



Cartographie des métiers

L'entreprise est souvent vue comme une communauté gérant une somme de savoirs et de savoir-faire. Ils font l'objet d'informations et de messages qui circulent et s'enrichissent tout au long de la vie de l'entreprise. Comment ces informations sont-elles articulées ? À qui et à quoi servent-elles ?

Par Jacques de Rotalier, consultant média imprimé et Alexis Blum, consultant en ingénieries documentaire et éditique. Ils sont tous deux administrateur d'Xplor France.

Si l'on y réfléchit, le document n'est pas une idée neuve : les premiers signes organisés que l'homme a envoyé à d'autres hommes l'ont été sur des murs, des pierres, des papyrus, etc. Ils constituaient déjà des documents. Ce qui est nouveau, c'est probablement la multiplication à l'infini du document. Ce développement est lié à l'explosion de l'information numérique et à sa diffusion planétaire. L'autre nouveauté repose sur les interactivités possibles entre ces documents et que l'on retrouve sous le terme de cycle de vie du document. De ce fait, celui-ci doit passer de l'artisanat à l'industrie. C'est ce passage au stade industriel qui explique l'émergence de multiples métiers relativement nouveaux dans l'entreprise. Des métiers liés au traitement des documents.

REPERTORIER ET CARTOGRAPIER

Deux acteurs de ces métiers, Jacques de Rotalier, papetier d'origine et Alexis Blum, informaticien d'origine, se sont rencontrés au sein de l'association Xplor. De leurs échanges et expériences professionnelles est né le constat que les pratiques internes aux entreprises et aux administrations allaient vers une disparition des « silos » dans lesquels évoluaient jusqu'à présent les documents et ceux qui les traitaient.

L'ère numérique amène désormais à créer tout document, interne comme externe, sous format numérique, ce qui en facilite la lecture, la démultiplication, le traitement, l'exploitation intelligente et l'archivage. « Nous avons ressenti la nécessité de répertorier ces métiers, de les cartographier pour en avoir une vision à la fois globale et spécifique », précisent-ils. Il a d'abord fallu définir les domaines

des métiers ainsi que les métiers principaux dans une logique de cycle de vie. Dix-neuf domaines ont ainsi pu être définis dans un référentiel principal via sept types de métiers, de la production (conception-crédation, production et distribution) à l'exploitation, valorisation et lecture (recherche intelligente et exploration cognitive des contenus), en passant par la gestion (GED). Cette définition est passée par l'analyse de l'objet originel de chaque domaine de métier, ses valeurs, son vocabulaire. À cela est venu s'ajouter la classification des acteurs qui œuvrent sur le document : acteurs opérationnels tels que les prestataires et les acteurs institutionnels et informationnels comme les salons. La matrice ainsi obtenue, renvoyant aux domaines de métiers et aux acteurs principaux, permet non seulement de positionner les métiers dans le cycle de vie du document, mais aussi d'évaluer, par exemple, l'intensité de leurs interactivités (lire tableau).

QUELLE UTILITÉ POUR L'IMPRIMEUR/REPROGRAPHE ?

Le réseau français des 4 à 5 000 imprimeurs/reprographes est au service des entreprises et de leur communication, la plus souvent externe : publicité corporate et produits, marketing direct, etc. Mais la dématérialisation croissante des documents change totalement la nature de cette communication, externe et interne. Elle oblige à revisiter complètement les processus d'élaboration, de distribution, d'exploitation intelligente et d'archivage des documents. L'imprimeur commercial et le reprographe en ont encore une conscience trop faible. L'un des objectifs du travail conduit au travers de la cartographie des métiers du document est de les aider à positionner leur travail dans le

du document

flux documentaire de leurs clients. Le tableau ci-dessous montre en horizontal combien l'imprimé, fruit du travail de l'imprimeur, est concerné par les autres métiers du document. On note ainsi combien les liens de l'imprimeur/reprographe avec le créateur du document devraient être forts du fait de leur proximité dans le cycle de vie du document. La question qui se pose alors est : quel type de relation avez-vous avec ceux ayant en charge la rédaction/création du document ? Dépendance ou collaboration ? Et si collaboration il y a, quel est son niveau et quelle forme prend-t-

elle ? Quelle valeur apportez-vous ensemble à l'entreprise ? Quand on prend la colonne verticale de l'imprimeur, on constate comment celui-ci intègre les autres métiers. Certains sont proches de l'impression comme la création mais aussi le routage. En revanche, d'autres lui sont étrangers comme la dématérialisation sortante. Enfin, certains en resteront éloignés comme tout ce qui tourne autour de la GED.

Ce sont là quelques-unes des questions que chaque imprimeur/reprographe doit se poser. Mais ce type de travail montre à quel point

son métier jusqu'ici très spécifique, avec un fort contenu technologique analogique, est désormais intégré dans une problématique de communication interne, voire plus encore de patrimoine documentaire de l'entreprise, dans laquelle l'emprise du numérique est devenue essentielle. L'imprimeur/reprographe doit aujourd'hui comprendre plus à fond la chaîne de valeur du document dans l'entreprise sinon il deviendra le simple sous-traitant d'autres membres de cette chaîne. En avoir une vision plus claire lui donnera les moyens de pouvoir mieux agir. ■

INTERFÉRENCES DES DOMAINES DE MÉTIERS

Domaines de métiers, & métiers principaux	Rédacteurs, Webmaster...	Imprimerie...	Éditique	Démat. sortante	Démat. entrante	Routeurs, courrier	Diffusion multi-canal	GED, ECM, moteur recherche, stockage, workflow, partage	Archivistes	Archivage numérique	Documentalistes	Gestion des connaissances	Intelligence économique
Rédacteurs (techniques), écrivains, concepteur-designer, Webmaster, marketing-communication	10	10	10	5	5	5	5	5	2	5	5	7	5
Imprimerie-reprographie, print	10	10	5	2	2	10	2	2	2	2	0	0	0
Éditique	10	2	10	10	5	10	5	5	0	5	2	5	2
Dématérialisation sortante	10	0	5	10	0	2	5	5	0	5	0	0	0
Dématérialisation entrante	0	2	5	2	10	2	2	2	2	2	0	0	0
Routeurs, courrier	5	10	5	0	2	10	2	0	0	0	0	0	0
Diffusion multicanal	10	2	10	10	2	5	10	2	0	2	0	0	0
De la GED à l'ECM	5	2	7	10	2	2	2						
Moteur de recherche	5	0	5	5	2	0	2						
Stockage	0	0	2	5	2	0	0						
Workflow (BPM)	2	0	0	2	0	0	0						
Partage de documents	2	0	0	0	0	0	0						
Archivistes – papier	2	2	2	0	5	0	0						
Archivage numérique	2	2	7	10	2	0	2						
Documentalistes	2	2	2	2	0	0	0						
dont documents techniques	2	2	2	0	0	0	0						
Bibliothécaires	2	2	0	0	0	0	0						
Gestion des connaissances	2	0	2	2	0	0	0						
Intelligence économique	2	2	0	2	0	0	0						

Lecture du tableau : il se lit verticalement. Comment chaque métier de la colonne horizontale est « concerné - intéressé » par un autre métier de la colonne verticale. Exemple : on peut voir que le couple rédacteur-imprimeur est moins « concerné - intéressé » par les autres métiers (deux premières colonnes : beaucoup de jaunes et blanc sur le bas du tableau) que ce couple « ne concerne - n'intéresse » les autres métiers (deux premières lignes : beaucoup plus d'orange sur la droite du tableau). Le rédacteur, qui est à l'origine du document, intéresse donc tous les métiers du document (1^{ère} ligne du tableau), et plus que lui ne s'intéresse aux autres métiers (1^{ère} colonne).

Notation forcément subjective : de 0 à <2 = blanc, de 2 à <5 = jaune, de 5 à <8 = orange, de 8 à 10 = rouge