

## MÉTIERS ET COMPÉTENCES

Benoît Habert, Jean-Michel Salaün, Jean-Philippe Magué, Françoise Girard, Marion Taillefer

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

2012/1 Vol. 49 | pages 4 à 9

ISSN 0012-4508

Article disponible en ligne à l'adresse :

-----  
<https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2012-1-page-4.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.

# métiers et compétences

[ **focus** ] L'appellation « architecture de l'information » arrive dans le monde francophone où elle était jusqu'ici rarement employée. En France, il n'existe à ce jour aucune formation s'y référant. S'agit-il simplement d'un nouveau mot pour exprimer des réalités existantes ou bien d'une réponse adaptée aux évolutions récentes et radicales de notre univers informationnel ?

## Architecte de l'information : un métier



*Au fur et à mesure que la société de l'information avance, les entreprises, les marchés, les sociétés se transforment en réseaux interconnectés et flexibles. L'Internet d'aujourd'hui n'est qu'une petite partie de l'infrastructure de communication ubiquitaire de demain. La construction de ce monde nouveau requiert un nouveau type d'architecture, centrée sur les structures numériques et non physiques. Comme ils passeront plus de temps de travail et de loisir dans les espaces d'informations partagées, les gens demanderont de meilleurs systèmes de recherche, de navigation et de collaboration.<sup>1</sup> »*

### Structurer les contenus pour garantir une « vie » numérique intuitive et facile

Un architecte conçoit un habitat pour qu'il soit approprié aux besoins spécifiques (logement, bureau, commerce, etc.) des personnes qui y vivront ou qui en seront les utilisateurs. L'architecte de l'information structure les contenus et leur accès (navigation, recherche) pour qu'ils soient le mieux adaptés aux tâches des utilisateurs effectifs.

Au centre de son raisonnement se trouve la détection (*findability*). Les utilisateurs doivent trouver aisément, à point nommé, sous la forme requise, l'information précise qui leur est nécessaire. L'architecte de l'information doit

### Repère

L'architecture de l'information (AI) s'est développée depuis un peu plus de 15 ans. Le livre de référence, *Information Architecture for the World Wide Web*, de Lou Rosenfeld et Peter Morville, qui date de 1998, est paru sous une troisième édition en 2006. En 2000, l'American Society for Information Science and Technology (ASIS&T) a organisé son premier Information Architecture Summit. L'événement en est à sa 13<sup>e</sup> édition en 2012. Les Information Architects ont leur propre association professionnelle aux États-Unis, l'IA Institute (IAI, <http://www.iainstitute.org/>), qui comprend une branche européenne (<http://www.euroia.org/>).

Les cours et diplômes se sont multipliés un peu partout dans le monde. ([http://iainstitute.org/en/learn/education/schools\\_teaching\\_ia.php](http://iainstitute.org/en/learn/education/schools_teaching_ia.php)). •

tout à la fois être un spécialiste de l'organisation et du repérage des contenus et un spécialiste de l'expérience utilisateur ou utilisabilité (*UX—user experience*). C'est un cartographe, dans les deux sens du terme : il dresse une carte de l'existant ; il fait en sorte que la carte résultante ne déforme pas les contenus et qu'elle facilite les déplacements (conventions graphiques, adaptation aux publics, mise en évidence des chemins privilégiés). D'un ensemble de contenus et de besoins utilisateurs, il extrait une structure conceptuelle et des modes d'organisation et d'accès. Il conçoit et coordonne un système sociotechnique dynamique. Celui-ci doit être ajusté à la circulation effective de l'information et articulé avec la structuration fonctionnelle ou hiérarchique des utilisateurs.

### La priorité : les utilisateurs et leurs usages

Le pluriel est de mise pour les utilisateurs comme pour les usages. Les différentes stratégies de recherche doivent être satisfaites, de la recherche précise d'un contenu (par moteur de recherche ou par navigation) au butinage plus ou moins orienté (mise en avant de contenus « proches », navigations transversales et contextuelles). L'architecte de l'information vise la prise en compte fine des utilisateurs dans la diversité de leur rapport au numérique : fonctions dans une entreprise (management, support, production, commerce, études), niveau d'expertise (guider l'utilisateur / optimiser son activité), « appétit » pour le numérique, etc.

Ainsi, par exemple, la personnalisation la plus réaliste possible des profils d'utilisateurs aboutit à la

<sup>1</sup> Extrait du site de l'Information Architecture Institute <http://iainstitute.org/> (traduction Benoît Habert, Jean-Michel Salaün, Jean-Philippe Magué)

conception de « *personas* », de personnages virtuels mais dotés de caractéristiques détaillées (prénom, âge, sexe, centres d'intérêt, fonction, métier, tâches, expérience avec le numérique). Ce sont ces personnages précis mais archétypiques qui permettent de prévoir et d'ajuster les modes d'accès de manière plus adaptée que des profils utilisateurs trop amples. Par ailleurs, en cours de réalisation, des méthodes de conception agile reposent sur la conception itérative et le test rapide, étape par étape, de l'utilisabilité, en situation réelle ou réaliste, du système envisagé. Dans ce processus en spirale et non linéaire, la rétroaction des utilisateurs effectifs est immédiate. Ces méthodes mènent à concevoir, améliorer et affiner au fur et à mesure les fonctionnalités. Elles facilitent leur appropriation.

### En amont : organiser les contenus

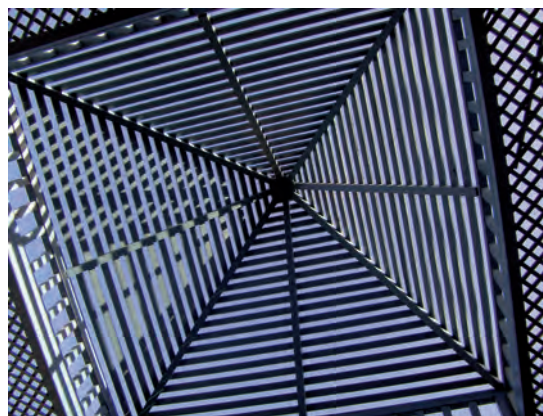
Un axe majeur est celui de l'inventaire, du nommage et de la structuration des contenus. Le tri par cartes (*card sorting*), par exemple, permet de s'appuyer sur les utilisateurs pour ces trois facettes. S'ajoute la définition de référents permettant à l'utilisateur de se repérer (métadonnées, vocabulaires contrôlés). Une deuxième dimension concerne les différents types de navigation et le fonctionnement du moteur de recherche (contenus à indexer, type de moteur de recherche, options de recherche avancée, choix contextuels).

L'architecte de l'information intervient en amont pour analyser et organiser les contenus ainsi que les besoins et usages des utilisateurs. Il dessine alors les plans pour le travail de réalisation informatique, de design visuel et d'interface. Il peut être amené à superviser la réalisation. Le respect des choix faits, le maintien des orientations fondamentales se heurtent parfois aux places et aux jeux de pouvoir autour de l'information et de son utilisation.

### L'architecture de l'information dans le paysage

L'évolution du Web a conduit à multiplier et spécialiser les intervenants : webmestre, développeur, administrateur, designer, graphiste, animateur de communauté, etc. De même, les professions plus anciennes ont tenté de faire évoluer leur dénomination pour s'adapter aux changements induits par le numérique : les documentalistes sont devenus des professionnels de l'information, des informaticiens, des ingénieurs documentaires ; les designers des designers interactifs ; les journalistes des « *data-journalists* »... L'architecture de l'information voudrait souligner les lignes de force de ces évolutions par une dénomination simple pour des savoir faire nouveaux s'appuyant sur les traditions anciennes.

Montée de la dimension collaborative (Web 2.0), flux de données à intégrer et à exploiter (*open data*, *big data*, web de données),



HPIM1046 Hotel Karim, Tunis, World Summit on the Information Society, Wilbanks. CC by-sa

changements de l'identité au travail liés au numérique (segmentation et entrelacement des tâches, déplacement de la frontière travail/privé, nouveaux modes de lecture, d'écriture et de classement, etc.), identité numérique et traçabilité, ubiquité et mobilité, rapidité de la navigation sur le Web, toutes ces mutations impliquent des remodelages en profondeur des systèmes d'information et des adaptations en parallèle des usages.

Enfin, avec cette « globalisation » informationnelle numérique, le domaine de l'architecture de l'information dépasse le Web et les systèmes d'information (même s'ils gardent une place centrale). Il s'élargit à l'ensemble des supports et aux services offerts à une communauté d'utilisateurs. L'architecte de l'information doit faciliter un accès compréhensible, cohérent et fluide aux contenus et à leur remodelage collaboratif, alors que ceux-ci sont désormais disponibles via des canaux multiples (tablettes, mobiles) pour des utilisateurs identifiés, localisés et qui y accèdent en temps réel, par bribes et par à coups, à n'importe quel moment et de n'importe quel endroit. •

Benoît Habert

ENS Lyon et ICAR UMR 5191

benoit.habert@ens-lyon.fr

Jean-Michel Salaün

ENS Lyon et

Institut Français de l'Éducation

jeanmichel.salaun@ens-lyon.fr

Jean-Philippe Magué

ENS Lyon et ICAR UMR 5191

jean-philippe.mague@ens-lyon.fr

### Un master en Architecture de l'information à Lyon

Pour répondre à ces défis, l'École normale supérieure de Lyon avait proposé la création d'un master Architecture de l'information, en collaboration avec l'Université Claude Bernard-Lyon 1, et en partenariat avec l'École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (Enssib), l'École supérieure d'art et de design de Saint-Étienne (ESADSE) et l'École de bibliothéconomie et de sciences de l'information (EBSI) de l'Université de Montréal. Au moment où nous écrivons ces lignes, le projet vient d'être accepté par le ministère. La formation sera ouverte dès la rentrée 2012. Le temps pressait en effet, nos collègues européens et nord-américains proposant déjà nombre de formations dans le domaine. •

[ europe ] L'activité des chercheurs ne connaît pas de frontière. Est-ce le cas des professionnels de l'information scientifique et technique (IST) ? Quel intérêt auraient-ils à s'organiser au niveau européen ? Quels en sont les enjeux, les opportunités, les contraintes ? Voilà quelques-unes des questions posées lors des journées organisées à Bordeaux en octobre 2011 par le réseau Renatis du CNRS.

## L'Europe : un nouvel espace à investir pour les professionnels de l'information scientifique et technique



es chercheurs ont depuis longtemps investi l'espace européen en collaborant à de nombreux projets. Mais qu'en est-il des professionnels français de l'IST dont l'une des principales missions est de mettre en place, harmoniser puis développer les outils dédiés à la recherche fondamentale ? Même si certains d'entre eux s'inscrivent dans cette dynamique en apportant une dimension documentaire aux projets des laboratoires, participent-ils à des projets européens ? Si l'on en juge par le petit nombre de posters présentés dans l'espace dédié lors de ces journées, la dimension européenne, devenue courante dans les projets de recherche, reste quasiment absente des préoccupations de l'IST, si l'on excepte les initiatives de l'INIST-CNRS et de l'INRIA.

### Pourquoi se préoccuper de l'Europe ?

L'Europe s'implique fortement dans l'information, et en particulier dans l'IST, sa structuration et sa pérennisation, ce qui devrait avoir des répercussions dans le milieu de la recherche française. L'un des objectifs de la Commission européenne a été de définir les grandes orientations politiques de la société de l'information et

des médias, notamment celles de i2010<sup>1</sup> qui visent à encourager les nouveaux services et les contenus en ligne, promouvoir les équipements et les plateformes qui « *communiquent entre elles* » et à contribuer à l'achèvement d'un espace européen unique de l'information. Un extraordinaire champ d'investigation s'ouvre ainsi aux professionnels de l'IST pour développer leurs savoir-faire, faire valoir leurs compétences, fédérer leurs ressources au-delà du territoire national et les conforter dans leurs missions d'accompagnement des chercheurs au sein des projets. C'est aussi le moment où le 7<sup>e</sup> PCRD (programme cadre de recherche européen 2007-2013) entre dans sa dernière phase et, dans la perspective d'une réflexion sur les appels à proposition du nouveau programme cadre de 2012, représente une chance à saisir pour intégrer l'IST dans les programmes européens et en faire un espace légitime pour les professionnels en France. Mais, pour cela, il faut s'interroger sur les actions à mener et les thématiques à investir.

Généraliser, faciliter, améliorer l'accès et la diffusion de l'information scientifique, sont des points forts sur lesquels l'Europe met l'accent en créant des

e-infrastructures collaboratives. Le monde de l'*open access*, bien connu de ces professionnels, prend forme dans une première déclinaison via les grands programmes comme OpenAIRE<sup>2</sup> qui doit faciliter la mise en place de politiques sur l'*open access* dans l'espace européen de la recherche, COAR<sup>3</sup> qui entend coordonner, aider au développement d'archives ouvertes et donner accès à la production scientifique des chercheurs européens. Viennent ensuite les modèles économiques de publications, notamment avec le projet PEER<sup>4</sup> qui vise à déterminer l'impact économique réel d'un dépôt dans les archives ouvertes, mais aussi SPARC<sup>5</sup> et sa volonté militante de promotion du développement de modèles économiques permettant une création scientifique dans un environnement sans barrière. La mise en place de réseaux et de regroupements de bibliothèques scientifiques européennes peuvent servir de modèles. Ils offrent au niveau national ou international des services innovants comme en témoignent entre autres les retours d'expériences de Grande Bretagne, ou des Pays-Bas : programme de rationalisation de la gestion des revues scientifiques avec l'UKRR

(United Kingdom Research Reserve) ; traitement des questions juridiques, des techniques en bibliothéconomie et de la formation professionnelle avec FOBID<sup>6</sup>, le forum des bibliothèques néerlandais ; programme favorisant les échanges professionnels au niveau européen en créant des opportunités de collaboration avec l'Ifla<sup>7</sup>. Le panorama ne serait pas complet sans la numérisation qui permet de mettre à disposition des fonds ou des corpus documentaires patrimoniaux comme dans le projet emblématique Europeana, la bibliothèque numérique européenne. Sa déclinaison en version « locale », avec l'exemple de la mise à disposition de fonds des archives départementales de la Gironde, amène à penser que des fonds issus de laboratoires pourraient avoir un sort aussi glorieux.

### Freins et contraintes, mais aussi avantages à participer à des projets européens

Parmi les contraintes, il y a d'abord celles liées au travail en mode projet auquel les professionnels de l'IST ne sont pas encore tous préparés. Afin d'y faire face, il est nécessaire d'être suffisamment informé pour créer des opportunités ou les saisir quand elles se présentent, mais aussi d'y consacrer du temps et de l'intégrer dans leurs missions. La Direction de l'information scientifique (DIST) du CNRS pourrait à terme leur donner la légitimité pour le faire. Une collaboration étroite avec les chercheurs permettra de mieux cibler leurs besoins au niveau documentaire et de bénéficier de leurs expériences pour l'élaboration de projets spécifiques à l'IST.

Répondre à un appel à projet est un exercice difficile ; il suppose de trouver des partenaires prêts à participer et à s'investir avant que ne commence le long travail d'élaboration du projet avec sa partie prévisionnelle. Pour cela, il faut avoir de l'audace et se

## Les journées de rencontre-formation FRéDoc

Le réseau national des professionnels de l'information scientifique et technique du CNRS, Renatis<sup>8</sup>, un réseau de la MRCT (Mission des ressources et compétences technologiques du CNRS)<sup>9</sup>, organise des journées de rencontres thématiques nationales, les FRéDoc (Formation des réseaux de la documentation)<sup>10</sup>, dont l'objectif est d'instaurer un échange et une réflexion autour des métiers de l'IST dans le cadre de la mutualisation des compétences. Ces rencontres, portées tous les deux ans par les réseaux régionaux de Renatis, s'adressent aux documentalistes, bibliothécaires et tous les professionnels de l'IST ainsi qu'à ceux travaillant dans le domaine de l'information ou venant d'autres organismes publics de recherche.

Renatis veut ainsi permettre de mutualiser les savoir-faire existants et de s'approprier les dernières évolutions techniques et professionnelles afin d'améliorer le soutien à la recherche. Le comité de pilotage est relayé par les conseillers formation des délégations régionales du CNRS. Le réseau s'efforce de valoriser autant que possible les rencontres FRéDoc, qui font l'objet de publication d'ouvrages et d'articles.

Les présentations diapos et vidéos, ainsi que les posters des FRéDoc 2011 sont accessibles en ligne sur le site Renatis<sup>11</sup>. •

« lancer comme un flibustier », comme l'a fort justement souligné une intervenante à ces journées. Sinon, il faut se faire aider par ceux qui ont déjà une expérience, notamment les chercheurs. Entrer dans une communauté n'est pas forcément chose aisée et le dépôt d'un projet n'aboutit pas toujours, surtout lors d'une première tentative. Les stratégies communes à mettre en place ne se trouvent pas tout de suite et les critères d'évaluation sont sévères. Mais la persévérance après un échec rend l'exercice plus facile, les attendus étant mieux appréhendés, la constitution de « réseaux » de partenaires plus aisée et les demandes réitérées contribuant à mieux se faire connaître des évaluateurs. La participation à un projet demande un temps d'adaptation.

Avec l'acceptation d'un projet commence une nouvelle phase. L'investissement sert de levier pour aller plus loin et le faire aboutir malgré les contraintes de l'échéancier. À l'heure du bilan, les bénéfices apparaissent plus clairement : satisfaction d'avoir franchi une étape et d'être allé au bout du projet, partage d'une

expérience intéressante. C'est aussi l'occasion d'imaginer un espace commun européen de l'IST amenant d'autres questions sur les pratiques : mise en commun des ressources dans un contexte de restriction budgétaire, gestion des disparités de tous ordres entre les pays et concurrence entre les projets. Pour y parvenir, il reste aussi aux professionnels à mieux utiliser leurs réseaux pour développer des réflexions, à mettre au point des stratégies et à être plus présents dans les structures et réseaux européens existants. Ainsi pourront-ils mieux répondre aux besoins en documentation des chercheurs, aider à améliorer leur environnement de travail et mettre en place des outils et des ressources communs grâce aussi aux échanges et expériences entre professionnels, y compris européens : autrement dit, être prêts à commencer ou poursuivre l'aventure européenne.

Nul doute qu'il y ait maintenant un avant et un après ces journées. Une porte a été ouverte sur l'Europe ! •

Françoise Girard  
francoise.girard@polytechnique.edu

1 i2010 Bibliothèques numériques  
[http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/I242261\\_fr.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/I242261_fr.htm)

2 Open Access Infrastructure for Research in Europe  
<http://www.openaire.eu>

3 Confederation of Open Access Repositories  
<http://www.coar-repositories.org>

4 Publishing and the Ecology of European Research  
<http://www.peerproject.eu/home>

5 Scholarly Publishing and Academic Resources Coalition  
<http://www.arl.org/sparc>

6 <http://www.fobid.nl/libraries/about>

7 International Federation of Library Associations and Institutions  
<http://www.ifla.org>

8 <http://www.renatis.cnrs.fr>

9 <http://www.mrct.cnrs.fr>

10 <http://renatis.cnrs.fr/spip.php?rubrique38>

11 [renatis.cnrs.fr/spip.php?article182](http://renatis.cnrs.fr/spip.php?article182)



[ **interview** ] « *Travailler dans une organisation fondée sur les technologies de télécommunication, telle qu'Orange Labs dans un projet de records management, était un rêve* », affirme Jacqueline Boga, étudiante à la Queensland University of Technology de Brisbane (Australie), qui vient d'achever un stage de trois mois sous la direction de Michel Cottin.

## Regards croisés Australie/France sur le **records management**

**P**eu d'Australiens ont l'opportunité d'effectuer un stage de records management (RM) en France. J'ai eu cette chance grâce au professeur Helen Partridge, coordinatrice de mon master spécialisé en sciences des bibliothèques et de l'information, qui m'a encouragée à postuler. Travailler chez Orange Labs R&D signifiait que j'allais entrer en interaction avec des experts de différents domaines, ce qui était particulièrement stimulant. Avoir une approche internationale pour suivre et comprendre ce que font les autres pays me permettait d'approfondir ma compréhension du RM en France et d'avoir l'opportunité, une fois diplômée, de mettre à profit mon expérience française en exerçant mon métier dans un contexte similaire.

### **Quelle était votre mission chez Orange ?**

Ma mission a duré trois mois. Inscrite dans le cadre d'un projet de grande ampleur touchant neuf filiales d'Orange, elle consistait à normaliser des référentiels de conservation pour les entités Orange implantées aux États-Unis. J'ai donc participé à la mise en œuvre de ce référentiel à partir d'une analyse des processus de développement, puis à la réalisation d'un guide d'implémentation du RM dans ce pays. Le référentiel de conservation sous sa forme finalisée devrait voir le jour en mars 2012. Ce sera une première étape du projet d'implémentation qui, lui, continuera à vivre.

### **Quels ont été vos outils et vos méthodes ?**

J'ai essentiellement travaillé à partir des normes ISO 15489 et ISO 30300 (voir encadré) qui m'ont donné les grandes lignes de conduite à mettre en œuvre pour la réalisation du guide d'implémentation. Ces normes constituent un vrai « plus » pour la compréhension commune au sein d'équipes de travail multinationales, notamment lorsque des juristes sont associés au projet. Avec un vocabulaire normalisé, il est possible de présenter un projet avec plus de transparence.

J'aimerais d'ailleurs insister sur la communication et la transparence car il m'est apparu fondamental à la gestion, au maintien et à la coordination d'un projet : j'ai eu à cœur d'informer régulièrement les parties prenantes et de m'assurer que chacun débâte des décisions prises. Dans cette logique de communication, j'ai conçu des cas pratiques que j'ai présentés aux personnes impliquées dans le projet ou encore le schéma d'un *workflow* simple détaillant les étapes à venir. Mon engagement au plus près des utilisateurs m'a vraiment permis d'apprécier mon travail avec eux.

D'un point de vue technique, j'ai eu la chance de pouvoir disposer d'outils intégrés dans l'ensemble du groupe – que ce soit pour animer des réunions en mode collaboratif ou pour gérer des documents (outils de GED par exemple).

### **Quelles conclusions tirez-vous de ces trois mois passés en France ?**

Ce fut une expérience enrichissante à tout point de vue ! Si je peux exprimer un seul regret, c'est de n'avoir pas réussi à parler suffisamment en français. Puisque je me trouvais sur un site R&D où l'usage de l'anglais est courant (le site d'Issy-les-Moulineaux compte dix-huit nationalités), j'ai été tout de suite intégrée dans une équipe anglophone.

### **Pouvez-vous nous livrer vos impressions sur la manière de pratiquer le RM ?**

Il existe, bien sûr, des différences entre les pratiques des Français et des Australiens, notamment sur le mode de communication. Les Australiens sont beaucoup plus directs dans leur manière de s'exprimer lors des réunions de travail et de s'adresser à leurs collègues et à leur hiérarchie. Il y a moins de place pour l'ambiguïté. En Australie, dès qu'une décision est prise et a fait l'objet d'un accord en réunion de travail, elle est moins sujette à changement. Je note aussi que les Français mettent moins l'accent que les Australiens sur la clarification des objectifs et des conclusions lors de la phase amont du projet.

Le style de communication des Français est plus incertain. Le destinataire tend à interpréter le message et les décisions peuvent changer « entre deux couloirs ». Cela nécessite d'avoir un excellent

relationnel avec les gens et de prendre le temps de développer son réseau. Bien sûr, ces différences culturelles ne peuvent pas être généralisées. Les Français que j'ai rencontrés étaient de gros travailleurs, de fins connaisseurs et des gens charmants ! Cela m'a incitée à calquer leur manière de travailler.

Identifier précisément des différences au-delà de ces quelques constats reste difficile dans le cadre d'un stage aussi court. Ces différences sont toutefois sources de richesse et n'empêchent pas les projets de fonctionner et de se développer. Le respect mutuel, l'écoute de l'autre, l'ouverture d'esprit, la capacité à s'exprimer clairement aident, à l'évidence.

Il y a aussi quelques points communs, notamment la prééminence des compétences en matière de communication. Convaincre des bien-fondés d'un projet, comme j'ai pu en faire l'expérience chez Orange Labs, en expliquer les bénéfices à des personnes non directement

impliquées dans le projet reste le principal challenge.

### **Que pourriez-vous conseiller à des records managers français qui souhaiteraient partir travailler en Australie ?**

L'Australie souffre d'un manque de professionnels de l'information, en particulier dans le domaine de l'archivage et du « *document control* ». Pour autant, l'association des professionnels du RM est très bien enracinée en Australie. De manière générale, les professionnels de l'information sont directement impliqués dans le processus de prise de décision.

Si l'on a les compétences appropriées, il est possible de travailler en Australie comme archiviste, *document controller* ou professionnel de l'information. Pour trouver des postes dans les entreprises australiennes, je conseillerai de prendre contact avec une agence de recrutement australienne.

### **Qu'est-ce que le « *document control* » que vous évoquez ? Comment l'articulez-vous avec le « *records management* » ?**

Je n'ai sans doute pas assez de connaissances pour me prononcer sur cette différence mais l'un des moments essentiels de mon stage a été ma rencontre avec Sandra Deckmyn, ancienne stagiaire de Michel Cottin et actuellement *document controller* dans une entreprise du secteur du bâtiment. Elle y contrôle toute la documentation nécessaire à la rénovation des immeubles que son organisme restaure. C'est incroyable de voir ce que Sandra a réussi à faire en travaillant sur un projet à gros budget ! En l'observant, j'ai remarqué qu'elle était extrêmement organisée, avait des qualités de communication impressionnantes et une attention particulière au détail. •

Propos recueillis par Marion Taillefer  
mariontaillefer@gmail.com  
Secteur records management de l'ADBS

## **Le records management en Australie, aux États-Unis et en France**

En Australie, le RM est issu essentiellement des organismes publics qui demeurent le premier gisement d'emploi pour les professionnels (63 % des postes de records manager dans le secteur public d'après l'enquête RMAA Technology Survey 2008). Le concept de RM est entré dans la loi australienne dès les années cinquante en tant que « principe unique » de gestion des documents d'activité depuis leur création jusqu'à leur destruction (incluant le classement, la conservation, la sécurisation). La gestion de ce que nous appelons en France les archives historiques est incluse dans ce principe. Le National Archives of Australia (NAA), équivalent des Archives Nationales, utilise le concept de *recordkeeping* pour exprimer le principe de la conservation sur le long terme. À l'inverse, aux États-Unis, une distinction est faite entre les concepts « records » et « archives » où chacune de ces dénominations coïncide avec un cycle de vie. Ainsi, les « records » correspondent à nos archives courantes et les « archives » à nos archives historiques. La dénomination de la National Archives and Records Administration illustre ce propos. Cette dichotomie entre *records* et archives est inscrite dans le domaine juridique. En France, c'est la publication en 2001 de la norme ISO 15489 (d'origine australienne) qui a introduit le concept de RM avec une approche nouvelle prenant en compte la gestion documentaire très en amont du cycle de vie, ainsi que l'introduction des problématiques de gestion en « mode projet ». L'organisation publique française étant davantage portée vers l'aspect patrimonial et archivistique, le RM a connu un développement notable dans le secteur des entreprises devant répondre à des contraintes légales, de sécurité et de partage des connaissances. En 2011, la publication des premières normes ISO 30300 dédiées en particulier à la gouvernance, l'interopérabilité et la certification de la gestion documentaire a donné un caractère plus international au RM. L'utilisation à titre expérimental de ces normes dans le cadre du projet de Jacqueline Boga entre des équipes nord américaines et françaises de France Télécom-Orange a démontré l'intérêt de disposer d'un socle commun pour des domaines essentiels tels que la terminologie, la définition des exigences et les liens avec la gestion des risques. Les différences culturelles entre la France et l'Australie subsisteront, et on ne peut que s'en réjouir. Mais elles seront de moins en moins présentes dans la manière d'appréhender la gouvernance des documents d'activité. •

Michel Cottin  
michel.cottin@orange.com