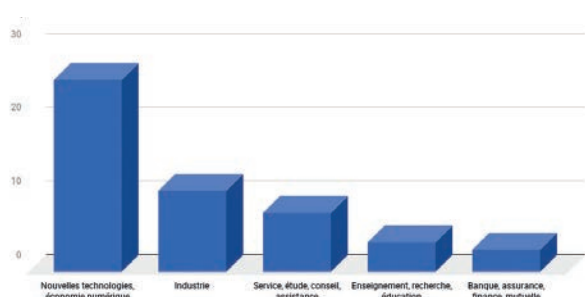
« Je travaille au siège situé à Grenoble dans le département des études-analyses des données et modélisations. Il y a assez peu de tâches récurrentes. Je travaille, par exemple,

sur la recommandation client. Quand un client se connecte sur le site, on peut lui suggérer tel ou tel produit de façon personnalisée, car on connaît son historique d'achat.

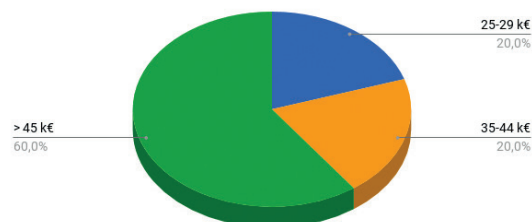
Ma mission principale est ensuite d'analyser le comportement des clients et le prédire. »

(Source : Les Échos, 21 décembre 2016).

Top 5 des secteurs d'activité



Salaire brut annuel (K€)



les employeurs demandent, en bref



• catalogage, indexation



• organisation, rigueur



- logiciels bureautiques
- CMS
- logiciels de gestion documentaire



- méthodes de curation
- connaissances en bases de données



• sens du relationnel



• anglais

savoir-faire

Si la maîtrise de la chaîne documentaire reste une aptitude incontournable (formats, normes de catalogage, indexation, etc.), on demande aujourd'hui au documentaliste de savoir rédiger, organiser et illustrer des documents. Certaines missions tendent à se rapprocher du journalisme. Il doit aussi maîtriser les méthodes de curation, posséder de bonnes connaissances en bases de données et en référencement. Digital oblige. Parmi ses nombreuses missions, figure aussi la veille stratégique de l'entreprise et la collecte des informations pertinentes, avec si possible, une couche d'analyse. À noter une importante percée de la documentation et de la rédaction techniques, dans l'industrie essentiellement.

savoir-être

Retour aux fondamentaux de ce côté-là, avec d'abord de l'organisation et de la rigueur. Mais les entreprises apprécient également les candidats dynamiques avec un solide sens du relationnel pour pouvoir facilement s'intégrer et travailler en équipes. On demande également au documentaliste de faire preuve d'autonomie, d'être à l'écoute et de savoir communiquer (aussi bien à l'oral qu'à l'écrit).

outils

Outre la maîtrise du pack Office et des logiciels bureautiques classiques, le documentaliste doit être rodé aux outils de veille, aux techniques d'acquisition et de

diffusion de l'information (CMS notamment), aux technologies web (création de site, référencement, cartographie, web invisible, etc.) et aux outils collaboratifs. Des connaissances en logiciels de gestion documentaire, en community management et en bases de données sont appréciées.

langues

La maîtrise de l'anglais généralement exigée. Avec cependant, un niveau variable, allant de « *débutant* » à « *courant* » en fonction du poste. Quelques annonces font référence à d'autres langues européennes (l'espagnol et l'allemand), mais elles restent rares. ■

intitulés de poste les plus fréquents

- Documentaliste
- Chargé d'édition
- Chargé de ressources documentaires
- Chef de projet

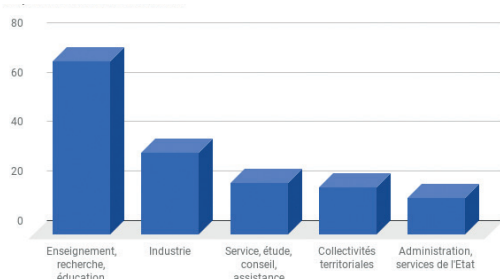
Céline Chevalier, documentaliste à l'École spéciale des travaux publics de Paris

« Je mets à disposition des élèves (ingénieurs, etc.) toutes les ressources nécessaires à la réussite de leur formation. En tant que professionnels de l'information, nous devons

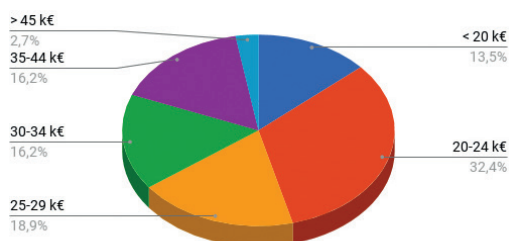
nous adapter aux besoins des utilisateurs qui évoluent constamment. Dans cette époque de big data, sans sensibilisation, il est aisé de se perdre... Et puis, les méthodes de travail

changent et dans le monde ultra connecté dans lequel nous évoluons, proposer des espaces multimédias permet de répondre aux nouvelles attentes. » JC

Top 5 des secteurs d'activité



Salaire brut annuel (K€)



les employeurs demandent, en bref



- collecte d'information, analyse, rédaction
- organisation d'un plan de veille



- communication externe



- curiosité
- capacités analytiques



- autonomie



- logiciels de veille
- réseaux sociaux



- anglais

savoir-faire

Trois compétences sont demandées en priorité par les employeurs : la collecte d'information, l'analyse et la rédaction de livrables (rapports, synthèses, notes...). Ces trois compétences font partie du « *minimum syndical* » demandé aux veilleurs. Le cœur de métier est toujours sollicité : organisation d'un plan de veille, enrichissement de bases de données, recherches documentaires. Les offres d'emploi font également apparaître de nouvelles compétences en matière de communication externe et d'organisation d'événements (salons, colloques...).

savoir-être

Curiosité, capacités analytiques et autonomie figurent sur le podium des qualités les plus demandées. Notons que l'esprit de synthèse est également requis par les employeurs. Plus traditionnellement, la rigueur et la capacité à travailler en équipe sont un plus.

outils

Sans surprise, la maîtrise de logiciels de veille est exigée par de nombreux employeurs. Mais face à la multiplicité des solutions du marché, certains d'entre eux se proposent de former leurs futurs collaborateurs aux logiciels professionnels.

D'une façon générale, il est demandé aux veilleurs d'être opérationnel avec les lecteurs de flux RSS (Feedly, Inoreader...) et avec les réseaux sociaux les plus utilisés (Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo...). Attention : il est recommandé aux veilleurs de connaître à minima la gestion des bases de données et les outils dédiés à la gestion électronique de documents.

langues

La langue anglaise est considérée comme incontournable par la quasi-majorité des employeurs. A l'écrit la plupart du temps et parfois à l'oral lorsque les activités de l'entreprise l'exigent. La connaissance d'une autre langue est sans conteste un atout supplémentaire. ■

intitulés de poste les plus fréquents

- Chargé de veille
- Responsable de veille
- Veilleur

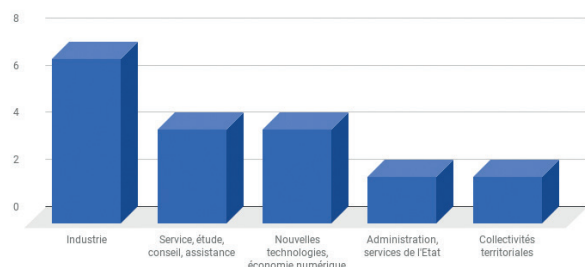
Thomas Régnier, chargé de veille et d'études marketing au sein du Groupe Crédit Agricole Assurances, Poitiers

« Mon métier consiste à informer les décideurs des évolutions et des tendances d'un marché. Je collecte l'information nécessaire, la trie et la recoupe pour l'analyser afin d'en réaliser

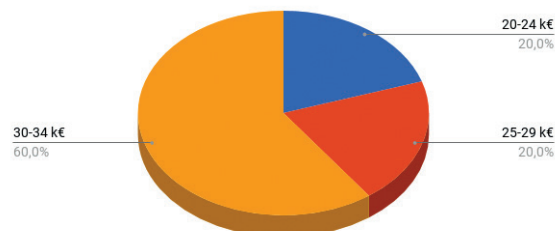
une synthèse stratégique qui sera diffusée par la suite. Il est aujourd'hui plus dur d'accéder à de l'information à forte valeur informationnelle. La collecte d'information se fait

donc de plus en plus sur les réseaux sociaux, qu'ils soient professionnels ou personnels, et cela nécessite une maîtrise de chacun de ces réseaux. » JC

Top 5 des secteurs d'activité



Salaire brut annuel (K€)



rechercher efficacement son nouvel emploi

Trouver l'emploi idéal nécessite une approche désormais multicanale. Fini le temps où l'on pouvait se contenter de répondre à une petite annonce. Désormais, les postes sont rares, sauf dans quelques secteurs en pénurie, comme les data, par exemple. Il s'agit d'être réactif et agile, et aussi bien de répondre très rapidement à une offre d'emploi que de soigner son profil LinkedIn et augmenter son réseau professionnel.

■ votre projet

● Il y a des jobs de rêve dans le management de l'information ! À vous de trouver celui qui vous correspond. Et si vous ne savez pas trop comment vous y prendre, vous pouvez recourir au coaching, voire à l'auto-coaching (1).

■ analysez les offres

Avant de candidater, analysez les offres d'emploi correspondant à ce que vous recherchez. Cela vous permettra de mieux cibler vos réponses, de repérer les compétences demandées pour un poste et d'identifier un éventail plus large des intitulés de poste. Attention, aujourd'hui on trouve

beaucoup d'intitulés de postes en anglais. Ensuite, comparez le type de poste que vous recherchez et mesurez les écarts par rapport à vos compétences acquises. Utilisez les compétences listées dans les offres d'emploi à bon escient. Inutile d'insister en premier lieu sur votre rigueur et votre sens de la procédure pour un poste de community manager, ou encore votre créativité pour un poste de records manager.

■ votre CV

Attention à la longueur de votre CV : une page suffit. À vous d'être synthétique et de pointer les éléments essentiels. Dans vos références, vous pouvez indiquer le nom et la fonction de votre manager. La vérification des références devient de plus en plus courante. Toute une panoplie de CV est disponible sur internet (2).

■ votre lettre de motivation

Vous avez deux options : soit une lettre standard, mais bien faite, soit une lettre sur mesure. Ce qui signifie que vous vous êtes informé sur l'entreprise qui recrute, le cas échéant sur le service qui recrute, et que vous rédigez un véritable argumentaire. Difficile à faire pour chaque candidature, direz-vous, alors passez du temps sur les postes qui vous passionneraient.

Si votre CV ou votre lettre de motivation font référence, le cas échéant, à votre blog, veillez à le tenir à jour et à y publier un contenu en cohérence avec l'emploi ou le stage souhaité. Certains employeurs y attacheront beaucoup d'importance.

■ utilisez les réseaux

Depuis quelques années déjà, les réseaux sociaux sont utilisés dans les démarches pour un stage ou un emploi. Désormais, votre CV bis, si ce n'est le premier, c'est votre profil réseau social. Il convient donc de peaufiner son profil Facebook et bien sûr LinkedIn, plateforme privilégiée par les professionnels, ou encore Viadeo.

Surveillez votre e-réputation et prenez garde à ne pas laisser de contenu qui pourrait vous nuire. Tapez votre nom dans un moteur de recherche et analysez ce qui ressort sur vous. Votre futur employeur fera peut-être de même.

■ soignez vos relations

Le réseau humain est encore un bon moyen de décrocher un emploi. Commencez par cartographier votre réseau et par en contacter les membres un par un. Il est très utile de rencontrer les personnes les plus importantes en rendez-vous, même si c'est devant une tasse de café. Et n'oubliez pas, on ne quitte jamais un rendez-vous de ce type sans un, deux ou trois noms à contacter avec une recommandation. Car votre job idéal ne se trouve certainement pas dans votre premier cercle, mais dans des cercles un peu plus éloignés.

■ scrutez les sites d'emploi

De plus en plus faciles à utiliser, ils vous remontent chaque jour leur lot d'annonces. Attention toutefois, un nombre croissant de sites utilisent l'agrégation d'annonces d'autres sources. Il faut déboulonner !

Si vous appartenez à la jeune génération, vous aurez tendance à consulter plus que les autres les offres d'emploi sur votre téléphone portable. Cette pratique progresse (3).

■ la démarche spontanée

Elle reste relativement rare, et fonctionne dans certains cas. Si vous avez repéré quelques entreprises ou collectivités dans lesquelles vous aimeriez ardemment travailler, tentez votre chance ! Là aussi, étoffez votre lettre de motivation.

■ candidatez à une offre d'emploi

Autant le savoir, beaucoup d'entreprises croulent sous les candidatures, et admettent ne traiter que les premières reçues.

Ainsi, la réactivité devient un facteur clé de succès. Donc, soyez branché, posez vos alertes et postulez de suite. Candidater avec son smartphone se pratique également de plus en plus - pour déjà 20 % des candidats (4) -, preuve pour l'employeur que la mobilité n'a pas de secret pour eux (et qu'ils sont prêts, pourquoi pas, pour un entretien par vidéoconférence).

Prenez quand même le temps de vérifier votre CV et votre lettre de motivation. Pas évident pour un employeur de recevoir un CV pour un poste... et de voir qu'en haut du CV, le poste recherché ne correspond pas du tout !

■ l'entretien de recrutement

Le plus laborieux est d'arriver à cette étape, mais le plus difficile reste à faire : convaincre et se démarquer ! En arrivant,

soyez détendu, en tout cas essayez de ne pas trop montrer votre stress. Et entraînez-vous à raconter votre parcours, c'est-à-dire pas seulement l'énumérer, mais le dérouler comme une histoire. Pensez à votre recruteur pour qui vous êtes peut-être le huitième candidat de la journée ! Montrez que vous avez des choses à dire et à exprimer. ■

Michel Remize

(1) Voir par exemple les cours « *Trouvez un job qui vous correspond* » sur :

→ openclassrooms.com

(2) Voir par exemple :

→ fr.pinterest.com/explore/cv-moderne/

(3) et (4) Étude de l'Edhec NewGen Talent Center, voir « *Les étudiants passent toujours plus par leur smartphone pour décrocher un emploi* » sur :

→ etudiant.lefigaro.fr

⊕ repères

la tablette : un bon outil pour l'entretien d'embauche

Sandra Giannini vient du monde des archives publiques. Au printemps 2017, elle choisit de réorienter sa vie professionnelle et candidate dans le privé. Les premiers entretiens d'embauche sont une douche froide ! Venue avec un petit cahier et un stylo, son interlocuteur lui fait remarquer que l'on est dans le numérique. « *Je me suis sentie bête...* » La réaction est immédiate : « *Ce n'est pas parce que l'on vient du public que l'on est ringard* ».

Sa tablette iPad l'accompagnera à son prochain entretien.



Sandra Giannini et sa tablette.

MR/Archimag

« j'ai tapé "CV moderne" dans Google »

D'abord, refaire son CV. Il manque de couleur et donne une image trop administrative. « *J'ai tapé "CV moderne" dans Google, cela m'a donné des modèles* ». Son nouveau CV tient sur le recto d'une page, avec sa photo, du texte aéré - en police Helvetica Narrow - et des habillages de types infographies et pictos. Il est créé sous PowerPoint et enregistré en PDF. L'application ezPDF Reader

est installée sur la tablette, en version gratuite, elle organise les PDF dans une arborescence et permet une navigation par onglets. Si la mise en page du CV est assez aisée, « *le plus dur est de se définir dans le paragraphe "profil" en se mettant en valeur, mais sans trop en faire* ». Sandra Giannini n'y détaille pas toutes ses missions et met l'accent sur les plus significatives. Sont aussi chargés en PDF différents documents qui sont autant de cartes à jouer pendant l'entretien. Tout est sur disque dur, pas question de subir un éventuel problème de connexion.

Son CV relooké est retenu par Serda Conseil (Paris), à la recherche d'un consultant en management de l'information. Convoquée à un entretien, elle pose sa tablette sur la table et les échanges commencent. Elle s'appuie sur le déroulé de présentation qu'elle a prévu et qu'elle fait défiler sur l'écran. Texte souligné en rouge, surlignés verts ou jaunes l'aident à développer tel ou tel argument. Comment gère-t-elle un projet ? Elle ouvre le PDF d'un planning qu'elle avait construit pour une mission précédente. Une question sur un logiciel ? Elle montre des copies d'écran et une procédure d'utilisation qu'elle avait rédigée. Elle a aussi quelques schémas en réserve. Son interlocuteur n'hésite pas à se saisir de la tablette pour zoomer sur le contenu, passer d'une image à l'autre. « *Pendant ce temps-là, je pouvais souffler, se souvient la jeune femme ; et ajuster mentalement la suite de l'entretien* ». Le même scénario se passe lors des entretiens suivants. Avec succès : elle est embauchée début mai.

A-t-elle pris un risque en venant avec une tablette ? « *Non* », répond-elle franchement ; *je savais que je m'adressais à une société promouvant la dématérialisation. Et puis, il fallait que je me démarque* ». ■

enquête formation : se positionner dans un monde qui bouge

La troisième enquête de l'Observatoire Archimag-Serda Formation sur les métiers et compétences des professionnels de la gestion de l'information (1) vient conforter l'impact de la transition digitale dans les carrières des professionnels de l'information.

1. perception de l'avenir

6,6 : c'est, en 2017, la note attribuée à la confiance en l'avenir de leur métier par les professionnels de l'information. Cette note est en hausse après une baisse significative l'année précédente. Parallèlement, comme en 2015 et 2016, plus de 90 % des sondés estiment que la transformation numérique est une opportunité pour leur métier. Aucun n'exclut complètement la difficulté à s'adapter sans cesse aux évolutions de son métier, mais on retrouve une tonalité plus enthousiaste que lors des années passées. En témoignent certains commentaires. « *Je suis proactive et enthousiaste, je sais me rendre utile en toute circonstance* », affirme une professionnelle. D'autres plébiscitent leur environnement : « *Je pense être dans un domaine qui évolue, donc j'ai confiance, j'aurai toujours des ressources à exploiter* » ; « *Les domaines qui m'intéressent (et me plaisent) sont en plein essor et je suis motivée !* » Une autre mise sur de nouvelles compétences acquises pour mieux se positionner : « *Je suis plutôt confiante en un avenir dans l'entreprise ou ailleurs, car j'ai acquis des*

compétences en management et gestion de projet que je pourrai valoriser par la suite ». Ou encore : « *Mon portefeuille de projets ne fait que s'étoffer depuis mon entrée en fonction. Mon métier est promis à un bel avenir* ».

un avenir pas tout rose pour tout le monde

Parallèlement, on trouve d'autres commentaires moins enthousiastes notamment sur les stratégies internes. « *Mon organisme n'est plus très porté sur la gestion de l'information* » ; « *en pleine mutation professionnelle, j'ai des incertitudes sur la validation par la hiérarchie* » ou encore sur l'utilité des professionnels de l'information. Ou enfin : « *Les usagers sont de plus en plus autonomes. D'où une grande inquiétude sur notre avenir et notre utilité* ». Les budgets sont évidemment essentiels ; ils sont une source de difficultés pour encore presque 20 % des professionnels de l'infodoc. « *Un métier qui dépend beaucoup du budget qu'on lui alloue* », s'inquiète un répondant. Un autre accentue cette perception : « *Il n'y a jamais assez de budget pour recruter, la charge pèse donc sur les personnels en place en nombre insuffisant pour assumer l'intégralité du travail demandé* »... Même s'il est moins présent, un problème de reconnaissance subsiste. « *Beaucoup d'heures de travail et peu de reconnaissance* », peut-on lire. Enfin, les réorganisations internes, toujours nombreuses, sont perçues comme une menace plus que comme une opportunité, ceci est encore plus prégnant dans le secteur public. « *L'environnement est instable à cause des réorganisations permanentes* ».

2. accès à la formation

70 % des salariés déclarent avoir bénéficié d'au moins une formation complémentaire

au cours de leur carrière (et même 53 % à plusieurs reprises). Cela laisse tout de même 30 % de professionnels sans formation complémentaire. Nous l'avons déjà souligné l'année dernière, ce chiffre est beaucoup trop élevé quand on sait à quelle vitesse nos métiers évoluent. Même tendance que l'année passée dans l'enquête, mais c'est vrai au niveau national ; plus les niveaux d'étude sont élevés, plus l'accès à la formation est facilité. Le même phénomène est observé avec la position hiérarchique : les cadres partent globalement plus facilement en formation.

3. contextes d'évolution

72 % des professionnels se forment pour suivre l'évolution de leur métier. Ce chiffre est un peu en baisse, mais reste important.

**Formation
après un
diplôme**

70 %

des salariés déclarent avoir suivi au moins une formation complémentaire (74 % en 2015)

30 %

déclarent ne pas en avoir bénéficié (26 % en 2015)



La prise de nouvelles responsabilités est très nettement en hausse (52 %). Ceci est positif : les réorganisations peuvent aussi générer des opportunités. On retrouve d'ailleurs le repositionnement professionnel en hausse de 5 %, ce qui vient corroborer le point précédent. La demande de départ en formation est déclenchée dans 92 % des cas par le salarié lui-même. Ce chiffre est stable et salubre, les salariés doivent rester maîtres de leur progression professionnelle.

4. intention de formation

À la question « envisagez-vous de suivre une formation à l'avenir », 66 % des répondants déclarent vouloir se former dans les deux prochaines années et un tiers même dès cette année. Ce chiffre est en baisse, vous étiez plus de 40 % l'année passée. Quel que soit le niveau d'étude, les répondants déclarent vouloir recourir à la formation assez rapidement.

Vous êtes plus nombreux à viser une formation certifiante ou diplômante. Les documentalistes, les bibliothécaires et les professionnels de la veille sont les plus demandeurs de formations courtes et opérationnelles. Même si la proportion est légèrement en hausse, on constate que plus le niveau d'étude est élevé, moins l'attrait pour une formation certifiante ou diplômante est prononcé.

5. attentes en formation

Les méthodes de travail (47 %) et surtout la maîtrise de nouveaux outils (46 %) se hissent en tête des attentes que l'on place dans une formation. Seuls 18 % des professionnels souhaitent recevoir des connaissances théoriques (ce chiffre est en baisse chaque année depuis 3 ans). La possibilité d'échanger avec d'autres professionnels reste aussi une attente forte (un tiers des répondants).

6. enjeux dans votre métier

Deux grands enjeux arrivent en tête : pour deux tiers des sondés, une meilleure organisation du partage de l'information et des connaissances est essentielle. 52 % pensent que la pérennité des données de l'entreprise

est un socle. Autres enjeux perçus ensuite : les pratiques collaboratives (43 %), valoriser les informations (45 %), optimiser la veille stratégique (35 %) et maîtriser les risques (36 %).

Le flux zéro papier est toujours perçu comme un enjeu mineur, un professionnel sur deux pense que ce n'est pas un véritable enjeu.

7. savoir-faire

Comme l'année précédente, pour 44 % des enquêtés, c'est la gestion de projet qui est en tête des savoir-faire nécessaires. Viennent ensuite à égalité le fait de maîtriser les logiciels métier et de savoir exploiter les services web (veille, médias sociaux...) (15 %), puis la connaissance de l'environnement normatif et réglementaire (12 %).

8. savoir-être

L'adaptabilité est plébiscitée pour 46 % des répondants, viennent ensuite : savoir coopérer et collaborer, en forte hausse (31 %), et être créatif (10 %). Savoir négocier ne rencontre pas d'adhésion, c'est pourtant

essentiel dans la gestion de projet tout comme dans sa carrière professionnelle.

9. compétences à acquérir

À la question « dans quels domaines devrez-vous consolider vos compétences », plus de deux tiers des répondants citent la gestion de projet, le management et l'analyse et le traitement de l'information. Il s'agit donc en partie de compétences transverses qui marquent à nouveau la nécessité de s'adapter pour mieux saisir les opportunités liées à l'évolution des métiers. La maîtrise des logiciels métier est en forte hausse (55 %). La recherche d'information et la veille, ainsi que les méthodes d'organisation et les langues restent à un niveau équivalent (important pour un répondant sur deux).

10. autres moyens pour se former

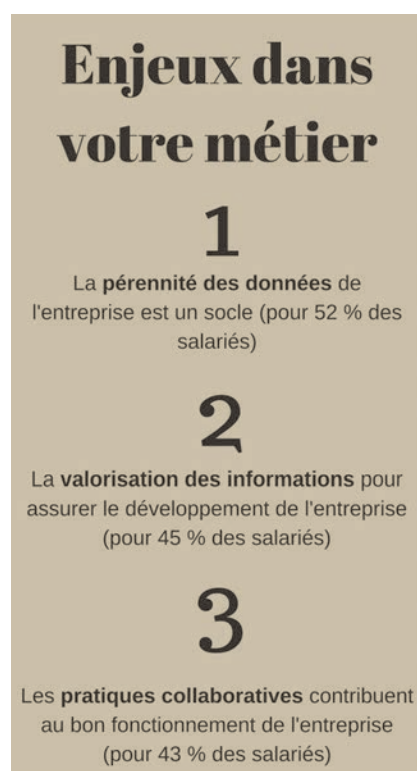
La veille sur internet reste le vecteur d'apprentissage le plus utilisé 62 %. Un chiffre stable par rapport à l'année dernière. Les ressources en ligne d'autoformation (tutoriels, Mooc, vidéos...) sont aussi très utilisées et sensiblement en hausse. La presse spécialisée et les ouvrages spécialisés sont par contre en nette baisse, tout comme les salons professionnels qui baissent chaque année depuis 3 ans.

Les réseaux sociaux et les réseaux associatifs sont utilisés par un tiers des répondants.

Pour finir, les traditionnels échanges et transferts de compétences en interne et entre collègues restent une valeur sûre pour plus d'un professionnel sur deux.

11. freins à la formation

Le manque de budget reste le principal frein aux départs en formation. Presque un professionnel sur deux déclare avoir essuyé un refus pour cause de budget (chiffre légèrement en hausse). 45 % des professionnels n'ont tout simplement pas le temps de se former (chiffre stable). Enfin, 13 % ne trouvent pas leur bonheur dans l'offre de formation proposée par les organismes.



12. critères de choix d'une formation

Comme toujours, la qualité du programme détaillé est la première clé d'entrée pour choisir sa formation (86 % des sondés). Si la réputation de l'organisme de formation entre dans les critères de choix (relativement en baisse, 35 % contre 41 %), les méthodes pédagogiques mobilisées et le format (durée, nombre de participants) constituent un critère déterminant pour plus d'un tiers des répondants.

Le tarif peut forcer la décision, surtout quand on rencontre des problèmes de budget comme vu précédemment. Le nom du formateur n'est a priori pas un élément clé (5 % des répondants y attachent de l'importance). Pour évaluer la qualité d'un centre de formation, le fait qu'il affiche un ou plusieurs labels qualité est important pour plus de 84 % des sondés.

13. format de la formation

Moins de 5 % des professionnels estiment qu'une formation 100 % à distance est un bon modèle. Un tiers préfèrent une formation 100 % en présentiel quand 2 tiers estiment qu'un mix des deux serait la bonne solution.

14. formation sur mesure

Près d'un professionnel sur trois a déjà bénéficié d'une formation sur mesure ou individualisée (ceci a progressé de 5 % en 2 ans). Pour eux, le degré de satisfaction est de 7,5 sur 10 en moyenne pondérée, la majorité des répondants ayant exprimé une note de 8 et plus (ceci est en hausse constante sur les 3 derniers exercices). Les entreprises sont plus ouvertes à la formation intra ou sur mesure, constatant que l'on peut faire rapidement une économie d'échelle sur un nombre important de personnes à former. L'adaptation de la formation permet également l'atteinte d'objectifs plus opérationnels avec un retour d'investissement immédiat, pour le salarié et pour le service.

15. Mooc

Comme l'année dernière, trois quarts des répondants pensent que les Mooc sont un outil complémentaire à la formation professionnelle, mais ne peuvent pas la remplacer. 40 % d'entre eux ont participé à au moins un Mooc. C'est trois fois plus qu'il y a deux ans ; on peut donc penser que les Mooc prennent leur place dans le paysage de la formation professionnelle.

Pour ceux qui ont suivi au moins un Mooc, deux tiers ont été au bout du cursus. En tout cas, ils ont apprécié la simplicité d'usage (90 %) et estiment que la technologie tout comme la pédagogie employées étaient adéquates (plus de 85 % pour les deux, ceci est sensiblement en hausse ; on peut là aussi penser que les Mooc sont arrivés à maturité après avoir tâtonné ces cinq dernières années). En revanche, ils sont toujours déçus par l'interaction entre les apprenants (56 %) et les échanges possibles avec les formateurs (61 %). Ceci explique sûrement pourquoi les professionnels ne sont pas prêts à basculer vers de la formation 100 % à distance, car ils privilégient encore beaucoup les rapports humains et les échanges.

16. services complémentaires

45 % des répondants souhaitent avoir accès à des ressources complémentaires après la formation et 34 % apprécieraient d'intégrer une communauté pour continuer à échanger avec leurs pairs.

La possibilité d'être orienté avant dans le choix de formation, voire d'échanger avec le formateur est également un élément important pour un tiers des sondés.

17. validation de la formation

60 % des sondés estiment qu'une simple attestation suffit pour valider sa formation. C'est le cas majoritairement des documentalistes, des records managers et des professionnels de la veille, de la communication ou de la gestion des connaissances.

Pourtant, l'obtention d'un titre homologué ou d'un diplôme d'État est plus valorisante pour 51 % des professionnels. On y retrouve

les archivistes et les bibliothécaires qui y attachent une importance particulière. À condition que les cursus ne soient pas trop longs (la durée idéale semble se situer entre 70 et 120 heures pour 72 % des sondés).

18. investissement personnel



Encore moins que l'année dernière, très peu de professionnels se déclarent prêts à financer l'intégralité de leur formation (5 %) ; par contre, 45 % (légère hausse) seraient disposés à y participer en partie.

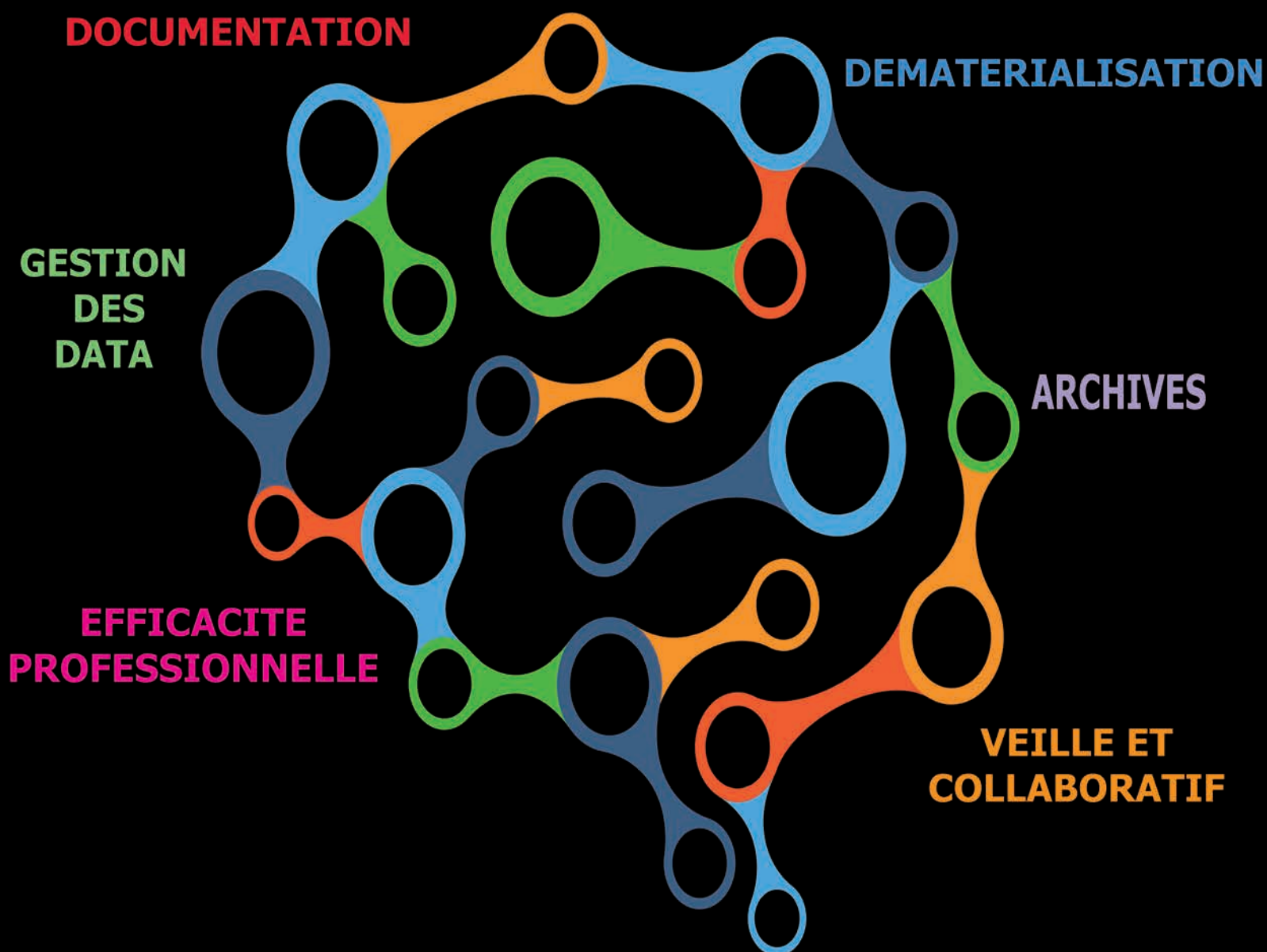
85 % d'entre eux pourraient envisager de donner du temps personnel pour se former (RTT, congés, cours du soir...). ■

Jean Gauthier

[Responsable Serda Formation]

(1) Enquête menée en ligne du 3 au 28 mars 2017 ; 800 professionnels de la gestion de l'information ont répondu.

TROUVEZ LA FORMATION QUI VOUS CORRESPOND !



**Toutes les formations spécialisées en management
de l'information**

www.formation-serda.com

Serda
24, rue de Milan
75009 Paris
Siret: 442 911 350 000 19



Contact:
Erwan Picaud
Tel : 01.44.53.45.00
Mail : erwan.picaud@serda.com

Archimag sort le grand jeu !

A l'occasion de nos **30 ans**, en tant qu'abonné-e, vous bénéficiez désormais de :



**VOTRE MAGAZINE AU FORMAT
PAPIER + NUMÉRIQUE**



**VOTRE MAGAZINE ACCESSIBLE
SUR TOUS LES SUPPORTS**



**L'ACCÈS ILLIMITÉ À TOUS LES
ARTICLES PAYANTS D'ARCHIMAG.COM**



**L'ACCÈS À PLUS DE
5 ANS D'ARCHIVES EN LIGNE**

**Alors abonnez-vous, et restez connecté-e à
l'[in]formation continue !**

Pour plus de précisions, n'hésitez pas à contacter Suzanne Amia
par mail : infos@archimag.com ou par téléphone : 00(33) 1 55 31 92 30