

n°56
57 euros

archimag.com
[STRATÉGIES & RESSOURCES DE LA MÉMOIRE & DU SAVOIR]

guide pratique

transition digitale :
l'infodoc relève le défi

serda
Syndicat des
Associations de
Universitaires de
France

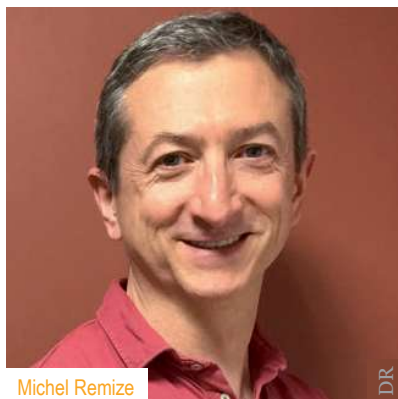
une publication du groupe

GP56

GP56

préface

de plus en plus, les professionnels du management de l'information - fonction support souvent mise à mal - viennent directement prêter main forte aux opérationnels des entreprises, administrations et collectivités. Ils interviennent dans la gouvernance de l'information, la recherche d'information et l'intelligence stratégique, la gestion des connaissances, le collaboratif et le community management, les data, l'architecture de l'information... Soit dans des missions très diverses, effectuées souvent hors de tout centre ou service de documentation, ce qui provoque leur dispersion et nuit à leur visibilité. Ils s'appuient sur un socle de compétences communes, à la fois classiques et renouvelées, tirant profit des technologies de l'information. Et s'imposent comme des acteurs clés de la transformation digitale des organisations. Mais tout commence, pourrait-on dire, par une prise de conscience. Arrêtons, pour certains d'entre nous, de nous sentir victimes du numérique : nous y sommes tous plongés ! Ce constat sous-tend la première partie de ce guide qui souligne les mutations en cours et montre des perspectives. Des experts se prononcent, comme vous-mêmes l'avez fait à



Michel Remize

travers une enquête que nous avons lancée. L'état des lieux est aussi dressé au cours d'un débat entre quatre personnalités : Nathalie Berriau, présidente de l'ADBS, Ghislaine Chartron, responsable de l'INTD-Cnam, Guy Delsaut, président de l'association belge de documentation (ABD-BVD), et Béatrice Foenix-Riou, consultante formatrice. Quelles compétences ? Quelles perspectives ? Des voies sont tracées. L'accent est mis sur cinq domaines clés où nos métiers ont tout particulièrement une carte à jouer : la transformation digitale des organisations, la fonction indexation, l'architecture de l'information, le social knowledge

management et la veille collaborative. Des retours d'expérience viennent illustrer différents positionnements des professionnels. Pour anticiper, s'adapter, changer, il faut se former. Et mieux vaut savoir ce que réclament les employeurs. Le 2^e baromètre de l'Observatoire des métiers et des compétences en management de l'information (Archimag-Serda Formation) indique vers quoi orienter son emploi et ses compétences. Formations initiales et continues sont ensuite présentées.

La dernière partie du guide est consacrée aux outils. Plusieurs familles de solutions sont utilisées dans nos domaines. Vous pourrez les (re-)découvrir à travers un classement et un panorama.

Bonne lecture et bonne évolution professionnelle ! ■

Michel Remize
[Rédacteur en chef]

nous faisons les guides pratiques Archimag

Serda édition-IDP
24, rue de Milan, F-75009 Paris
Tél. : +33 (0)1 55 31 92 30
Fax : +33 (0)1 44 53 45 01
infos@archimag.com
www.archimag.com

contacts e-mail
prenom.nom@archimag.com

rédaction
rédacteur en chef
Michel Remize
directrice de la rédaction
Louise Guerre
directeur de la publication
Pierre Fuzeau

l'équipe de rédacteurs
Clémence Jost, Éric Le Ven,
Bruno Texier
auteurs et experts
voir page 3
site web, newsletter
Clémence Jost
conception graphique
Julio Arias-Arrenz Arcoat
maquette
Bruno Daléle. Exeterra
Solutions Graphiques

publicité
Cathy Potel
01 55 31 92 30
responsable marketing
et commercial
Alexandre Corbier
01 44 53 45 00
vente au numéro
service abonnement
Suzanne Amia
suzanne.amia@archimag.com
réclamations
suzanne.amia@archimag.com
BP 95-92244 Malakoff Cedex
tarifs et conditions
d'abonnement
tarifs et conditions d'abonnement
valables jusqu'au 31-12-2016
France : 1 an, 118 euros
France : 2 ans, 222 euros

Tarif étudiant : 1 an, 28 euros
Tarif demandeur d'emploi :
1 an, 54 euros
Vente au numéro : 18 euros
Plus d'informations :
www.archimag.com/boutique
imprimeur
Inore Groupe Impression
4 rue Thomas Edison
58640 Varennes Vauzelles
éditeur
IDP Sari, au capital
de 40 000 euros Information,
documentation, presse
N° de commission paritaire :
1216 T 85484
ISSN : 2260-1708
Dépôt légal à parution
du numéro

crédits photos
Couverture : Fotolia
Intérieures : droits réservés,
sauf mentions différentes
annonceurs
IDP : 37
INA : 41
Jalios : 2, 21
KB Crawl : 3^e de couv
Kentika : 2^e de couv
M-brain : 25
Serda SAS : 4^e de couv
Silverpeas : 17



Archimag est une publication
du groupe Serda.
Toute adaptation ou reproduction
même partielle des informations
parues dans Archimag est
formellement interdite sauf
accord écrit d'IDP SARL.
© IDP octobre 2016



Ce document est imprimé
sur papier certifié PEFC

Annoncez-vous sur Archimag et Archimag.com
Contactez Cathy Potel : 01 55 31 92 30, cathy.potel@archimag.com
Abonnez-vous à Archimag : www.archimag.com/le-kiosque

sommaire

[mutations]

- 04 les nouveaux champs d'action du manager de l'information
- 06 des positionnements professionnels émergents et à consolider
- 08 autoportrait : comment voyez-vous votre métier ?
- 10 les professionnels de l'information à la table de la transformation digitale

[méthodes]

- 14 réussir sa transformation digitale
- 16 indexez, indexez, il en restera toujours quelque chose !
- 18 pensez expérience utilisateur
- 20 le knowledge management social, un outil opérationnel

- 23 la veille collaborative, moteur de la digitalisation

[retours d'expérience]

- 26 le centre de doc : une des plaques tournantes du groupe Mazars
- 27 une documentation 100 % numérique !
- 28 le CNFPT : une veille mutualisée
- 29 L'Oréal s'embellit avec Knowledge Plaza
- 30 quand la doc s'essaie à Sharepoint
- 31 la mémoire du réseau des chambres d'agriculture
- 32 Paca : la modernité en équipe
- 33 l'Afpa mutualise sa veille

[compétences]

- 34 bien s'armer face aux recruteurs
- 36 formations : de documentaliste à architecte de l'information
- 38 panorama des formations initiales
- 40 formations continues : des clés pour s'adapter et gagner en efficacité

[outils]

- 43 marché de l'infodoc : après la pluie, le beau temps ?
- 45 la trousse à outils du parfait professionnel de l'infodoc

nos auteurs et experts

Jean-Luc Abelin

Professionnel du marketing et de la communication, ancien directeur du KM pour le groupe Lafarge, consultant.

→ jla-conseil.over-blog.com

Jean-Philippe Accart

Bibliothécaire-documentaliste, formateur, enseignant et consultant, coauteur notamment de « *Le métier de documentaliste* » (Electre-Cercle de La Librairie, 2015) et « *Les 500 mots métiers* » (Klog, 2016).

→ www.jpaccart.ch

Maryse Carmes

Maître de conférences au Cnam, chercheuse (Dicen-IDF, Grico), auteure de « *Les fabriques numériques de l'organisation* » (janvier 2017).

Corinne Delord

Consultante-formatrice et enseignante à l'EBD, directrice de Cedoc (fondatrice), cabinet de conseil indépendant, spécialisé dans l'organisation de l'information et des documents d'entreprise pour les grands comptes et institutionnels.

→ www.cedoc.fr

Marie Duminil

Consultante-formatrice Cedoc ; projets de valorisation de ressources documentaires, de traitement de fonds d'archives techniques et d'implantation de bonnes pratiques documentaires.

→ www.cedoc.fr

Corinne Dupin

Consultante et formatrice au sein de CDRamis (fondatrice) et pour le compte de différents acteurs du public ou du privé ; accompagnement des projets de mise en place, développement ou transformation autour de la veille, du management et des systèmes d'information.

→ www.cdramis.fr

Julien Duprat

Spécialiste des questions d'intelligence économique, investi dans l'univers du numérique et de ses transformations, cofondateur de EspritsCollaboratifs.

→ espritscollaboratifs.fr

Ev Henke

UX designer indépendante, travaille aussi bien avec des start-up qu'avec des entreprises établies en toute l'Europe, s'intéresse notamment aux questions de l'éthique dans le design.

→ www.evstyle.de

Éric Le Ven

Journaliste *Archimag*

Diane Pakratanaorn

Passionnée par l'intelligence collective, les mécanismes de travail en équipe et par la transmission de méthodologies structurantes, cofondatrice de EspritsCollaboratifs.

→ espritscollaboratifs.fr

Michel Remize

Rédacteur en chef d'*Archimag*, responsable de la collection des guides pratiques *Archimag*

les nouveaux champs d'action du manager de l'information

Voit-on réellement la disparition pure et simple de la fonction information-documentation comme annoncée régulièrement ? En fait, dans le contexte du numérique et de l'infobésité, les besoins en recherche efficace d'information et en management de l'information sont manifestes. Des opportunités dont peuvent se saisir les professionnels pour se réinventer.

Qu'en est-il aujourd'hui de la fonction information-documentation au sein des organisations ? Comment les entreprises et les organisations publiques (administrations, collectivités) gèrent-elles leur information à l'ère de Google et du numérique ? Ces questions ne sont pas nouvelles, et risquent d'être posées encore longtemps.

Mais, s'il y a peu de temps, on assistait à la disparition pure et simple de services de documentation et des bibliothèques dans les entreprises, d'autres chemins documentaires semblent être suivis - moins linéaires et moins traditionnels que le passage par un service de documentation centralisé - reposant sur la prise de risque, le courage individuel,

le fait de s'impliquer dans des projets autres que purement documentaires, mais apparentés. La technologie mobile, les réseaux sociaux favorisent ces changements. Est-ce un effort désespéré pour survivre ou simplement une manière de réinventer un métier, celui de documentaliste-manager de l'information ?

le coût réel de l'information et de sa recherche

Maintes fois évoquée, la dilution de la fonction documentaire n'est pas un vain mot, elle est le résultat des progrès des moteurs de recherche, de l'information diffusée en temps réel par les réseaux sociaux et par les modifications du comportement général des utilisateurs d'internet : l'information est à portée de main (de clic pourrait-on dire) très facilement, la recherche d'information ne semble plus poser de réelles difficultés, l'abondance de données fait croire à tout un chacun qu'il est professionnel de l'information... Cela devient cependant moins facile lorsque la recherche est complexe, lorsqu'interviennent des stratégies plus élaborées pour surveiller l'environnement de l'entreprise, pour trouver des statistiques et des rapports non publiés, ou lorsqu'il s'agit de faire appel à des experts d'un domaine.

Les décideurs - chefs d'entreprise, administrateurs, cadres - devraient se poser la question du coût réel de l'information et de sa recherche. Il faut souligner que le temps perdu à chercher de l'information est toujours aussi important et que l'infobésité ne va pas disparaître, au contraire. Quelques chiffres parlants :

- le temps de l'ingénieur passé à la recherche d'information a augmenté de 13 % depuis 2002 (Outsell) (1) ;

- huit recherches d'informations consécutives sont nécessaires pour trouver le bon document pour certains travailleurs (SearchYourCloud) (2) ;

- les employés consacrent 1,8 heure par jour (soit 9,3 heures par semaine) en moyenne à la recherche et la collecte d'informations (McKinsey) (3).

Le besoin d'information est donc récurrent et représente un coût pour l'entreprise que celle-ci ne semble pas prendre en compte, on peut même affirmer qu'il s'est accentué avec les multiples sources et moyens d'information qui existent.

au plus près des entrepreneurs et des opérationnels

Le besoin d'un professionnel de l'information n'est pas affirmé, mais il est latent, la preuve en est le recrutement de profils fortement apparentés aux métiers de l'information-documentation : veilleur pour la veille stratégique et concurrentielle ; community manager pour la gestion des réseaux sociaux ou de l'intranet ; knowledge manager pour la prise en compte des expertises ; chef de projet pour la gouvernance de l'information... Ils viennent prêter main-forte aux décideurs, entrepreneurs et opérationnels sous la forme de missions plus ou moins courtes, à la demande. Le numérique accentue fortement le besoin de spécialistes.

Cela provoque la dispersion des professionnels de l'information et nuit certes à leur visibilité, mais ils remplissent un besoin très actuel. La fonction information-documentation ne disparaît donc

réussir sa transformation digitale

Plus grand monde ne s'interroge aujourd'hui sur l'opportunité d'enclencher ou non la transformation digitale de son organisation. La nécessité d'opérer cette mutation étant assez largement admise dans un contexte d'extension de la « révolution numérique » à toutes les strates de la société et de l'économie, il s'agit plutôt ici de considérer les moyens de la réaliser de la façon la plus harmonieuse et la plus efficace possible en se concentrant sur sa déclinaison au sein d'un service d'information.

La réussite de l'opération de transformation digitale de son service d'information, qui n'est certainement pas réalisable en un tour de main en reproduisant une recette qui aurait fait ses preuves ailleurs, passe au préalable par la prise de conscience de ce qu'implique pour une organisation donnée la mutation vers le digital.

Elle ne saurait pour commencer se réduire à la seule digitalisation des contenus, même si un professionnel de l'information aura sans doute le réflexe de penser en premier lieu à l'avènement des ressources disponibles sous forme électronique. Si le passage du papier au numérique, d'un fonds d'ouvrages à une bibliothèque numérique, d'un espace de stockage physique vers le cloud, seront certainement des étapes à envisager, la transformation digitale ne saurait se réduire à une affaire de dématérialisation et de technologie prise

en charge par une direction informatique et un prestataire technique. Elle n'est en aucun cas leur chasse gardée.

accompagner l'autonomisation des utilisateurs

La digitalisation des contenus facilite l'identification, la disponibilité, la consultation de ressources aux formats variés (textes, photos, musique, vidéos...), tout en accélérant leur mobilisation. Cet accès



une opportunité d'augmenter la qualité de service (rapidité d'échange des données, garantie de continuité de service, souplesse de (re)configuration...) et de valeur en induisant des pratiques de cocréation... et de tâtonnement avec eux :

- quelles modalités d'échange privilégier ?
- comment s'adapter au mieux aux nouvelles façons de travailler (télétravail, mobilité, recours à des plateformes collaboratives, connectivité quasi permanente induisant une porosité des frontières entre vie professionnelle et vie personnelle...)?

« à quoi bon persister dans la fourniture de documents et d'informations si l'utilisateur final manifeste le désir d'opérer seul sa sélection ? »

Corinne Dupin

facilité à l'information autorise une plus grande autonomie des utilisateurs finaux et transforme les missions du professionnel de l'information qui, quittant sa casquette de pourvoyeur de contenus, peut choisir d'accompagner cette autonomisation en orientant les utilisateurs vers les ressources utiles et en les formant à l'interrogation optimisée des sources opportunes.

La culture du digital, en même temps qu'elle induit une plus grande fluidité dans la communication, milite pour une approche centrée utilisateurs (ni le document, ni la technologie ne sont premiers), et même pour un renouvellement de la relation à ses clients-usagers. Elle représente

- comment anticiper les usages à venir ?
- où se rendre visible de ses clients-usagers ?
- quels sont leurs espaces privilégiés de fréquentation ?
- où regardent-ils en priorité ?
- à quel(s) endroit(s) les rencontrer ?
- comment adopter avec eux une culture de l'apprentissage permanent ?

attention aux « béquilles » numériques

La transformation digitale n'est pas davantage le seul fait de l'adoption inopinée de « béquilles » numériques internes telles

la trousse à outils du parfait professionnel de l'infodoc

Le professionnel de l'infodoc du 21^e siècle est polyvalent et doit savoir utiliser de nombreux outils afin de répondre à ses différentes missions. Quels sont les outils que vous utilisez le plus souvent ? Ceux qui vous paraissent indispensables ? Qu'attendez-vous vraiment d'eux ? Vos réponses.

Voici, d'après les résultats de notre enquête, les principaux outils que vous utilisez au quotidien, classés en fonction de leur taux d'utilisation (du plus utilisé au moins utilisé).

1. logiciel de gestion documentaire

Les logiciels documentaires sont les outils incontournables des centres de documentation. Ils abritent plusieurs briques fonctionnelles. Voici les plus incontournables :

- **les flux RSS.** Proposés par la quasi-totalité des logiciels, ils permettent, par exemple, à un utilisateur de transformer une requête en flux RSS ;
- **les newsletters** disposent de fonctionnalités plus ou moins avancées : création d'un modèle (template), élaboration de règles, consultation des archives des newsletters, etc.
- **le thésaurus** qui assure la gouvernance documentaire de l'entreprise grâce à sa liste organisée de termes contrôlés et normalisés. Certains

logiciels sont capables d'en intégrer plusieurs ;

- **le taggage (mot-clé).** Les solutions documentaires proposent cette fonctionnalité en observant une politique des droits attribués aux utilisateurs (droit d'accès, droit d'écriture ou droit de correction). Dans certains cas, il est même possible de créer des nuages de mots-clés afin de donner de la visibilité aux termes les plus employés ;

- **la catégorisation.** Elle permet de décrire le document (type, contenu, date, auteur, etc.) et de l'indexer automatiquement.

- **un catalogue partagé.** Une fonction pratique pour les organisations travaillant en réseau sur des sites distincts. Il présente un autre avantage : la politique des droits d'accès permet de gérer les autorisations à des fonds ou à des fonctionnalités. Ils autorisent également une gestion des exemplaires et des abonnements par site ;

- **des connecteurs vers des bases extérieures** ouvrent de nombreuses possibilités : import de documents sous différents formats (XML, CSV...), dépôt automatique de fichiers via FTP, accès au catalogue des bibliothèques universitaires Sudoc, communication avec Sharepoint, etc. D'une façon générale, les éditeurs placent l'interopérabilité au cœur de leur stratégie et autorisent l'interfaçage avec les écosystèmes les plus répandus du marché (Oracle, portails documentaires, Google Enterprise, Wordpress) ;

- **les modules de gestion d'archives** couvrent les actions les plus courantes (gestion des versements et des espaces, classement, conservation, communication, etc.) ;

- **les modules dédiés aux revues ou panoramas de presse.** Ils sont

majoritairement fournis par les éditeurs, soit sous forme d'un sommaire enrichi de liens, soit sous forme de document PDF. Le panorama de presse peut également être mis à disposition des utilisateurs via courriel, via newsletter ou être injecté dans un portail.

Parmi les solutions utilisées, Superdoc (Webportal et Premium) d'Aidel a été citée à de nombreuses reprises, ainsi que Cindoc de Cincom, PMB de PMB Services, Kentika ou encore Cadic Intégrale. Mais d'autres outils sont aussi mis en avant dont Xthèques d'Assistère, la plateforme ECM Documentum d'EMC, Access de Microsoft, BCDI de Canopé, Adhoc Opale d'ELP, Alexandrie de GB Concept, OpenFlora d'Everteam, maintenant entre les mains de Decalog, Calames - conçu par les équipes de l'Abes - Isaweb, FileMaker Pro de FileMaker, Dynamics CRM de Microsoft, Content Server 10 d'Open Text, JLB-Net de JLB Informatique, les solutions Dallet, Endnote de Thomson Reuters, Agate d'Axess, Ultima de GCI, Horizon HIP, le logiciel Thot, WinIBW, Arkea Noe et Arkea Pages d'Arkeaweb, et Documentik de Gestar.

De la gestion intégrée des documents d'activité à la gestion en ligne de toute la chaîne d'archivage, en passant par la gestion des formations ou la base de données classiques, l'équipement reste très hétéroclite. Bon nombre d'organisations ont d'ailleurs développé leur propre solution avec des fonctionnalités sur mesure, adaptées à leurs besoins. D'autres ont opté pour la facilité avec de simples bases de données. Permettent-elles vraiment d'optimiser le classement, l'indexation et la diffusion des informations ? Facilitent-elles

