



Agent, agente en information documentaire

CFC



Les agentes et agents en information documentaire acquièrent, conservent et mettent à disposition du public tous types de supports d'information. Dans les bibliothèques, ils s'occupent de l'accueil du public, du catalogage des nouveautés et du rangement dans les rayons. Dans les services d'archives et les centres de documentation, ils gèrent différents médias, comme des documents anciens, des fichiers numériques, des photos ou encore des journaux. Ces professionnels organisent également des événements culturels et conseillent les usagers.

Qualités requises

J'aime le contact avec les gens

Les agentes et agents en information documentaire sont en contact avec les utilisateurs, qu'ils aident dans leurs recherches et conseillent dans leurs choix. Les bibliothèques publiques sont des lieux de rencontre qui proposent une offre culturelle variée: ces professionnels y organisent et y animent régulièrement des manifestations, notamment pour les classes. Dans les archives, ils aident les usagers à rechercher et à consulter des documents.

Je suis méthodique et je travaille avec précision

Commander des ouvrages, mettre à disposition des informations ou conserver des documents anciens: autant de tâches qui exigent de la concentration et de la précision. Ceci afin que les usagers puissent trouver rapidement les informations souhaitées.

Je fais preuve de curiosité

Quels sont les thèmes d'actualité? Comment les transmettre aux différents publics? Telles sont les questions que se posent les professionnels employés dans une bibliothèque. Dans les archives ou les services de documentation, ils se spécialisent souvent dans un domaine spécifique. Cela nécessite des intérêts variés.

Je m'adapte à l'évolution technologique

Les technologies de l'information évoluent rapidement. Les agentes et agents en information documentaire doivent donc s'adapter aux nouveaux outils et plateformes numériques, comme des salles de lecture en ligne permettant de consulter des documents à distance.

✓ Sélectionner des supports, mettre à disposition des informations ou conserver des documents anciens: ces tâches nécessitent de la méthode, de la concentration et de la précision.



Environnement de travail

Les agentes et agents en information documentaire travaillent dans des bibliothèques publiques et universitaires, des médiathèques, des services d'archives publics ou privés ainsi que dans des centres d'information et de documentation spécialisés (banques, assurances, administrations publiques, hôpitaux, centres de recherche, etc.).

À l'ordinateur et en contact avec le public

Ces professionnels travaillent seuls ou en équipe. Leurs horaires dépendent des heures d'ouverture de l'établissement, ce qui inclut parfois le soir et le samedi. Même si la majeure partie de leur travail s'effectue à l'ordinateur, les agentes et agents en information documentaire sont souvent en mouvement. Ils rangent les documents, répondent au téléphone ou accueillent le public (classes, chercheurs, visiteurs, etc.). Les contacts avec les différents usagers, que ce soient des spécialistes ou des élèves, peuvent être intenses, par exemple lors de forte affluence.

Formation CFC



Conditions d'admission

Scolarité obligatoire achevée



Durée

3 ans



Entreprise formatrice

Bibliothèques, médiathèques, centres de documentation, archives, administrations, maisons d'édition, grandes associations et entreprises



École professionnelle

Les cours ont lieu dans une école professionnelle cantonale, deux jours par semaine durant la première année et un jour par semaine durant les 2^e et 3^e années.
Contenus de formation: constitution de fonds; catalogage, conservation et classement de médias; données et documents d'archives; communication; recherche d'informations; droits d'auteur et protection des données; Records Management; relations avec le public; marketing. À cela s'ajoute l'enseignement de la culture générale, du sport, de l'anglais et d'une deuxième langue nationale.



Cours interentreprises

Les cours interentreprises sont des journées de formation spécifiques qui permettent d'approfondir et de mettre en pratique certains sujets étudiés à l'école professionnelle. Le programme prévoit 24 jours de cours répartis sur 3 ans. Ils sont structurés en 7 thèmes et se déroulent sous forme de blocs. Selon la thématique, les cours ont lieu soit dans des entreprises, soit dans des salles de cours spécialement prévues à cet effet.



Titre délivré

Certificat fédéral de capacité (CFC) d'agent ou d'agente en information documentaire



Maturité professionnelle

En fonction des résultats scolaires, il est possible d'obtenir une maturité professionnelle pendant ou après la formation initiale. La maturité professionnelle permet d'accéder aux études dans une haute école spécialisée en principe sans examen, selon la filière choisie.



◀ Eléonore Marti accompagne les enfants dans leurs recherches.

Une passion à partager

En tant qu'amoureuse des livres, Eléonore Marti a choisi la voie du métier d'agente en information documentaire. Tous les jours, elle se tient à la disposition d'enfants et d'adolescents pour les aider à trouver les documents dont ils ont besoin et leur lire des histoires.

Parmi les rayonnages de la bibliothèque jeunesse de La Chaux-de-Fonds, des enfants déambulent en quête d'un roman ou d'un jeu vidéo à découvrir, d'autres travaillent sur les ordinateurs en libre accès. Comme tous les après-midi, Eléonore Marti s'occupe de les accompagner durant leur visite.

«Nous accueillons des enfants et des adolescents, mais aussi des parents et des enseignants», précise-t-elle. Livres, revues, DVDs, CDs, boîtes à histoires ou encore jeux vidéo: l'offre est abondante et il y en a pour tous les goûts!

Travailler au contact des autres...

«J'aime conseiller et guider les enfants dans leurs recherches. Ils sont toujours très gentils», relève l'apprentie qui, durant sa première année d'apprentissage, a très vite su

s'adapter à ce jeune public. Il lui a également fallu apprendre à gérer des situations imprévues ou délicates, telles que la visite d'une classe non annoncée ou le retour d'un livre abîmé qu'il faut facturer.

Parallèlement au conseil et au prêt, Eléonore Marti anime les visites de classes. Elle présente alors la bibliothèque aux élèves, leur montre comment chercher des documents en ligne ou sur place et leur lit des histoires.

...et de manière autonome

Bien qu'elle soit régulièrement en contact avec les usagers, une partie importante de son travail s'effectue dans son bureau, généralement le matin, lorsque la bibliothèque est fermée au public.

La jeune femme catalogue les documents en les décrivant et en les classant, recouvre les livres d'un film plastique pour les protéger ou recherche de nouveaux médias pour enrichir les collections de la bibliothèque. «Ce que je préfère c'est le catalogage, car chaque livre a sa spécificité» précise Eléonore Marti. «Il faut à chaque fois réfléchir pour enregistrer les données correctement, afin que le document puisse être retrouvé rapidement dans le catalogue de la bibliothèque.»

Eléonore Marti

16 ans, agente en information documentaire en 1^{re} année de formation, travaille dans une bibliothèque jeunesse publique et scolaire



Un domaine à explorer

Dans le cadre de son apprentissage, Eléonore Marti sera amenée à effectuer des stages dans d'autres bibliothèques, ainsi que dans un service d'archives. «Cela me permettra de découvrir les différents aspects du métier», souligne l'apprentie, comblée par son choix professionnel. Une fois sa formation terminée, la jeune femme souhaite effectuer une maturité professionnelle, avant de poursuivre par des études dans une haute école. Ceci, afin d'évoluer dans le secteur de l'information documentaire qui la passionne tant.

▼ L'apprentie catalogue des documents en y rattachant les données descriptives nécessaires.



Une immersion quotidienne dans l'histoire suisse

Remo Althaus effectue son apprentissage d'agent en information documentaire aux Archives fédérales. Passionné par les recherches d'informations, il apprécie également le contact avec les usagers.

Remo Althaus place une boîte après l'autre sur le chariot à dossiers. Les cartons s'empilent. «Il arrive parfois que quelqu'un commande beaucoup de documents à la fois», explique l'apprenti. Ici, dans les magasins d'archives, sont stockés les dossiers papier originaux, les enregistrements sonores et les films de l'administration fédérale. Les documents les plus anciens datent de 1798. Rien d'étonnant donc à ce que la plupart des personnes qui consultent les archives soient des historiens.

Du magasin à la salle de lecture

Remo Althaus numérise les documents qu'il a sélectionnés ou les apporte à la salle de lecture, où les usagers peuvent les consulter. Le jeune homme veille au grain: «Au début, j'avais du mal à rappeler à l'ordre des personnes souvent bien plus âgées que moi lorsqu'elles faisaient quelque chose d'interdit. Je m'y suis habitué et cela fonctionne très bien maintenant.» Cette surveillance est justifiée, car les

documents historiques ont parfois été archivés pêle-mêle dans des dossiers, sans pagination ni autre indication permettant de déterminer leur ordre. Les feuilles ne peuvent donc être sorties du dossier qu'une par une, afin de ne pas les mélanger.

Un bout d'histoire suisse

À l'origine, Remo Althaus souhaitait suivre une formation dans le domaine de la santé, mais, après plusieurs entretiens au centre d'orientation professionnelle, il a opté pour une formation d'agent en information documentaire, en raison de ses centres d'intérêt. «J'ai alors fait un stage aux Archives fédérales et je m'y suis plu. Je trouve notre fonds intéressant, car il permet une immersion quotidienne dans l'histoire de la Suisse.»



↗ Lors d'une recherche, un appel téléphonique peut être nécessaire pour clarifier certains points.

Recherches à l'ordinateur

Mais ce que Remo Althaus préfère, c'est effectuer des recherches. En général, il reçoit une demande par courriel d'un particulier, d'une entreprise ou d'une institution. Il se plonge alors dans la base de données, trouve un maximum d'informations possible, les compile et fournit une réponse détaillée. Parfois, les documents n'existent pas sous la forme souhaitée et le jeune homme doit rediriger la personne vers un autre service, par exemple la Bibliothèque nationale ou une administration. De temps en temps, un appel téléphonique



↗ L'apprenti apporte les documents sélectionnés à la salle de lecture.

Remo Althaus

19 ans, agent en information documentaire en 3^e année de formation, travaille aux Archives fédérales

est nécessaire pour clarifier la demande. «Une fois, une Ukrainienne recherchait des documents sur un ancêtre suisse. Je trouve ce genre de demande passionnante et je suis heureux de pouvoir aider», conclut l'apprenti.

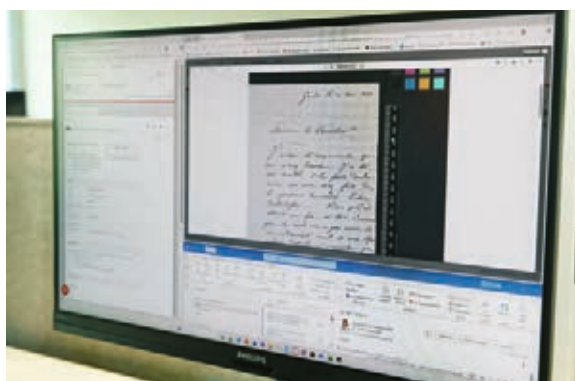


^ Commander et actualiser

Pour qu'une bibliothèque reste attractive, les agents en information documentaire doivent continuellement compléter leurs fonds en y ajoutant des documents actuels.

> Copier et numériser

Ces professionnels sont toujours plus amenés à numériser les documents, que ce soit à la demande des usagers ou de manière systématique.



✓ **Présenter et expliquer** Ces professionnels expliquent aux usagers où trouver les informations et présentent les prestations et services proposés.



^ **Conseiller et rechercher** Ces professionnels aident les usagers lorsqu'ils ne trouvent pas le document ou l'information souhaités. Ils leur expliquent aussi comment optimiser leurs recherches.



^ Gérer les emprunts

En bibliothèque, ces professionnels s'occupent des prêts au guichet ou aident les usagers aux bornes de retrait. Dans les archives, ils rassemblent les documents et les apportent aux usagers en salle de lecture.



> **Cataloguer** Pour intégrer un nouveau document dans le fonds, ces professionnels doivent saisir toutes les informations dans une base de données, telles que le titre ou le thème. Cela permet de le retrouver à tout moment.



< Archiver et conserver

Les agents en information documentaire veillent à ce que les documents et médias soient stockés correctement. Il faut les protéger de la poussière et prévenir les dommages éventuels.



^ **Organiser des événements** Les agents en information documentaire participent à l'élaboration d'événements, par exemple des séances de lecture avec les enfants.



Marché du travail

Chaque année en Suisse, quelque 80 jeunes achèvent leur apprentissage d'agente ou d'agent en information documentaire. Les places d'apprentissage ne sont pas nombreuses, il n'est donc pas toujours facile d'en trouver une.

Après l'obtention de leur diplôme, les agent-e-s en information documentaire travaillent souvent à temps partiel. Si le marché du travail est favorable, ces professionnels doivent malgré tout faire preuve de souplesse pour décrocher le poste souhaité, par exemple en étant mobile ou en acceptant un poste à temps partiel.

Un métier marqué par les nouvelles technologies

Certains postes requièrent davantage de connaissances informatiques, d'autres de fortes compétences sociales. L'ensemble du secteur est marqué par l'omniprésence des nouvelles technologies.

Dans les archives, la conservation durable des documents en données numériques revêt une importance croissante, tout comme la question de savoir comment faciliter l'accès numérique aux archives.

✓ L'ensemble du secteur est marqué par l'utilisation croissante des nouvelles technologies.



Formation continue

Quelques possibilités après le CFC:

Cours: offres proposées par les institutions de formation et les associations professionnelles, comme Bibliosuisse ou l'Association des archivistes suisses (VSA-AAS).

Haute école spécialisée (HES): bachelor en information documentaire



Spécialiste HES en information documentaire

Les spécialistes en information documentaire disposent de vastes connaissances en informatique, notamment en ce qui concerne les bases de données, la gestion des connaissances et les services disponibles sur Internet. Médiateurs entre les producteurs d'information et les utilisateurs, ils occupent des postes de cadres dans des services d'archives, des médiathèques ou encore des bibliothèques universitaires, cantonales ou municipales.



Animateur socioculturel, animatrice socioculturelle HES

Les animatrices et animateurs socioculturels encouragent les gens à participer à la vie sociale. Ils servent de médiateurs entre les cultures, les générations et les milieux sociaux, créent des réseaux et organisent des activités. Ces professionnels travaillent notamment dans des centres culturels et communautaires, des maisons de quartier, des centres aérés, des foyers ou encore des EMS. Ils exercent dans le cadre de projets de prévention, d'intégration et de lutte contre le chômage, mais également dans l'éducation extrascolaire et le travail de rue.



Adresses utiles

www.orientation.ch, pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

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

www.orientation.ch/salaire, informations sur les salaires

Impressum

1^{re} édition 2025
© 2025 CSFO, Berne. Tous droits réservés.
ISBN 978-3-03753-485-4

Édition:

Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFO, CSFO Éditions, www.csfo.ch, info@csfo.ch
Le CSFO est une agence spécialisée des cantons (CDIP) et est soutenu par la Confédération (SEFRI).

Enquête et rédaction: Roger Bieri, Emilie Chassot, CSFO

Traduction: Quentin Meier, Lausanne **Relecture:**

Matthias Schmid, Délégation à la formation I+D;
Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges **Photos:** Iris Krebs, Berne; Thierry Porchet, Chavornay; Frederic Meyer, Wangen

Graphisme: Eclipse Studios,

Mise en page et Impression: Haller + Jenzer, Berthoud

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article:

FE2-3060 (1 exemplaire), FB2-3060 (paquet de 50 exemplaires). Ce dépliant est également disponible en allemand.

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

Les services cantonaux d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière