

3. DES GESTIONNAIRES COMMUNICANTS

Claire Scopsi, Matthieu Lamy, Angèle Stalder et Dacia Dressen-Hammouda

A.D.B.S. | « Documentaliste-Sciences de l'Information »

2014/1 Vol. 51 | pages 56 à 67

ISSN 0012-4508

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2014-1-page-56.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour A.D.B.S..

© A.D.B.S.. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.



3

DES GESTIONNAIRES
COMMUNICANTS

La documentation technique : une image paradoxale

[inventaire] Peu connus, les métiers de la documentation technique souffrent d'une image austère. Ils requièrent pourtant des qualités humaines et le sens du contact pour assurer la communication, la transmission et la médiation de l'information des projets ou des produits. En mutation sous l'effet des réglementations et des systèmes d'informations, ils offrent actuellement de réelles opportunités de carrière.

Étroitement associée aux innovations techniques, au gigantisme des projets, aux nouveaux modes de management issus de la firme en réseau et de la mondialisation de l'économie, la documentation technique est, de par sa nature, en éternel changement. Elle est pourtant peu mise en avant dans les libellés et diplômes des deux premiers cycles, dont les programmes la mêlent aux formations de bibliothécaires, de webmasters, ou de professeurs documentalistes, des métiers dont les conditions d'exercice sont sensiblement différentes. Il est ainsi extrêmement difficile pour un *document controller* désirant obtenir une validation de ses acquis d'expérience (VAE) de trouver un diplôme de niveau 4, 3 ou 2¹ épousant les réalités de son métier. C'est une situation étrange alors qu'il s'agit d'un métier bien défini, aux compétences précises et particulièrement florissant malgré la crise économique. Est-ce la conséquence d'une trop grande discrétion des documentalistes techniques isolés au sein des entreprises ou le reflet de la désaffection des Français pour les secteurs de l'industrie jugés trop peu « glamour » ?

Des professionnels aux préoccupations complémentaires

Le troisième pôle de ce dossier dresse un panorama de la documentation technique en insistant sur les compétences, les formations, les tâches et les conditions d'emploi à tous les niveaux de formation afin d'aider les jeunes documentalistes et les professionnels en reconversion à construire leur représentation de ces métiers et de leurs conditions d'accès. Une part importante y est ménagée aux témoignages

des professionnels, aux récits de parcours et aux regards complémentaires des enseignants et formateurs. Nous avons choisi de mêler des fonctions connexes, toutes en relation avec les documents industriels, mais avec des finalités différentes.

Le rédacteur technique

Le rédacteur technique joue un rôle d'interface entre les ingénieurs et les techniciens et les utilisateurs internes à l'entreprise ou le grand public. Son rôle est de rendre compréhensible un produit et son utilisation. Il peut être salarié d'une grande entreprise ou exercer en indépendant pour plusieurs PME. Son activité est centrée sur la production de documents.

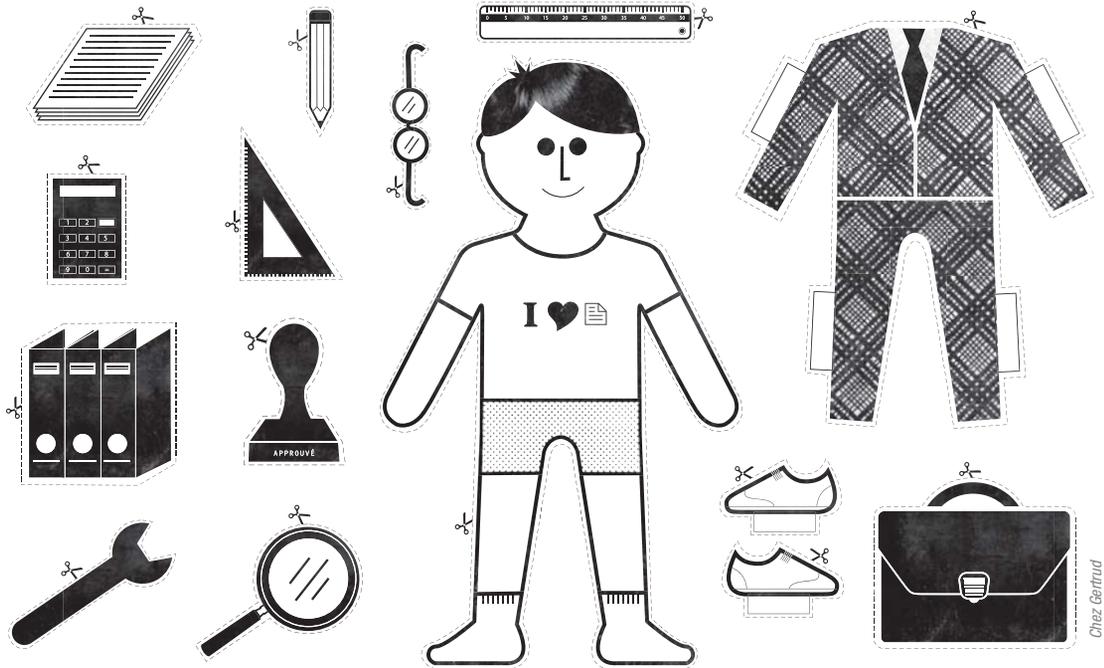
Le document controller

Profil émergent, le *document controller* a pour mission de mettre à disposition des équipes d'un projet la documentation contractuelle nécessaire à la réalisation d'un projet de construction. Il peut être en fonction chez un industriel ou chez un prestataire en management de projet. Son activité est centrée sur les flux de documents et, de plus en plus souvent, de données, et sur leur cycle de vie jusqu'à l'archivage.

Le documentaliste technique

Le documentaliste technique gère un fonds destiné à des ingénieurs, techniciens, etc. auprès desquels il en assure la diffusion. Il peut être conduit à assurer la conservation des documents pour des raisons réglementaires. Son activité est centrée sur la collection (exhaustive), l'identification et la gestion des versions.

1. Respectivement :
niveau bac, bac +2 et bac+3



Chez Gertrud

Des récits de vie croisés

Le pôle s'ouvre par un focus composé d'entretiens réalisés avec Françoise Clerc, documentaliste technique, Chantal Lemerdeley, *lead document controller* et Lorraine Quentin Missenard, ingénieur et rédactrice technique, qui y racontent leur parcours professionnel. Entrées en documentation technique par hasard, elles se sont épanouies dans des activités où le contact et la curiosité priment. Mais elles doivent composer avec leur isolement au sein de structures où la documentation n'est pas une priorité et assumer la méconnaissance de leurs métiers. Un lexique complète et précise certains termes d'un jargon professionnel, souvent formulé directement en anglais, sans définitions officielles.

C'est par l'analyse des annonces d'emplois publiées à la fin de l'année 2013 que nous analysons les tâches dévolues aux *document controllers*. L'étude montre la prédominance du secteur pétrolier où les profils, compétences requises et description de ces postes semblent déjà normalisés. Le nombre des annonces confirme que ce nouveau métier de la documentation technique a bien le vent en poupe en France et à l'international.

Mathieu Lamy, consultant et formateur en *document control*, présente le rôle du *document controller* au sein d'un grand projet réunissant des acteurs aux métiers multiples et dans lequel, au-delà de son rôle de contrôleur et de garant des documents, le documentaliste devient un passeur d'information. Centralisant les documents et les informations du projet, il est à même d'en extraire des indicateurs qui contribueront à la planification, aux avancements et aux alertes en cas de dysfonctionnement du projet.

Le point de vue des formateurs est apporté par Angèle Stalder, professeure documentaliste et

chercheur, qui propose un parcours pédagogique progressif tout au long de l'apprentissage technique au lycée, pour familiariser les élèves non seulement avec la structure et les sources des documents qu'ils emploient, mais aussi avec la culture de l'information qui leur permettra d'en évaluer la fiabilité. Dacia Dressen-Hammouda enseigne la communication technique et professionnelle aux niveaux master et licence et note que les deux versants des métiers du document technique - l'élaboration des contenus (la rédaction technique) et la gestion des flux et des cycles de vie des documents (la documentation technique) - tendent à se rejoindre. Sous l'effet des technologies de l'information, les professionnels doivent maîtriser désormais l'ensemble du processus.

Pas austère du tout la doc technique !

Les propos des auteurs se font écho et dévoilent des préoccupations homogènes : Françoise Clerc souligne l'importance de rechercher une écriture simple et de privilégier les photos « pour ne pas décourager la lecture ». À son témoignage répondent les réflexions d'Angèle Stalder sur la structure conventionnelle, atomisée, de ces « documents à lire pour apprendre à faire ». Chantal Lemerdeley place le sens du contact avec des acteurs multiples et internationaux au cœur des compétences du *document controller*, tandis que Matthieu Lamy envisage le métier comme une prestation de service multiple et éclectique aux acteurs d'un projet. Leur point de vue est à rapprocher du profil de « communicateur technique » décrit par Dacia Dressen-Hammouda, tandis que Lorraine Quentin Missenard insiste sur la maïeutique du rédacteur technique : il faut aider le concepteur à donner le jour à la description de son produit. Ce sont donc les



3 DES GESTIONNAIRES COMMUNICANTS

//// qualités humaines, le sens du service, l'empathie, la diplomatie, la curiosité, la pédagogie, le goût de transmettre que pointent les auteurs, bien avant les connaissances techniques, les compétences linguistiques ou l'aptitude à la gestion de projet ou au management d'équipe. Loin de l'image de rigueur ou d'austérité que l'on attache au monde industriel, c'est le plaisir de côtoyer d'autres métiers, de les découvrir, d'en traduire les objets pour les rendre accessibles aux utilisateurs ou aux

partenaires qui unit cette activité. Analyser un dispositif, décortiquer un plan de montage, est aussi une jubilation pour ces amoureux(se) des machines, qui se décrivent comme des « bricoleurs » et reconnaissent bien volontiers adorer « démonter les pièces pour savoir comment ça marche » ! ■

> Claire SCOPSI
claire.scopsi@cnam.fr

Témoignages : 3 parcours, 3 niveaux de diplômes différents

[trajectoires] Bac, bac+3, bac+5. Quelles opportunités la documentation technique offre-t-elle selon les niveaux d'études ? Nous avons rencontré trois professionnelles (le hasard a voulu que ce soient des femmes mais les hommes ne sont pas oubliés dans ce dossier) qui nous ont parlé de leur parcours, de leurs compétences, de leur métier. Passionnées par les techniques, elles sont à l'aise dans l'industrie pourtant réputée être un secteur d'hommes.



Françoise Clerc 57 ans,
technicienne en
documentation technique
Téfal groupe SEB, Haute-Savoie

Après un bac B, je suis entrée dans la vie active comme attachée commerciale pour divers groupes, dans l'agro-alimentaire notamment, pour devenir responsable de secteur en quelques années. Après la naissance de mes enfants et une interruption de ma vie professionnelle, je suis arrivée en Haute-Savoie il y a une vingtaine d'années et je suis entrée chez Téfal, en production, à la chaîne : je ramassais les disques de métal pour la fabrication des poêles ; à l'époque, les femmes étaient souvent employées en bout de chaîne : au contrôle, à la finition, à l'emballage. Trop sédentaire pour moi à la longue ! Alors, pour participer à la fabrication, j'ai demandé une formation de réglleur en sérigraphie. Poste inhabituel pour une femme qui, au début, déconcertait un peu mes collègues masculins. Cela les faisait sourire de voir une femme se battre avec la machine mais ils s'y sont faits ! À cette époque, je me suis achetée un ordinateur et auto-formée à la bureautique, j'ai même appris à démonter l'ordinateur en cas de panne (je suis très bricoleuse). Après quelques années, la direction des

ressources humaines m'a proposé un poste à l'Assurance qualité pour élaborer les documents de la Qualification ISO9000 : il fallait interroger les collaborateurs de tous les services, décrire leur travail. Toutes les procédures étaient au format papier dans des dossiers dupliqués dans chaque service ou atelier. La certification ISO obtenue, j'ai poursuivi à la Qualité achats comme technicienne, puis au bureau d'études machines (nous fabriquons certaines de nos machines), et ensuite au bureau d'études électriques.

Pour répondre à la directive européenne relative aux machines, il faut produire le dossier technique décrivant la conformité, l'ergonomie, la sécurité, sans compter les plans, les schémas électriques, enfin tout ce qui concerne la machine. Je dois interviewer les personnes qui les conçoivent ou, pour les machines plus anciennes, les opérateurs qui les manipulent, prendre des photos, décrire comment les mettre en marche et les arrêter. Une personne qui ne connaît pas la machine doit pouvoir intervenir en situation d'urgence sans la casser ni se blesser et, en cas d'accident, nous devons être capables, selon la loi, de fournir cette documentation aux services d'inspection dans les 48 heures. Mon plus gros dossier faisant 50 centimètres d'épaisseur, j'ai imaginé alors de créer un fichier Excel avec des liens vers des fichiers PDF et de les mettre à disposition sur tous les postes informatisés ; même si le papier reste obligatoire en production,

« Je me sens plus
documentaliste
que technicienne »

NB : Les termes suivis d'un astérisque font l'objet d'une définition dans le lexique proposé en encadré p. 61.

cela permet, sur les machines, d'accéder plus vite aux mises à jour. Aujourd'hui, ces documents sont accessibles sur l'intranet du groupe avec des niveaux de confidentialité. J'ai un projet avec des vidéos en ligne, je rêve d'une navigation spéciale : la possibilité de cliquer sur l'atelier et de descendre jusqu'à la vis ! Mais c'est sans doute trop coûteux pour l'instant. Si j'obtiens un logiciel pour gérer les vidéos, ce sera déjà très bien.

Cultiver les relations humaines et être autonome

Si je devais donner les caractéristiques de mon poste, je dirais qu'il faut aller de l'avant, être curieuse, logique, savoir écouter, être rigoureux ; il faut utiliser l'informatique, soigner l'orthographe et l'écriture et ne pas avoir peur d'une machine de 300 tonnes ! Cultiver les relations humaines est très important pour collecter des informations hors hiérarchie ; il faut être empathique, s'adapter aux mentalités des différents services et rester patient s'il est nécessaire de réclamer dix fois la même chose : la doc n'est pas prioritaire. Au cours de ma carrière, j'ai questionné beaucoup de collaborateurs afin de bien connaître l'entreprise. Il est important, pour être acceptée, de se renseigner sur leurs contraintes, leurs horaires et d'en tenir compte pour les solliciter au bon moment. Il ne faut pas rédiger des documents trop gros qui découragent la lecture, privilégier les photos et organiser la documentation en ligne pour que des non informaticiens puissent y accéder facilement.

Je suis un peu isolée : je ne connais pas d'homologues dans ma région, mais j'ai une collègue que j'ai formée et je travaille avec des prestataires spécialisés dans la conformité. Il faut être autonome. Je traite des documents en italien et aussi un peu en anglais, mais je m'en débrouille avec l'aide d'Internet. J'aimerais pouvoir prendre des cours d'anglais technique, mais cela n'existe pas : notre vocabulaire est trop spécifique !

La base, c'est le document

Mon poste s'intitule « technicienne en documentation technique », un titre un peu bizarre qui met l'accent sur l'aspect technique, mais pas suffisamment sur l'aspect documentaire alors que je me sens plus documentaliste que technicienne. C'est pourquoi je prépare une licence pro de documentaliste d'entreprise en VAE. D'une part, cela me permettra de faire reconnaître mon poste et celui de ma collègue et d'obtenir plus de moyens pour développer les applications. Comme il n'y a pas de filière dédiée dans l'entreprise (nous sommes rattachées au service Maintenance), il a fallu que j'élabore moi-même mon projet. J'ai cherché

deux ans avant de m'orienter vers un diplôme de documentation : cela ne couvre pas exactement ce que je fais mais correspond à la manière dont je veux faire évoluer mon activité. Et pourquoi ne pas devenir consultante en documentation technique pour les petites entreprises ? C'est un projet pour ma retraite : je ne me vois pas arrêter ! ■

Chantal Lemardeley 45 ans, Lead Doc Controller Technip



Je suis Lead Document Controller chez Technip, mais pour mes parents je travaille « *dans le pétrole sur des docs en anglais* ». Dans mon entourage, peu de gens comprennent vraiment ce que je fais !

Mon parcours est particulier : je suis partie au pair en Angleterre avec juste un niveau Bac en gestion et j'ai ensuite travaillé trois ans dans la restauration comme serveuse puis gérante, j'ai alterné ensuite des séjours en France, aux États-Unis et en Grande Bretagne avec des petits boulots d'hôtesse d'accueil, de répétitrice ou dans l'hôtellerie. À

27 ans, la société Coflexip, où j'étais hôtesse d'accueil et qui souhaitait créer un poste de *doc controller*, s'est intéressée à moi parce que je parlais anglais et que j'avais l'expérience de la gestion d'équipes. J'ai eu le poste. On gérait les documents avec Excel, c'était un peu le Moyen-âge mais, en 2003, Coflexip a rejoint la société Technip, plus moderne, qui travaillait avec des procédures définies et des bases de données. Cela a été un gros changement mais en même temps une période enrichissante : les outils évoluent sans cesse.

« Peu de gens comprennent vraiment ce que je fais ! »

Les processus métier sont structurants

Il y a un an, j'ai obtenu une licence de documentaliste en enseignement à distance tout en travaillant. Depuis, je collabore à un projet de plateforme offshore pour lequel je suis responsable d'une équipe de neuf prestataires, 6 à Paris et 3 en Inde, que je gère à distance. Tous s'occupent de documents liés à l'EPC* (Engineering, Procurement & Construction) qui concerne les documents ingénierie, les documents fournisseurs (environ 120 équipements), les documents du partenaire et du client. C'est un projet « *fast track* », c'est-à-dire à mise en œuvre accélérée pour livrer le plus rapidement possible au client. Le projet doit durer 5 ans pendant lesquels 40 000 versions de documents passeront entre nos mains. // // //





3 DES GESTIONNAIRES COMMUNICANTS

//// Mon équipe les reçoit des fournisseurs au format .doc ou .pdf et vérifie la conformité des formats et cartouches*. Le *doc controller* est reconnu chez Technip ; nous sommes donc légitimes pour relancer les émetteurs des documents si ces derniers ne sont pas conformes, car nous formons un premier barrage et le client est intransigeant : si ce n'est pas validé chez nous, ça ne passera pas chez lui.

Auparavant, j'ai travaillé quinze ans comme responsable en *doc control* pour des projets sous-marins (toujours pour Coflexip et Technip). Avec l'offshore, j'ai dû m'adapter à de nouveaux métiers, de nouvelles disciplines, mais les processus métier demeurent. Nous travaillons en ce moment au remplacement de nos plateformes Lotus Notes et j'ai collaboré au *benchmark*, à la consultation des éditeurs et à la rédaction des spécifications. Le projet permettra d'intégrer davantage le processus car, pour le moment, nous travaillons sur beaucoup de bases différentes qui ne communiquent pas bien entre elles ; chacune a sa matrice de distribution* et le *doc controller* a la responsabilité de la définition des accès, des notifications et de la circulation des documents entre les bases. Mieux vaut ne pas se tromper !

En tant que responsable, je participe aux « *kick off* »* et, toutes les semaines, aux réunions de coordination, aux audits (interne, client, certification). Je dois toujours avoir un train d'avance : par exemple, je sais que les commandes seront passées auprès des fournisseurs en mars, alors j'anticipe le paramétrage des bases, la configuration des accès et je veille à ce que les listes prévisionnelles* soient prêtes. Mais je dois aussi assurer le *reporting*, absorber les surcharges, argumenter le cas échéant pour avoir du personnel supplémentaire et gérer les priorités. Par exemple, certains types de documents concernant les champs pétroliers doivent être traités toutes affaires cessantes dès qu'ils arrivent. Et ils arrivent par « batch » de centaines d'unités !

Aimer les contacts, savoir travailler sous pression

Si je devais donner des conseils à un futur *doc controller*, je dirais qu'il faut aimer les contacts : je suis en relation avec toute personne susceptible de consulter ou d'émettre un document d'ingénierie relatif au projet. En interne, mes interlocuteurs représentent l'ensemble des disciplines techniques (procédés et études) mais aussi la construction ou encore le planning. En externe, ce sont nos clients et partenaires, les prestataires et fournisseurs et je travaille également en étroite collaboration avec la direction Informatique. Je dois défendre mon équipe de prestataires, négocier des ressources, assurer le *reporting*. Il faut savoir travailler sous pression et ne se fâcher

avec personne : un projet dure longtemps et on retrouvera ensuite les mêmes interlocuteurs. L'anglais est primordial, il faut savoir parler, se faire comprendre. J'ai formé des collaborateurs indiens à nos procédures et il a fallu que je m'adapte aux accents ! Mais il y a des méthodes pour éviter les erreurs : après une réunion en anglais, par exemple, faire confirmer par mail les procédures.

Pour débiter, je conseillerais de s'adresser aux sociétés de conseil en ingénierie qui recrutent dans le cadre de projets.

Pour ma part, je m'intéresse à la gestion de l'information et des datas sur projet, une nouvelle discipline. Depuis 2010, un département Informations et outils de Projet couvre la gestion des données. Il a pour rôle de répondre aux exigences et demandes clients sur le management des données techniques. ■

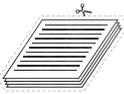
Lorraine Quentin-Missenard 43 ans, rédactrice et traductrice technique indépendante



C'est un peu par hasard que je suis entrée dans l'édition technique après mon diplôme d'ingénieur (à l'École centrale Lyon). Je publiais des « beaux livres » sur les applications de l'électricité pour EDF. Ces livres formaient une vitrine technique de tout ce que l'industrie pouvait réaliser avec de l'électricité. Pendant cette période, j'ai aussi travaillé en free lance pour Dunod : je reliais des manuels de math/physique destinés au premier cycle universitaire.

Quelques années plus tard, j'ai rejoint en tant que responsable de documentation technique une société de haute technologie en télécommunications. Ils avaient une problématique compliquée d'échanges d'informations techniques 24 heures sur 24 entre la R&D située à Paris et les filiales dans le monde entier. J'ai donc eu l'occasion de mettre en place toute une architecture de mise à disposition de la documentation et la mise en service d'une application sous Lotus Notes. À l'époque, je ne savais même pas qu'il existait des formations de rédacteur technique et je ne connaissais rien à ce domaine des télécoms. Mon patron m'avait dit : « Vous êtes diplômée d'une grande école et vous savez écrire. Vous vous adaptez... » !

J'ai ensuite quitté cette société pour une PME innovante, Milesys, qui développe des



applications spécifiques en électronique et informatique industrielle. J'étais ingénieur avant-vente : je recueillais les besoins des clients, les aidais à les reformuler, je travaillais sur leurs cahiers des charges. Le tout en français, en anglais et en espagnol. Mes connaissances techniques ne sont pas très pointues, mais mon expérience en documentation m'a donné une facilité pour « traduire » les attentes des clients en besoins fonctionnels comme on dit en informatique, et les compétences pour dialoguer avec les ingénieurs de développement.

« Je dis souvent que je fais de la maïeutique »...

... c'est ça le métier de rédacteur technique : lorsque les ingénieurs de développement vous expliquent leur produit, ils gardent le point de vue de la conception et, souvent, ils ne développent qu'une partie des possibilités. C'est à moi de fédérer les informations et de les adapter au point de vue de l'utilisateur. Et dans la rédaction, je dois prendre en compte le fait que chaque utilisateur n'est pas non plus concerné par l'ensemble des fonctionnalités.

En tant qu'indépendante, ma double compétence est un atout

Il y a deux ans, pour préserver mon équilibre de vie un peu tourneboulé par l'arrivée de mes jumeaux, je me suis lancée en tant que rédacteur technique indépendant. J'effectue des rédactions et des traductions : j'ai bien sûr démarré avec mon « réseau ». Mais comme c'est un métier de niche, j'ai aussi été contactée directement par Viadeo, LinkedIn ou des sites dédiés « rédaction ». Cela ne m'empêche pas de prospecter aussi directement les PME. Mon principal argument est : « Faites gagner du temps à vos ingénieurs de développement en me confiant la rédaction. ». Et, manifestement, mon double profil d'ingénieur et de rédactrice intéresse.

C'est une activité très variée. On découvre de nouveaux métiers, on rencontre des gens différents, c'est très enrichissant. En rédaction technique, j'ai travaillé sur des manuels de maintenance pour des autoroutes : de la borne d'appel d'urgence à l'évacuation des eaux usées, le panel de techniques est large... et je n'ai plus le même regard maintenant que je roule sur une autoroute !

Je rédige des notices techniques*, des notes d'installation, des guides d'utilisation, des notices de maintenance, des articles pour la presse spécialisée, etc.

Depuis quelques mois, je collabore à l'*Encyclopédie des techniques de l'Ingénieur* en tant qu'éditeur. Il ne s'agit plus là d'écrire mais d'éditer : trouver et guider des auteurs, c'est plus de la gestion de projet que de contenu.

Mais j'ai besoin de m'appuyer sur mes connaissances du domaine technique, je ne pourrais pas le faire dans certains domaines que je ne maîtrise pas, par exemple en biologie.

Un métier « entre les deux »

Je connais peu de jeunes ingénieurs qui se lancent dans la rédaction technique. Pour un ingénieur « technique », le rédacteur n'est pas un vrai ingénieur, il a « dérivé ». Mais pour un ingénieur qui travaille dans des domaines moins techniques, comme le marketing, on est de vrais ingénieurs « purs et durs ». Il faut accepter cet entre-deux.

Intellectuellement, il faut aimer comprendre comment ça marche, démonter le fonctionnement - moi ça m'amuse - et savoir traduire en termes simples et en images une situation : « *S'il se passe ça, je fais quoi ?* ». Et l'anglais, bien sûr, est indispensable.

La rédaction technique est un métier peu connu. Quand on me demande : « *De quoi s'agit-il ?* », je réponds : « Le mode d'emploi que vous avez fini par lire après avoir essayé de comprendre comment ça marchait... c'est moi qui l'ai écrit ! ». ■

> Propos recueillis par Claire Scopsi

claire.scopsi@cnam.fr

« Vous savez écrire. C'est ça qui m'intéresse. »

Lexique

Source des définitions : Académie française et compléments par l'auteur

Cartouche : Cadre contenant les indications et références nécessaires à la lecture d'une carte, d'un plan, et par extension d'un document.

EPC : *Engineering, procurement and construction* = conception, fourniture et construction. L'expression désigne un contrat passé entre un client et un fournisseur pour la réalisation de très gros projet d'ingénierie, notamment dans l'industrie pétrolière et gazière. (source : fr.Wikipedia.org entrée « clé en main ».)

Kick off meeting : Réunion de lancement d'un projet.

Liste prévisionnelle : En anglais : *provisional list of documents*. Liste de référence des documents qui devront être produits, réceptionnés et contrôlés dans le cadre d'un projet.

Matrice de distribution : En anglais : *document distribution matrix*. Schéma de référence permettant de déterminer comment communiquer avec un grand nombre de personnes. Le plus souvent c'est un tableau Excel permettant de croiser une liste de documents avec une liste de personnes.

Notice technique : Guide d'utilisation/notice d'utilisation/mode d'emploi. Désigne un support papier de format variable sur lequel est imprimé l'ensemble des indications qui ont trait aux caractéristiques techniques, au montage, à la mise en place, à l'entretien et à l'utilisation d'un produit. La notice technique remplit un besoin informatif et descriptif relatif à l'utilisation du produit. (source : Lexique des supports imprimés de Veoprint. www.veoprint.com/definition-notice-technique.html).



3 DES GESTIONNAIRES COMMUNICANTS



Fort d'une expérience de 15 ans dans des sociétés du secteur pétrolier et gazier où il a occupé différents postes dans le document control, **MATTHIEU LAMY** est un spécialiste du marché des outils de gestion électronique de documents (EDMS). Dirigeant de la société Talengi, il est également professeur à l'Institut français du pétrole et donne des conférences à l'étranger pour IQPC et Fleming Gulf.

matthieu.lamy@talengi.com



Le document controller, facilitateur de la gestion de projet

[compétences] Les grands projets sont confrontés à une telle masse d'informations que celle-ci doit être maîtrisée afin de répondre à de nombreuses exigences, que ce soit au cours des phases d'ingénierie, d'achats ou de construction.

D'une manière générale, les projets font face à un environnement technique et réglementaire très dur et s'opèrent dans un contexte contractuel strict. Il n'est donc pas possible, pour les métiers, de gérer eux-mêmes la documentation produite et échangée qui nécessite du personnel dédié à cette tâche. Le métier de *document controller* remplit cette mission.

Un rôle de garant

Le *document controller* est là pour sécuriser les échanges entre deux parties : il certifie qu'un document a été envoyé ou reçu de manière conforme à une date donnée. Dans les grands projets, les questions de planning et de qualité sont extrêmement importantes puisque très souvent liées à des termes de paiement pour la société qui produit les documents.

Le *document controller* est le garant des règles de production, de revue/validation, d'échanges et de conservation des documents. Il a un rôle central et interagit au quotidien avec l'ensemble des acteurs d'un projet. Il doit donc s'assurer qu'il répond aux exigences de chacun. Il est également le garant de l'outil de gestion électronique de documents, l'application qui stocke les documents et, partant, toutes les informations relatives à l'activité du projet. Cet outil est utilisé par l'ensemble des intervenants du projet et leur permet, entre autres, d'accéder aux documents qu'ils doivent commenter.

Le *document controller* doit posséder un bon niveau en informatique et être capable de discuter de questions technologiques et fonctionnelles avec les équipes informatiques en charge de l'hébergement, du réseau ou du développement.

Les documents gérés sont de natures différentes, mais concernent l'ensemble des équipes. Les informations qu'ils contiennent peuvent avoir des impacts sur les activités de chacun. Des décisions prises en réunion ou par lettre peuvent par exemple entraîner des modifications dans le design d'une usine ou dans les délais et des coûts supplémentaires en phase de construction.

Savoir trouver sa place dans le processus projet

Une des facettes les plus intéressantes du *document controller* est qu'il ne gère pas « que » des documents. Il gère aussi des données liées à la conduite du projet, qui sont mesurées grâce à des indicateurs qui peuvent être autant quantitatifs que qualitatifs. Ces indicateurs sont soit partiellement, soit entièrement produits par le *document controller* et permettent, entre autres, d'évaluer la santé du projet. Le *document controller* doit veiller à la qualité des données utilisées dans ses analyses, au format dans lequel il les reçoit, aux manipulations nécessaires à leur transformation pour les traiter, à leur pertinence et à la façon dont elles sont présentées. Il doit donc savoir se transformer en analyste de données dès qu'il est nécessaire. Il est important que l'outil de gestion des documents permette d'extraire les données pour permettre leur analyse. À défaut, une bonne maîtrise d'Excel sera indispensable afin de retraiter les données.

Le *document controller* est tour à tour ingénieur, informaticien, planificateur, qualificateur, etc. Il doit connaître le fonctionnement d'un projet afin de pouvoir discuter avec tous les métiers et apporter des solutions. Chaque intervenant devient « son » client. Faciliter le travail de chacun, que ce soit au sein des mêmes locaux, avec des personnes de même nationalité, ou à des milliers de kilomètres en anglais, doit être sa priorité. Il doit connaître le langage universel des différents intervenants, c'est-à-dire celui des documents. ■

Le document controller est le garant des règles de production, de revue/validation, d'échanges et de conservation des documents.

Le document technique : un objet d'enseignement

[apprentissage] Retour sur une expérience de didactique du document technique dans un lycée des métiers du bâtiment ou comment initier les futurs utilisateurs à la structure, l'organisation et l'usage de ce type de documents.



Un large pan de la documentation professionnelle est constitué de la documentation technique. Le professeur documentaliste qui exerce en lycée technologique et professionnel doit entreprendre une double médiation par rapport à cette documentation :

- il s'agit tout d'abord de son intégration dans l'écosystème informationnel de l'établissement scolaire : acquisition, indexation et mise à disposition ;
- il faut aussi assurer l'apprentissage de cette documentation spécifique à laquelle les élèves n'ont jamais été confrontés jusqu'alors.

C'est cette seconde médiation que s'attache à décrire cet article, et plus précisément les expérimentations pédagogiques qui visent l'appropriation du document technique par les apprenants, pour l'intégrer ensuite dans une démarche de veille technologique¹.

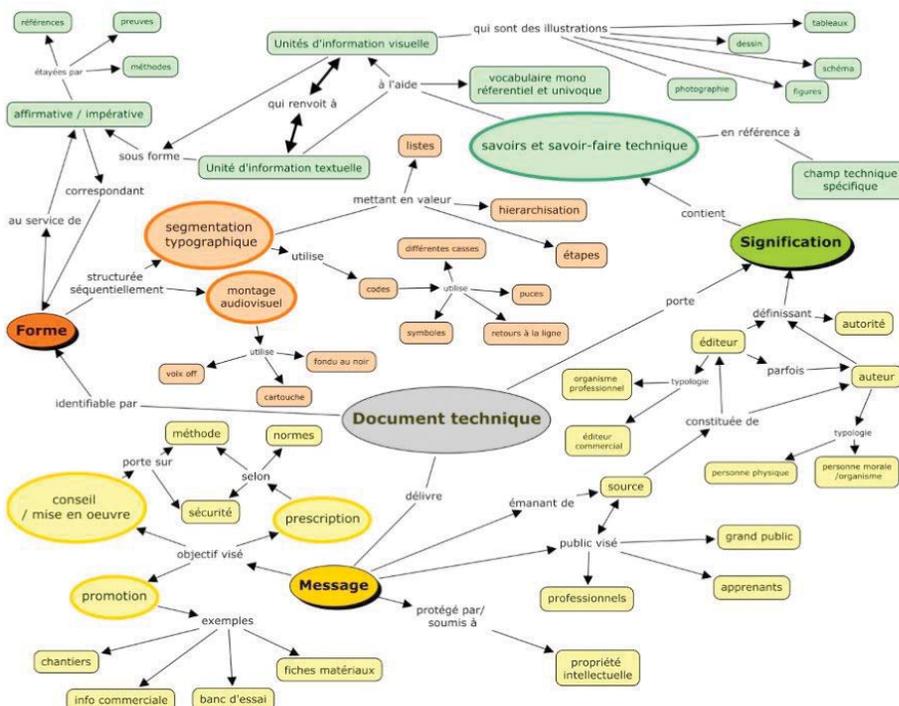
Un concept à acquérir

Parmi la documentation professionnelle mentionnée dans les référentiels « diplômes des filières du bâtiment », la documentation technique est la plus citée. Essentiellement étudiée par des linguistes et des psycho-cognitivistes spécialistes d'ergonomie, le document technique est défini² comme un document de type procédural qui permet de dire quoi et comment faire. C'est donc un document tourné vers l'action, qui a une fonction pragmatique : son lecteur doit le lire non pas pour apprendre, mais lire pour apprendre à faire. Jacques Leplat le nomme encore « *document prescripteur* »³.

Ce document présente une organisation conventionnelle des informations avec des invariants qui doivent être connus et maîtrisés par les élèves. Parmi eux, le séquençage du contenu informationnel qui se perçoit grâce

Professeur documentaliste, **ANGÈLE STALDER** est titulaire d'un DEA d'histoire. Doctorante en sciences de l'information et de la communication, ses travaux portent sur les pratiques du document technique en organisation. Elle est membre du Groupe de recherche en didactique de l'information (GRCDI) soutenu par l'Urfist de Bretagne-Pays de la Loire et participe à l'Agence nationale de la recherche (ANR) « Translit ». angele.stalder@ac-nantes.fr

Figure 1 :
Carte conceptuelle



1. Expérimentations conduites en partie dans le cadre de Mutualisation LP, groupe de travail que nous avons initié et animé dans l'académie de Rouen entre 2005 et 2010 et dont les travaux sont disponibles à <http://documentation.spip.ac-rouen.fr/spip.php?article166>.

2. Voir F. Ganier, J.-É. Gombert & M. Fayol. « Discours procédural et activités mentales : de la compréhension d'instructions complexes à la planification de l'action ». *Langages*, 2001, n°141. Les discours procéduraux, p. 47-63

3. J. Leplat. *Repères pour l'analyse de l'activité en ergonomie*. PUF, 2008

4. *Op. cit.*



3 DES GESTIONNAIRES COMMUNICANTS

5. Ce travail de conceptualisation a été conduit dans le cadre d'une formation avec Agnès Montaigne, formatrice à l'IUFM de Haute-Normandie, par un groupe de professeurs documentalistes exerçant en lycées professionnels.

6. Roger T. Pédaque. « Document : forme, signe et relation, les re-formulations du numérique », @rchiveSIC, 23 avril 2003, http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000413

7. Jean-Michel Salaün. « Chronique inachevée d'une réflexion collective sur le document », @rchiveSIC, 1^{er} juin 2004, http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001028

8. Ministère de l'Éducation nationale, BO spécial n°3 du 17 mars 2011, www.education.gouv.fr/cid55415/mene1104262a.html

9. Progression pédagogique sur « l'autorité du document technique » à partir des travaux de recherche d'Évelyne Broudoux, <http://documentation.spip.ac-rouen.fr/spip.php?article296>.

///// à la typographie, mais aussi au découpage sémantique des unités informationnelles. La structure sémantique de l'information s'appréhende par un dispositif spatial idoine, car la linéarité du texte peut être un frein à sa compréhension et donc à l'exécution de la tâche décrite. L'ensemble donne un aspect très atomisé au contenu du document technique, ce qui induit une lecture particulière des informations. À la lecture linéaire habituelle doit donc se substituer une lecture, elle aussi atomisée, à laquelle l'élève n'est pas habitué.

Un autre invariant est la présence d'images⁴. Elles constituent des codes rhétoriques de transmission d'information technique qui doivent s'apprendre. Dans un texte procédural, l'image peut revêtir différents statuts. Elle peut tout d'abord aider à la visualisation d'un dispositif et permettre une meilleure compréhension du texte. Mais elle peut également constituer une source d'informations à part entière : un geste technique peut ainsi être transcrit seulement en images, sans commentaires textuels. Elle peut aussi servir d'aide-mémoire pour une action que l'on doit répéter. Dans un document technique, image et texte sont imbriqués et en interaction permanente.

Mais le document technique est aussi porteur d'un message destiné à une communauté d'utilisateurs : c'est un dispositif informationnel.

Toutes ces dimensions du document peuvent être visualisées grâce à une carte conceptuelle⁵ (figure 1) élaborée à partir de différents travaux de recherche⁶ et analyses⁷.

Le document technique, convention sociale, possède des modalités de mise en œuvre de trois ordres qui doivent être cohérentes entre elles. Ainsi, pour qu'il soit compris et utilisé par une communauté identifiée, il doit être :

- lisible : c'est-à-dire identifiable par sa forme. De sa lisibilité dépend sa perception par les usagers ;
- compréhensible : c'est-à-dire porteur d'un texte, message interprétable par tous ;
- appropriable et crédible : c'est-à-dire signifiant une référence partagée par une communauté.

Une fois ce concept acquis, d'autres apprentissages informationnels liés doivent être envisagés.

Proposition d'une progression des apprentissages

Évoquée dans les nouveaux programmes de STI (sciences et techniques de l'industrie), la veille informationnelle y est inscrite dans un « triptyque » incluant « la maîtrise du flux d'informations en vue de son traitement et de son exploitation »⁸. Mais enseigner la veille technologique requiert des savoirs préalables. Pour surveiller un environnement informationnel, un élève doit d'abord connaître le document technique, celui qui est destiné aux professionnels, et non aux amateurs. Il doit ensuite savoir ce qui fait son autorité et ce d'autant plus dans le contexte du numérique qui voit le régime auctorial traditionnel modifié⁹. Partant de ces deux préalables, une progression des apprentissages peut être envisagée pour engager

Progression des apprentissages au lycée

Objectifs	Tâches	Intention didactique	Production attendue
Classe de 2 ^e : se constituer un répertoire de sources techniques en dégagant des hypothèses de sélection	Observer un corpus de sources pour distinguer des indices d'autorité dans leur domaine. Comparer entre elles des sources pour valider ou invalider les indices	S'approprier et comprendre des vecteurs d'autorité informationnelle du document technique	Produire un répertoire en ligne commenté de sources faisant autorité en la matière
Classe de 1 ^{er} et T : s'approprier des signes de l'autorité informationnelle pour répertorier des sources d'information technique et les catégoriser	Confronter des indices d'autorité pour définir des critères d'autorité informationnelle. Regrouper des sources identifiées faisant autorité par type de besoins repérés (degré de plus dans l'acquisition de la démarche de veille)	Connaître les vecteurs d'autorité informationnelle du document technique	Réaliser un portail de ressources en ligne faisant autorité dans le domaine de la documentation technique
Licence pro. « conducteurs de travaux » en liaison avec le Cnam : mettre en œuvre une démarche de veille avec des sources validées dans le domaine technique	Structurer un système de veille Expérimenter la démarche	Concevoir un système de veille	Élaborer un véritable système de veille avec surveillance d'un environnement informationnel et diffusion de cette veille via un RSN

Le communicateur technique : rédacteur et gestionnaire de l'information technique

l'élève de lycée dans une démarche de veille technologique qu'il pourra pratiquer une fois achevé le cycle supérieur de ses études.

Cette progression (cf. Tableau) a pour objectifs pour l'élève de connaître le document technique en seconde, puis de le comprendre et de l'analyser en 1^{re} et terminale pour qu'il puisse l'intégrer dans un écosystème informationnel professionnel tout en étant capable d'évaluer sa démarche de veille technologique dans le cycle supérieur.

Acquérir une littératie

On le voit, apprendre le document technique est une nécessité pour tout élève s'engageant dans une section technologique ou professionnelle car il constitue une ressource pour agir dans un environnement professionnel. Document aux caractéristiques propres, il requiert l'acquisition de la connaissance, la compréhension et l'assimilation d'organisations conventionnelles de formes de discours¹⁰ qui permettent de passer « du dire au geste ».

Il y a cependant une véritable littératie à faire acquérir¹¹. Ce qui suppose qu'il faille aussi considérer les pratiques informationnelles du document technique en organisation pour mieux comprendre comment les usagers le mobilisent et saisir la culture professionnelle liée qui s'est développée. Parallèlement, la didactique professionnelle et ses outils d'analyse des situations de travail offrent de nombreuses pistes à exploiter pour mettre en place des situations de formation adaptées. ■

10. « Organisations conventionnelles qui seront amenées à évoluer avec le numérique qui permet d'inscrire un volume très important d'informations hypertextuelles et multimodales dans un espace restreint » (F. Ganier. *Comprendre la documentation technique*. PUF, 2013), « [...] qui nécessitent d'autres apprentissages de lecture ». (A. Chevalier & A. Tricot (Eds). *Ergonomie des documents électroniques*. PUF, 2008)

11. La littératie est « la capacité d'une personne de comprendre et d'utiliser des imprimés et des écrits nécessaires pour fonctionner dans la vie de tous les jours, à la maison, au travail et dans la collectivité, pour atteindre ses objectifs, parfaire ses connaissances et réaliser son potentiel ». (*La littératie à l'ère de l'information*. Rapport final de l'Enquête internationale sur la littératie des adultes. Éditions OCDE, 2000, www.oecd.org/fr/education/etudes-pays/39438013.pdf)

[université] Être rédacteur technique ou gestionnaire de l'information technique sont deux facettes d'une même profession : communicateur technique.

Le rédacteur technique conçoit et rédige des informations sur des produits afin que les utilisateurs puissent s'en servir facilement, en réalisant leurs propres projets avec satisfaction. Il est ainsi responsable de la conception et de la réalisation de tout type d'information, sous toute forme (textuelle, visuelle, en ligne, électronique, vidéo, audio, incluse dans le produit, etc.). À ce titre, il veille à la fois à la qualité ergonomique, linguistique et fonctionnelle des informations livrées.

Aujourd'hui, le rédacteur technique est amené à effectuer diverses tâches :

- rédaction de tous types de contenus tels que manuels utilisateurs et de maintenance, fiches techniques, blogs, sites web, plaquettes, applications de réseaux sociaux, réponses aux appels d'offres, aides en ligne, etc. ;
- création de tous types de contenus centrés sur l'utilisateur final ;
- analyse des utilisateurs d'un produit et de son usage, sur la base de nombreuses méthodes relevant des sciences humaines (tests d'utilisabilité, entretiens, *personas*², *benchmarking*, table ronde, enquêtes web, enquêtes contextuelles, *card-sorting*², etc.) ;
- amélioration ou identification des problèmes d'un produit, sur la base des études utilisateur ;
- amélioration des contenus (lisibilité, satisfaction) et application de nouvelles méthodologies (rédaction modulaire, structurée et minimaliste) ;
- analyse et évaluation de la documentation technique existante d'une organisation ;
- analyse du contexte socio-économique de l'entreprise en vue de proposer des solutions de documentation en adéquation avec les stratégies de l'entreprise ;
- prise en compte des normes et des consignes réglementaires de son domaine de spécialité, des besoins de l'entreprise, des publics ciblés, le tout dans les règles de l'art.

Le gestionnaire de l'information technique, quant à lui, se concentre sur les aspects techniques dans la manipulation et la production de la documentation technique. De ce fait, il gère les aspects techniques de l'ingénierie documentaire, tels que :

- organisation des flux de la documentation technique, avec réception, contrôle et distribution des documents ;
- archivage papier et électronique ;
- gestion et/ou administration de la chaîne d'information interne et externe à l'organisation ;
- gestion de tous types de projets de création de contenus (textuels, visuels, audio) et de conception d'architecture (web, documentaire, formations) ;
- indexation ;
- structuration des contenus ;
- migration de contenus existants vers de la documentation structurée comme DITA (Darwin Information Typing Architecture) ;
- administration, mise à jour et gestion des systèmes de gestion des contenus ;
- manipulation et mise à jour des bases de données relationnelles. // // //

3 DES GESTIONNAIRES COMMUNICANTS



DACIA DRESSEN-HAMMOUDA

est directrice du master Ingénierie de la documentation technique multilingue à l'Université Blaise Pascal (Clermont 2), où elle enseigne la communication technique et professionnelle aux niveaux master et licence. Sa recherche porte sur la construction discursive de l'expertise chez le communicateur technique novice et sur les effets de l'échange interculturel sur la construction de l'identité du rédacteur.

dacia.hammouda@univ-bpclermont.fr

1. Utilisateur-type
2. Dans le « tri par cartes », un groupe de participants experts ou utilisateurs d'un produit de type logiciel ou site web identifient les termes, concepts, mots-clés, actions, etc. liés au produit. Ceux-ci sont ensuite retranscrits sur des cartes, triés, puis classifiés dans le but de concevoir l'architecture de l'information.

////

Un expert en communication et en ingénierie documentaire

Ces savoir-faire se rejoignent au sein d'une profession plus globale, appelée la « communication technique », issue d'un changement de contexte provoqué d'une part par le développement de l'électronique, d'autre part par la révolution des technologies de l'information. Des ordinateurs progressivement plus puissants et des logiciels de plus en plus sophistiqués ont augmenté les possibilités de production documentaire en tout genre.

Des logiciels de traitement facilitent la manipulation du texte, des logiciels graphiques permettent la préparation et la modification des illustrations, des logiciels de mise en page produisent des documents prêts à l'impression et la transition entre publications papier vers des présentations électroniques a été réalisée sous forme de CD-ROM, sur Internet et des réseaux d'ordinateurs. En outre, les capacités des logiciels sont en augmentation constante et de plus en plus faciles à maîtriser, permettant leur utilisation par des non spécialistes.

Depuis 20 ans, de nombreux emplois spécialisés, traditionnels en rédaction technique, ont été supprimés. En conséquence, les professionnels d'Europe ou d'Amérique du Nord ont été obligés de se maintenir à la pointe des évolutions permanentes de leurs métiers, et de regrouper leurs compétences en une seule dénomination afin d'anticiper l'évolution des entreprises et, éventuellement, les risques de licenciements. Aujourd'hui, le communicateur technique combine les savoir-faire du rédacteur technique et du gestionnaire de l'information technique. Il se voit à la fois concepteur

et rédacteur des informations soigneusement ciblées sur les utilisateurs, et ingénieur documentaire pouvant traiter l'ensemble de la chaîne de l'information.

Aujourd'hui, le communicateur technique est tout autant un expert en communication qu'en ingénierie documentaire : il sait traiter la terminologie, concevoir un index, concevoir et appliquer des guides de style et adapter le langage pour l'utilisateur cible. Il maîtrise aussi des outils spécialisés (éditeurs de texte, de visuels, de tutoriels), des langages informatiques (le HTML et le XML) sous toutes leurs formes (documentation longue, rédaction Web, *single-sourcing*, communication visuelle, aide en ligne). Il sait définir une stratégie de développement d'information répondant aux exigences des unités R&D. Il mène des nouveaux projets de développement d'information, évolutifs et innovants, en cohérence avec les standards du marché, tout en mettant en œuvre sa capacité à analyser les besoins (client, utilisateur, R&D, ligne de produit), implémenter la stratégie de l'entreprise et engager les actions de satisfaction client.

Étant donné l'extension de ses compétences, qui recoupent plusieurs domaines, les débouchés des métiers du communicateur technique, qui concernent des secteurs d'activité variés, sont multiples : rédacteur-concepteur, rédacteur technique, rédacteur-traducteur, architecte de l'information, ingénieur documentaire, chef de projet, technicien d'aide au développement, développeur d'applications multimédias, gestionnaire de la localisation, gestionnaire de l'assurance qualité, gestionnaire des contenus. ■

La formation en quelques questions

• Quelles sont les passerelles entre la rédaction technique et la gestion d'informations techniques ?

Dans le contexte décrit précédemment, il n'y a plus tellement lieu de parler de passerelles entre ces métiers, car le communicateur technique, pour survivre, doit posséder tous ces outils et savoir-faire pour s'adapter à toute évolution dans son environnement de travail. Les outils et savoir-faire de l'un complètent ceux de l'autre. Maîtriser la « fusion » des deux tendances est aujourd'hui un atout.

• À l'étranger, le traitement de la documentation technique et sa production sont-ils enseignés dans des filières différentes ?

La réponse se fait à travers le prisme de la communication technique. Même si le terme

est toujours relativement peu connu en France aujourd'hui, la reconnaissance de sa valeur auprès des entreprises françaises est en augmentation constante, surtout dans des multinationales, mais aussi dans des PME situées dans certaines zones géographiques.

Toutefois, la fusion entre les tendances est déjà bien entamée dans les formations universitaires d'autres pays (Allemagne, Canada, Danemark, États-Unis, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suède entre autres). On retrouve cette fusion en France, notamment à Brest, Clermont-Ferrand, Limoges, Paris 7, Rennes. À noter que ces formations sont également associées à des formations de LEA, en raison de la relation historique étroite entre rédaction et traduction techniques en France.

• Quel parcours préalable pour des étudiants en documentation technique souhaitant accéder aux études de niveau master ?

Il n'existe pas « une » voie pour accéder à ce type de formation, le principal objectif étant d'être formé à la « double casquette » du communicateur technique : conception et réalisation de tout type d'informations, maîtrise des langues de rédaction pour tout public, par tous les moyens technologiques à disposition. Ainsi, les candidats ayant suivi un parcours en LEA et langues, sciences de l'information et de la communication, sciences du langage, études techniques et scientifiques ou tout diplômé d'école de commerce ou d'école d'ingénieur ont parfaitement leur place dans de telles formations. ■

Ce que nous apprennent les annonces emploi

[emploi] Le *doc control*, un secteur en expansion? C'est ce que suggèrent le nombre des annonces emploi, qui nous renseignent également sur les caractéristiques de ce métier au cœur des projets industriels.

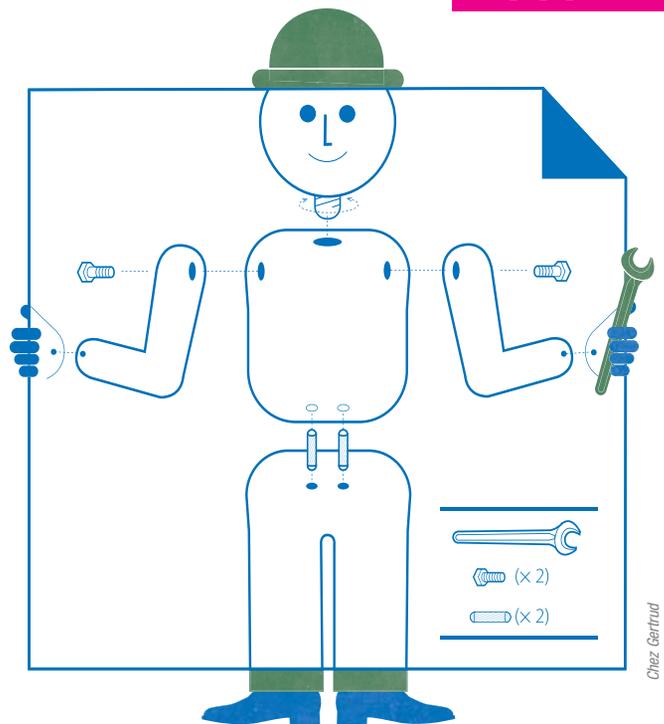
Quels sont les circuits d'emploi du *doc control*, les profils recherchés, les salaires et les zones géographiques concernées ? Les offres en ligne, même si elles ne représentent qu'une partie des circuits de recrutement, apportent quelques indications.¹

Le secteur du pétrole domine

Sur le moteur Indeed.fr, plus de 30 annonces de DC ont été visibles pendant cette période (à comparer avec les 70 annonces d'archivistes sur la même période). Le secteur « Oil & Gas » est très largement dominant. De rares annonces concernent le ferroviaire, le nucléaire ou l'industrie pharmaceutique. Sur les sites français à couverture nationale, les emplois sont le plus souvent situés en Île-de-France, plus rarement en province (Lyon, Belfort, Alsace). Pour les candidats à la mobilité, quelques annonces d'expatriation ont été dénichées sur www.expatriation.org, mais il vaut mieux consulter directement les moteurs étrangers : une soixantaine d'offres basées au Royaume-Uni ont été détectées sur www.totaljobs.com et une vingtaine au Moyen-Orient (Qatar, Jordanie, Arabie Saoudite entre autres) sur www.bayt.com.

L'anglais et une bonne connaissance du secteur

Un tiers des annonces ne précise pas de niveau de diplôme. Les autres attendent le plus souvent un bac + 2 ou 3 et mentionnent la spécialité « documentation ». Plus rarement, un niveau master est requis pour les *lead managers*. Certaines offres recrutent des débutants mais la plupart requiert au moins deux ans d'expérience dans le secteur Oil & Gas et/ou en environnement international. L'anglais est exigé dans toutes les annonces et une autre langue (russe, espagnol, arabe) peut être demandée. La pratique de l'informatique est assez rarement précisée.



Chez Gertrud

Des missions longues aux contenus homogènes

Les missions sont des CDD, jamais inférieurs à six mois, souvent supérieurs à un an et renouvelables. Quelques CDI ou CDIC² et des postes de cadres sont proposés. La fourchette de salaires la plus fréquemment avancée est 28/36 K €.

Les missions décrites, plutôt homogènes, se définissent comme suit :

- Contrôler les documents : réceptionner et classer les documents, vérifier qu'ils sont conformes aux spécifications du client et veiller à ce que les membres de l'équipe projet aient toujours accès à la dernière révision.
- Élaborer et diffuser des méthodes : déterminer et mettre en place une méthode commune d'organisation des documents de travail (classification, organisation de dossiers, système de partage des emails); rédiger les spécifications documentaires pour les fournisseurs et sous-traitants, former et assister les partenaires concernés au respect des procédures.
- Gérer les documents électroniques : dématérialiser des documents papier, créer des bases de données. Les projets de taille modérée sont gérés sous Excel, mais les projets conséquents font appel à des plateformes documentaires plus complexes. Le DC doit savoir paramétrer ces outils ou réaliser un audit de l'architecture, ce qui justifie la recherche de diplômés au niveau master.
- Diffuser : préparer les bordereaux de transmission vers les outils du client, mettre à jour les matrices de distribution au sein du projet (en interne et externe).
- Archiver sur CD ou disques durs externes, préparer en fin de projet le transfert et le classement des documents aux archives. ■

> Claire SCOPSI

claire.scopsi@cnam.fr

1. Les données suivantes proviennent des résultats obtenus par les principaux moteurs d'annonces avec les requêtes « doc control » et « document controller » (DC), entre mi-novembre 2013 et mi-janvier 2014.

2. CDI de chantier : contrat dont la durée est liée à l'achèvement d'un chantier ou projet.