



corinne delors

professionnels de l'archivage : sensibilisez vos organisations !

Des fleuves d'information électronique sont produits au quotidien avec une facilité déroutante. Le professionnel de l'infodoc détient un rôle capital : montrer le droit chemin au sein des organisations – classer, enregistrer et conserver dans les règles de l'art.

Dans les entreprises et administrations, la bonne gestion de l'information produite et reçue – records management et archivage électronique – est l'affaire de tous. Le professionnel de l'information se doit de sensibiliser les utilisateurs et les décideurs à cette pratique et les accompagner dans une démarche stratégique pour les organisations.

nouveau rôle des pro infodoc

L'étude SerdaLAB *Les nouveaux horizons de l'infodoc* (1) montre comment le rôle du professionnel de l'information se transforme. Les évolutions technologiques et les révolutions qu'elles ont apportées dans nos méthodes de travail changent la donne pour la plupart des gestionnaires d'information. Internet constitue l'une des causes : ses utilisateurs ont tout autant gagné en indépendance sur certaines tâches usuellement dévolues aux spécialistes de l'infodoc, qu'ils s'en retrouvent noyés par la surabondance de l'information.

Les organisations attendent moins de nous, professionnels, de nous pencher sur l'acquisition du document externe, que d'être capables de gérer l'information dans sa globalité. Tout d'abord, parce que la dématérialisation des données a augmenté notre capacité à produire des informations. Or les entreprises ne sont pas en mesure d'assumer ces flots d'information et non plus de les gérer. Selon le préambule du guide pratique *Manager et développer son service infodoc* publié par Archimag (1), « toutes les entre-

prises produisent de façon quasi anarchique de l'information papier et électronique, en démultipliant les sauvegardes, les copies et sans vraiment distinguer les informations stratégiques ou non ». Voici une belle brèche dans laquelle s'engouffrer, en proposant nos talents d'organisateur d'information !

vendre son savoir-faire : communication et marketing

S'il est naturel pour une organisation de penser aux informaticiens quand on parle d'espace de stockage ou encore à la DRH et aux services de communication pour implanter les bonnes pratiques, on pense encore rarement aux professionnels de l'information. Largement tenue dans l'ombre des archives, la fonction infodoc se doit de frapper un grand coup et montrer qu'elle sait mieux que quiconque gérer l'information, la hiérarchiser, la stocker de manière adéquate, sur des supports adaptés, parce qu'en veille permanente sur les nouvelles technologies. Autrement dit, il nous appartient de nous positionner dans un rôle de conseil auprès de tous les services producteurs et récepteurs d'informations, pour les aider à mieux gérer au quotidien tous les flux de données et de documents manipulés.

besoins colossaux

Pour convaincre vos directions, rien de mieux que les vertus d'une bonne campagne de marketing documentaire.

10 arguments

**pour convaincre
votre direction
de vos compétences
de chef de projet en matière
de records management
et d'archivage électronique**

- 1** Vous êtes spécialiste en représentation des schémas informationnels et apte à formaliser l'organisation globale de l'information entrante et sortante
- 2** Vous connaissez les outils innovants et les logiciels permettant de mieux gérer l'information et l'archivage électronique des données
- 3** Vous maîtrisez les langages documentaires, les formats pérennes, les concepts d'indexation et de référencement, ainsi que les métadonnées
- 4** Vous savez réaliser une veille réglementaire et législative pour tenir la direction informée des enjeux et des risques encourus à la non conservation et la non sécurisation des documents
- 5** Vous êtes en mesure de réaliser des enquêtes auprès des utilisateurs pour mieux comprendre et mesurer le contexte qui les amène à produire de l'information et à en recevoir
- 6** Vous pouvez accompagner et former vos utilisateurs, les rendant autonomes dans leur démarche de conservation de l'information
- 7** Vous connaissez le coût de l'information et le coût de son stockage
- 8** Vous mesurez la perte d'efficacité résultant d'une mauvaise gestion de l'information et des coûts indirects que constituent les doublons et les documents non détruits à temps
- 9** Votre rôle est naturellement dirigé vers la notion de service à l'utilisateur
- 10** Vous savez construire un tableau de conservation et de destruction des données, en partenariat avec tous les services de l'organisme.





gilles richard*

8 pistes

pour se remettre à niveau

Travail de sensibilisation, de valorisation, il est essentiel pour le professionnel de l'information de savoir communiquer.

Dans cette perspective, des compétences en marketing documentaire et en management apportent au documentaliste ou à l'archiviste des savoir-faire pour rapprocher son service des besoins de son organisation.

1 Le forum de discussion de l'Association des archivistes français est un lieu d'échange et de partage dédié aux professionnels de l'archivage :

fr.groups.yahoo.com/group/archives-fr

2 Stage de formation proposé par Comundi, *Techniques de communication pour documentalistes : Promouvoir votre valeur ajoutée en interne*.

www.comundi.fr

3 Béal, Jean-Pierre, Lestocart, Pierre-André. - *Entre marketing et management : La communication interne*. - Paris : Ed. Démos, 2003. - 189 p. - (Communication). - ISBN 2-910157-81-4

4 Conseil européen des associations de l'information et documentation. *Euroréférentiel I&D : vol. : Compétences et aptitudes des professionnels européens de l'information-documentation*. 2^e éd. entièrement rev. - Paris : ADDBS éd., 2004. 107 p. (Guides professionnels ADDBS; ISSN 1 263-9265). - ISBN 2-84365-067-4

5 Guyot, Brigitte. *Dynamiques informationnelles dans les organisations*. - Paris: Hermès science : Lavoisier, 2006. - 236 p. - (Finance, gestion, management). ISBN 2-7462-1294-3

7 Lhuillier, Jean-Noël. *Le management de l'information : Des données aux connaissances et aux compétences*. - Paris : Hermès science: Lavoisier, 2005. - 329 p. - (Management et informatique). - ISBN 2-7462-1206-4

8 Volant, Christiane. *Le management de l'information dans l'entreprise: Vers une vision systémique*. - Paris : ADDBS éd., 2003. - 106 p. - ISBN 2-84365-063-1

* Documentaliste, Archimag

• • • Les besoins des organisations en conservation des données, tout au long de leur cycle de vie sont colossaux. Mais au jour le jour, et de manière individuelle, il est parfois difficile de s'en rendre compte. D'où l'importance du professionnel de l'information, bénéficiant d'une vue globale sur l'information détenue dans l'organisme.

l'avis du prestataire en externalisation

Selon Pascal Drouet, directeur commercial France d'Iron Mountain, leader mondial de l'externalisation des services de gestion d'archives et d'information, la conservation de l'information de l'entreprise, à moyen et long terme reste vitale pour les entreprises. Il donne un exemple simple : celui d'une PME du secteur de l'agroalimentaire, dont les produits commercialisés rendraient un consommateur malade. Que résulterait-il si cette personne portait plainte ? Comment l'entreprise se défendra-t-elle, si elle ne conserve pas tous les documents nécessaires à la traçabilité des aliments qu'elle met en vente ?

Et si une société est amenée à subir un incendie ou une inondation, les informations contenues dans les différents documents ou les données sensibles seront-elles encore accessibles pour poursuivre ou redémarrer l'activité ?

garder ou détruire, il faut choisir

La perte des données est un aspect primordial pour la bonne marche de l'entreprise, mais de la même manière, conserver un document devant être détruit peut parfois s'avérer problématique si l'on est amené à le produire devant une instance juridique. Pascal Drouet rappelle cette anecdote célèbre sur Bill Gates, patron de Microsoft. Il avait conservé un courriel mettant en évidence le fait que l'environnement Windows, en incluant Internet Explorer, mettrait en péril le concurrent Netscape. « *Moralité : tout garder est également une mauvaise idée* », conclut-il.

le professionnel de l'infodoc, catalyseur au cœur de l'entreprise

Savoir combien de temps conserver les données personnelles sur des prospects ou des clients, au regard des réglementations de la Cnil nous concerne tous. Le professionnel de l'infodoc est une sorte d'animateur du document et de l'information qui entrent et sortent de l'organisme. « *Il doit être le catalyseur au sein de son entreprise, de questions à se poser du type : où sont les informations stratégiques ? Sont-elles mélangées à des informations non stratégiques ? Sont-elles faciles à retrouver ?* » précise Pascal Drouet. Au travers de l'archivage électronique, il est également question de réconcilier les métiers, autour de la valeur de l'information. Sa dématérialisation et la démocratisation de l'e-mail ont quelque peu fait oublier l'importance de l'information. C'est précisément cette notion qu'il revient au professionnel de l'infodoc de véhiculer, aux utilisateurs.

persuader votre direction

Enfin, n'hésitez pas non plus à parler gros sous avec les responsables des services qui sont vos utilisateurs. Que leurs en coûtera-t-il d'être incapables de retrouver l'information nécessaire, car non conservée au bon endroit, ou dont l'appellation du fichier électronique sera incorrecte ? Combien de temps perdu avant de retrouver toutes les données nécessaires à l'établissement d'une offre pour ne pas se faire devancer par ses concurrents ? Et qu'en est-il de ces mètres carrés dépensés inutilement, en stockage de dossiers papier, dont bon nombre pourraient être dématérialisés ? Une charte d'archivage, assortie de son tableau de conservation et de destruction des données est tout aussi efficace pour réduire les coûts du mètre carré de stockage que du teraoctet. Seuls les pro de l'info ont le secret. Autant d'arguments de sensibilisation que nous détenons. Et si le chantier est vaste, il n'en est que plus valorisant pour nos fonctions. Alors hauts les cœurs et parlez records management et archivage électronique autour de vous. ●

(1) Ouvrages disponibles sur :

www.archimag.com/boutique