

Archiviste : un métier protéiforme ? Sylvie Forastier

Citer ce document / Cite this document :

Forastier Sylvie. Archiviste : un métier protéiforme ?. In: La Gazette des archives, n°240, 2015-4. Voyages extraordinairement numériques : 10 ans d'archivage électronique, et demain? pp. 305-311;

doi: 10.3406/gazar.2015.5310

http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2015_num_240_4_5310

Document généré le 01/02/2018



Archiviste : un métier protéiforme ?

Sylvie FORASTIER

Du CAPES de documentation au cabinet d'avocat international à Luxembourg

L'univers scolaire et l'univers juridique semblent tellement éloignés l'un de l'autre que cela semble improbable de passer de l'un à l'autre... et pourtant! Préparer le CAPES (certificat d'aptitude au professorat et à l'enseignement supérieur) de documentation pour être documentaliste en collège ou lycée permet de se confronter à des disciplines diverses et variées telles que la chimie, les mathématiques, etc. Ayant suivi un cursus littéraire, poursuivre des études en documentation m'a fait faire le grand écart en me confrontant à des disciplines qu'a priori je cherchais à éviter. Par la suite, affronter un environnement juridique, le droit et les avocats représentait un nouveau défi à relever. Après tout, un documentaliste est formé pour être un expert en gestion de l'information et ce, quel que soit le domaine d'information à traiter. Ses qualités doivent être la flexibilité et l'envie d'apprendre sans cesse! Voici donc certains des arguments qui m'ont permis d'être recrutée au poste de records manager à Luxembourg au sein d'un cabinet d'avocat international. Une fois sur place, il m'a fallu évidemment commencer à m'adapter et à apprendre : que font les avocats? Comment travaillent-ils? De quelles informations ont-ils besoin? L'avantage d'un cabinet d'avocats par rapport au milieu scolaire est que seule la discipline juridique est à traiter; par contre, il faut développer des compétences transversales propres au monde de l'entreprise.

Les premiers pas dans un nouvel univers

La culture de base

Évidemment sans connaissances juridiques, commencer à travailler dans un cabinet d'avocat international se révèle angoissant d'autant plus que les premières questions semblent être posées dans une langue étrangère. Travailler dans une telle entreprise nécessite d'apprendre le vocabulaire juridique en trois langues : français, anglais et allemand, ce qui augmente la difficulté du challenge. Heureusement dans ce type de grand cabinet d'avocats, de véritables sources d'information et de formation sont disponibles en interne : l'apprentissage commence par le contact avec les avocats, il est possible de leur poser des questions sur les documents rencontrés au quotidien : comment est organisée une société ? Qu'est-ce qu'un fonds d'investissement ? Qu'est-ce qu'un conseil d'administration ? À quoi sert un extrait du registre de commerce ? Mais le cabinet offre également d'autres services tels l'accès à une bibliothèque très bien fournie qui regorge d'ouvrages spécialisés. Leur lecture permet de se familiariser avec les différents domaines du droit : les fusions et acquisitions, les fonds d'investissement, les procédures judiciaires, etc.

Apprendre au quotidien

Le records manager doit vraiment se faire une culture de base et être proactif au quotidien. Se poser les bonnes questions avant de classer un document est primordial : qu'est-ce que ce document ? Quelle est son importance ? Quelle est sa valeur pour le cabinet d'avocat ? Quelle est sa valeur pour le client ? Avant même de se poser la question de bien le classer, il doit se poser la question de savoir comment retrouver le document. Les documents ne sont pas que du papier : derrière un document intitulé « contrat de prêt » des millions d'euros peuvent être en jeu ; le document doit impérativement être bien classé pour être retrouvé à n'importe quel moment. C'est à ce moment-là que j'ai réalisé la pression qui pesait sur mes frêles épaules et l'importance de ma fonction dans un tel univers.

Le records manager : acteur de la gestion des risques

Être *records manager* en entreprise, c'est être l'un des rouages de la gestion des risques car, au-delà du simple fait de classer des documents, son rôle consiste à

participer à la protection des intérêts de l'entreprise en s'assurant que les documents probants essentiels à son activité professionnelle sont conservés et gérés correctement. En effet, perdre des documents équivaut à perdre sa crédibilité professionnelle en interne et la confiance des usagers mais cela a aussi un impact sur la relation de l'entreprise avec ses clients. L'entreprise peut-elle réellement se permettre de perdre un client pour des documents mal classés? La réponse est définitivement non! Une fois que l'importance de la fonction est bien comprise, le records manager réalise que pour bien servir son entreprise et ses clients externes, il doit d'abord commencer par bien servir ses clients internes, c'est-à-dire les avocats.

Au service des avocats

Qui sont-ils? Que font-ils?

Tout en commençant à apprendre sur les avocats et leur univers, j'ai eu l'occasion d'appliquer les bases classiques apprises en CAPES de documentation, c'est-à-dire commencer par dresser un état des lieux et dessiner un portrait précis de l'entreprise.

Comment est composée l'entreprise? Elle est constituée de plusieurs départements représentant chacun une spécialité juridique :

- droit des sociétés ;
- droit fiscal;
- droit applicable en fonds d'investissement ;
- droit bancaire;
- droit pénal.

Que fait chacun de ces départements et quels types de documents produisent-ils? Très rapidement, le constat est que les départements produisent des documents très différents (des actes de constitution de société en droit des sociétés; des conclusions en droit pénal, etc.). De ce fait, le plan de classement doit être adapté aux besoins de chacun. Certes, des règles communes vont pouvoir être fixées telles que l'accès au service d'archives (« ouvert de huit heures à dix-sept heures »), le mode de versement des documents (« déposez vos documents dans la case verte avec le nom du dossier ») ou la procédure d'emprunt et de

retour (« déclarez vos emprunts en utilisant le lecteur de code-barres ») mais une uniformité totale des règles ne sera jamais possible parce qu'un fiscaliste ne va jamais poser les mêmes questions ni même rechercher les mêmes documents qu'un avocat pénaliste. Pour répondre à ces besoins spécifiques, j'ai dû affiner mon offre de service et proposer des produits documentaires adaptés aux besoins des différents départements.

Quels services leur offrir?

Le besoin primordial d'un avocat est de retrouver rapidement les documents pour répondre aux questions de ses clients. Pour répondre à ce besoin vital, le records manager doit être réactif. Il est alors possible de tordre le coup à une idée recue qui veut que le métier de documentaliste soit ennuyeux! Avec un peu d'imagination cela peut devenir très dynamique. Comment aider les avocats à accéder facilement et rapidement à l'information? Commencer par classer les dossiers sur des étagères par ordre alphabétique! C'est classique mais imparable. Quoi d'autre? Leur donner accès à la base de données idéale : celle qui contiendrait les champs parfaits, le moteur de recherche idéal, un lecteur de code-barres, etc. Pour atteindre cet objectif, la collaboration avec le service informatique s'avère essentielle. Évidemment les compétences informatiques manquent un peu mais comme pour le droit, j'ai appris et, quand le projet de base de données fut terminé, il a fallu continuer avec autre chose et refaire travailler mon imagination. Travailler en entreprise permet d'avoir des outils performants à sa disposition. Les utiliser à bon escient permet peu à peu de transformer le visage du service d'archives : le service qui fournit des photocopies de documents devient un service qui gère des plates-formes intranet. Ces plates-formes permettent d'avoir un accès jour et nuit à la documentation. Travailler sur produits adaptés à des besoins très spécifiques permet d'acquérir des compétences techniques supplémentaires en plus des compétences juridiques.

Quelle valeur ajoutée ?

Mais quelle valeur ajoutée le *records manager*, celui ou celle qui a préparé son CAPES de documentation, peut-il apporter aux avocats? Travailler avec des collégiens et des lycéens m'a permis d'apprendre à organiser des séances pédagogiques. Est-ce qu'il est possible de faire la même chose en cabinet d'avocats? Oui, ou presque. Participer à la protection des intérêts de l'entreprise et créer une base de données et divers produits documentaires ne

sert à rien si le public ciblé, c'est-à-dire les avocats, ne sait pas s'en servir. Ces derniers doivent pouvoir en tirer le meilleur parti dans leur quotidien. C'est le moment de mettre à profit ses cours de psychologie cognitive : comment fonctionne la mémoire à court, moyen et long terme ? Comment construire une séance d'apprentissage ? La première étape est de commencer par déterminer un contenu de cours, sélectionner les outils d'apprentissage, adopter le bon style d'intervention et tenir compte des styles personnels de chacun : visuels, auditifs, etc. Le records manager alterne entre le rôle d'élève qui apprend les rudiments du droit et celui de professeur qui apprend aux avocats à utiliser les produits documentaires. Néanmoins, bon nombre de choses restent encore à apprendre, pas seulement au niveau du droit et des avocats mais plutôt de l'entreprise en général.

Connaître son entreprise

Les règles internes à l'entreprise

Le records manager se doit de connaître les règles spécifiques à la rétention des documents dans son domaine d'activité. Après tout, il existe des règles spécifiques à la gestion des archives hospitalières; il en va de même dans les cabinets d'avocats. En plus des règles de la profession de documentaliste, l'entreprise dicte également un certain nombre de règles relatives à la gestion de ses documents, comme ce que les employés doivent faire et ne pas faire avec les courriers électroniques, les bons usages de son logiciel de gestion électronique des documents et les procédures de gestion des documents papier. Plus particulièrement, dans un cabinet d'avocat, des règles spécifiques à la confidentialité des données existent : le secret professionnel. Secret que les avocats mais aussi le personnel doivent respecter. Aucune information ne doit circuler à l'extérieur du cabinet, mais il existe aussi des niveaux de confidentialité à l'intérieur du cabinet. Par exemple, certains dossiers sont très confidentiels et aucune information ne doit circuler en dehors de l'équipe qui travaille sur le dossier. Ceci impacte sur la gestion des dossiers car une infrastructure particulière est nécessaire pour garantir que ce besoin de confidentialité soit respecté. Dans ce contexte, le rôle du records manager devient primordial de par son accès à toutes ces informations confidentielles. Afin de pouvoir remplir son rôle de support et d'assistance, ce dernier doit insister sur sa capacité à respecter les règles de confidentialité et inspirer une confiance totale.

Que font les autres services?

Bien appréhender son environnement de travail ne consiste pas seulement à bien connaître le client interne mais aussi à connaître l'entreprise dans sa globalité. La lecture rétrospective du fonds d'archives permet de mesurer l'évolution de l'activité de l'entreprise : trente ans auparavant les dossiers concernaient des accidents de la circulation et aujourd'hui ce sont des restructurations financières importantes. Comment le cabinet d'avocat dans lequel je travaille en est-il arrivé là? La fonction de records manager nécessite alors de s'intéresser à l'action du service marketing et à la stratégie de l'entreprise. Quels clients-vise-t-il? Quels événements organise-t-il? Des conférences, des cocktails, etc. Sans se substituer à l'équipe marketing, établir une veille informelle sur leurs actions va permettre de mesurer l'évolution de l'activité de l'entreprise et son impact sur le service d'archives. La transformation des sujets traités, des clients visés mène à la production de nouveaux documents et de nouveaux dossiers à gérer. Le volume de la documentation a également augmenté : par exemple en quinze ans d'activité le nombre de dossiers traités par le service d'archives est passé de 15 000 à 60 000. Il serait réducteur d'envisager un service d'archives comme étant uniquement à vocation administrative interne. Un service d'archives n'est pas totalement déconnecté du monde externe et des activités générales de l'entreprise.

Quid des normes et de la législation?

Une part non négligeable de la fonction consiste à se tourner vers l'extérieur de l'entreprise et à prendre le temps de connaître la législation locale, notamment dans le cas où des records managers travaillent à l'étranger. Par exemple, au Luxembourg, la détention des archives est régie par des dispositions locales : un règlement grand-ducal du 22 décembre 1986 dicte les règles en matière de traitement des archives. Une loi relative à l'archivage électronique est entrée en vigueur en juillet 2015. Le records manager connaît les lois et institutions du pays dans lequel il a suivi son cursus. Souvent, ces mêmes institutions trouvent leurs équivalents à l'étranger : ainsi la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) trouve son équivalence dans la Commission nationale pour la protection des données (CNPD), et l'Agence française de normalisation (AFNOR) dans l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services (ILNAS). Autant d'organismes auxquels se référer pour ce qui est des spécificités locales. Il convient également de suivre non seulement l'actualité documentaire mais aussi

l'actualité juridique. Que se passe-t-il lorsqu'une nouvelle loi est votée ? Quel est l'impact sur l'activité des avocats et par conséquent sur celle de l'archiviste ? Les mises à jour juridiques imposent d'actualiser les dossiers et cela génère un surcroît d'activité chez les avocats et chez le documentaliste. Suivre l'actualité juridique permet d'anticiper ou de prévoir les pics d'activité.

Conclusion

Résumer quinze ans d'activité professionnelle en dressant uniquement un panorama des activités documentaires aurait donné une vision trop réduite de la fonction de *records manager* dans un cabinet d'avocat international: par exemple certains sujets tels le déménagement dans de nouveaux locaux n'a pas été abordé. L'idée était ici de montrer comment la fonction de *records manager* est influencée par l'environnement immédiat et peut évoluer d'une fonction générique vers une fonction spécifique qui se nourrit des influences externes. Dans une autre entreprise, ces influences seraient certainement différentes et la fonction de *records manager* le serait aussi. À l'origine, le poste consistait à classer des documents dans des dossiers et à fournir ces mêmes documents à qui en a besoin. Avec les années, les besoins ont évolué et les réponses apportées par le *records manager* également car un service d'archives ne fonctionne pas en autarcie mais participe à la dynamique de l'entreprise.

Sylvie FORASTIER Central Filing & Archives Advisor sylvie.forastier@linklaters.com