

## Les ressources humaines : une valeur stratégique. Le témoignage d'une société d'archivage

Marc Rocagel

---

### Citer ce document / Cite this document :

Rocagel Marc. Les ressources humaines : une valeur stratégique. Le témoignage d'une société d'archivage. In: La Gazette des archives, n°217, 2010. Archiviste en entreprise : un métier en évolution. pp. 47-51;

[http://www.persee.fr/doc/gazar\\_0016-5522\\_2010\\_num\\_217\\_1\\_4619](http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2010_num_217_1_4619)

---

Document généré le 15/03/2017

# Les ressources humaines : une valeur stratégique. Le témoignage d'une société d'archivage

---

Marc ROCAGEL

Si l'archivage est une fonction vitale au bon fonctionnement des organisations, les ressources humaines sont véritablement stratégiques pour une société d'archivage : comme pour toute entreprise de service, elles conditionnent son efficacité et l'essentiel de sa valeur. Comment recruter et fidéliser les meilleurs collaborateurs, comment favoriser leur motivation pour optimiser d'autant la satisfaction de ses clients ? Autant de questions clés auxquelles Novarchive tente depuis sa création d'apporter les meilleures réponses, en cohérence avec son métier, ses objectifs et ses valeurs.

## Novarchive en quelques mots

### *L'archivage est notre métier*

Créée en 1991, Novarchive est une société d'archivage qui déploie des prestations de conservation et de gestion d'archives, ainsi que des prestations de dématérialisation et de consultation en ligne de documents. Au total, 800 000 mètres linéaires d'archives sont gérés pour plus de 2 000 clients, en France métropolitaine et Dom-Tom, pour l'essentiel des grands comptes, des administrations ou encore les professions juridiques et comptables.

### *La qualité comme valeur fondatrice*

Novarchive rassemble 80 collaborateurs, fédérés autour de valeurs fondatrices telles que l'écoute et la satisfaction du client. Un système d'assurance qualité structure l'organisation de l'entreprise, veille à la qualité des prestations et guide les équipes dans une démarche d'amélioration permanente.

## L'analyse d'une ressource stratégique

### *La diversité des métiers*

Ce n'est pas un mais quatre métiers au total qu'une société d'archivage doit maîtriser dans l'exercice de son activité: l'inventaire, la conservation, le transport et la dématérialisation des documents. Chaque métier a ses missions, toutes au service d'un archivage professionnel et structuré :

- Inventaire :
  - inventorier et indexer des unités archives (boîtes archives, dossiers, etc.) ;
  - inventorier et indexer des documents archivés ;
  - concevoir et gérer des plans d'archivage ;
  - maîtriser les durées légales de conservation ;
  - assister et conseiller dans l'organisation *in situ* de locaux d'archivage ;
  - assurer un conseil de proximité auprès des services versants pour favoriser un archivage de qualité.
  
- Conservation :
  - conserver les archives inactives ;
  - conserver les archives vivantes ou intermédiaires ;
  - assurer la sécurité des documents et des personnels ;
  - assurer la confidentialité ;
  - assurer la gestion et la maîtrise des consultations.
  
- Transport :
  - restituer dans les délais et en toute sécurité les documents consultés ;
  - assurer le transfert des versements (déménagement sécurisé).
  
- Dématérialisation :
  - préparer les documents à la numérisation ;
  - numériser, créer un document numérique de qualité ;
  - saisir les données d'indexation.

*La diversité des fonctions*

Du fait de la diversité des missions, une société d'archivage gère de nombreux profils, tous différents et indispensables à la maîtrise globale du service. Le système qualité de Novarchive recense au global 50 fiches opérationnelles, 158 supports d'enregistrement et 43 fiches de fonction. Le tableau ci-dessous décrit les fonctions clés de chaque métier, ainsi que les qualités requises pour chacune d'entre elles.

<b>Les métiers</b>	<b>Les fonctions principales</b>	<b>Les qualités requises</b>
Inventaire	▪ Archiviste missions	▪ Rigueur et discrétion ▪ Analyse et synthèse ▪ Écoute et adaptation
	▪ Consultant archivage	▪ Diplôme d'archiviste ▪ Analyse et synthèse ▪ Écoute & communication
Conservation	▪ Archiviste dépôt	▪ Rigueur et ordre ▪ Physiquement solide
Transport	▪ Archiviste transport	▪ Rigueur et ordre ▪ Physiquement solide
Dématérialisation	▪ Préparateur & opérateur de numérisation	▪ Rigueur et ordre ▪ Aptitudes informatiques développées

*Des indicateurs significatifs*

36 % est le pourcentage, au sein des effectifs de Novarchive, représenté par les fonctions d'encadrement (responsables d'activités, chefs d'équipe) et les fonctions supports à l'activité. Ces dernières jouent un rôle déterminant dans le bon déroulement global des prestations, à savoir pour les principales : le service qualité (encadré par une archiviste diplômée), le service des études et

méthodes, le service commercial (suivi des comptes clients), le service informatique. 32 % est le pourcentage des effectifs féminins, un déséquilibre inhérent au métier et aux charges lourdes manutentionnées dans la plupart des prestations : la majorité des archives est conservée dans des conteneurs dont le poids excède 20 kg. 66 % est le pourcentage au sein des effectifs de Novarchive, représenté par les collaborateurs disposant d'une expérience de plus de cinq ans dans l'entreprise.

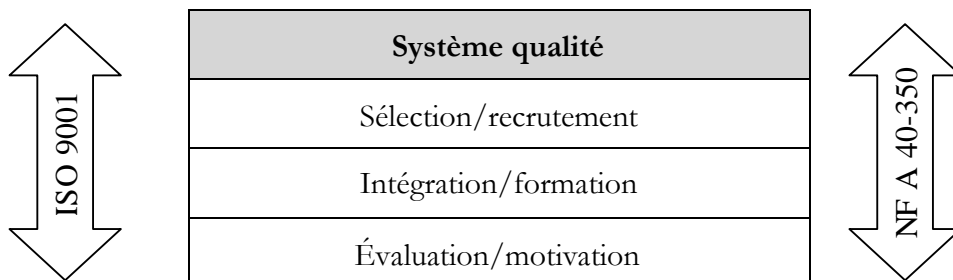
## Optimiser la gestion d'un capital

### *Une gestion des ressources humaines pilotée par le système qualité*

Novarchive a pris le parti d'intégrer dans son système qualité la gestion de ses ressources humaines. Celui-ci bénéficie d'une double certification :

- ISO 9001 version 2000, dont l'objectif principal est d'inscrire l'entreprise dans une démarche d'amélioration continue. La gestion des ressources humaines est pilotée dans le cadre du processus 2, qui organise et évalue la gestion globale des ressources ;

- NF Service, conformément à la norme NF Z 40-350 sur l'archivage papier, dont l'article 6. 2 définit des exigences très précises sur la motivation, le recrutement et la formation des collaborateurs.



### *De la sélection à l'évaluation permanente*

- Optimiser le recrutement des bons candidats

Chaque nouveau collaborateur est évalué selon des critères précis liés :

- à sa compétence : le système qualité identifie pour chaque fonction les aptitudes et les qualités nécessaires ;

- aux valeurs : l'esprit de service, la discrétion et l'honnêteté sont autant de valeurs-clés qui doivent être clairement décelées chez le candidat, en cohérence avec le métier, la culture et les objectifs de l'entreprise.

- Développer les compétences des collaborateurs

Le système qualité organise et favorise la collecte des besoins en formation, exprimés soit par les responsables soit par les collaborateurs eux-mêmes. Compte tenu des spécificités du métier et de la faiblesse de l'offre de formation, plus de 50 % des formations sont réalisées en interne.

- Évaluer les collaborateurs et leur motivation

Quelles que soient sa fonction et sa qualification, chaque collaborateur bénéficie d'un entretien annuel et personnel d'évaluation. En complément, deux enquêtes qualité sont réalisées :

- une enquête de satisfaction interne, pour évaluer la motivation des collaborateurs et identifier des axes possibles d'amélioration ;

- une enquête de satisfaction clients, très attendue par les services pour connaître l'appréciation des clients sur leur performance.

## **Conclusion**

Parce que l'archivage requiert un haut niveau d'exigence, parce qu'il nécessite la maîtrise de plusieurs métiers spécifiques, parce que la fonction évolue chaque jour avec la place croissante du document numérique, la gestion d'une société d'archivage est passionnante et singulière, dans laquelle la gestion des ressources humaines joue un rôle central et stratégique.

Marc ROCAGEL  
Directeur général de Novarchive