

ÉDITORIAL

01

La qualité, une obligation impérieuse

Michèle Battisti

Rédactrice en chef

MÉTIERS ET COMPÉTENCES

04-06

La veille multimédia ou la kaléidoscopie de l'information

Antoine RAULIN

ara@bvdim.com

L'information multimédia est aujourd'hui intégrée au processus de veille. Le repérage sur Internet de l'information pertinente, qu'elle soit textuelle ou multimédia, multiforme, multi-source et possiblement redondante, pose la question des enjeux, des usages et des défis qui sont associés à la veille multimédia.

07-08

L'ADBS a mené l'enquête ! Vers une nouvelle offre de services

Sophie RANJARD

sranjard@kynos.info

Pour renouveler son offre de services, la rendre plus innovante, attrayante et diversifiée selon les types de public, l'ADBS a mené en 2016 une enquête auprès de tous ses contacts, adhérents ou non de l'association. En voici les principaux résultats.

09-10

Les systèmes d'information Recherche : suivre, évaluer et valoriser les produits de la recherche

Valérie BRASSE

vbrasse@is4ri.com

Grâce aux systèmes d'information appropriés, les informations sur la recherche peuvent être collectées, agrégées, publiées et partagées, donnant ainsi de la visibilité aux résultats de la recherche mais aussi les moyens d'évaluer celle-ci afin de répartir au plus juste les ressources disponibles.

11

Développement durable : des services d'information engagés

Céline CANUET-MEHL, Anne DESBORDES

Celine.Canuet@ena.fr, Anne.Desbordes@ena.fr

Suite au dossier de la revue *I2D* consacré au développement durable publié en mars 2016, une conférence ADBS sur le même thème s'est tenue à Strasbourg le 26 mai 2016.

MÉTHODES, TECHNIQUES ET OUTILS

12-15

Création d'un site institutionnel web 3.0 : de la communication à l'information

Flora EVEN

f.even@svbretagne.fr

Le projet Spectacle vivant en Bretagne a été l'occasion d'imaginer un site web « outil » de communication qui soit aussi un site ressource. Trois axes structurent ce projet : développer un outil numérique offrant des services aux

usagers, s'appuyer sur des technologies et des informations existantes, inscrire le site dans l'ère du web 3.0, plus particulièrement du web sémantique et de la datavisualisation.

16-18

Les statistiques locales d'utilisation des ressources en ligne

Géraldine BARRON, Claire CHÉDOT-LEDUC, Hélène PROST, Joachim SCHÖPFEL

Geraldine.Barron@univ-littoral.fr, Claire.Leduc@univ-littoral.fr, helene.prost007@gmail.com, joachim.schopfel@univ-lille3.fr

Pour mesurer l'usage des ressources en ligne, à côté des statistiques des éditeurs, l'exploitation des statistiques locales produites par un serveur proxy est tout aussi intéressante.

19

L'usage purement quantitatif de la bibliométrie nuit à la qualité de la recherche

19

La chronique de Marie Farge

Mathématicienne et physicienne, Marie FARGE est directrice de recherche CNRS à l'ENS, membre du conseil de l'Academia Europaea et du comité éditorial de plusieurs revues internationales. Elle a rédigé l'avis du Comité d'éthique du CNRS sur les relations entre chercheurs et maisons d'édition et participe au mouvement « The cost of knowledge » de réforme du système de publication scientifique.

marie.farge@ens.fr

L'obsession de la quantité se traduit bien souvent par des dérives. En matière de citations aussi. Mais des palliatifs existent.

DROIT DE L'INFORMATION

20-22

La décision GS Média sur le lien hypertexte, un autre regard sous l'angle du droit de la communication

Ronan HARDOUIN

ronan.hardouin@ulyes.net

Que penser réellement de la décision GS Média ? Entre recherche d'équilibre et remise en cause des principes régissant le droit d'auteur, il existe peut-être une autre voie pour régir la situation des liens hypertexte en suivant le chemin du droit de la communication.

23-26

Webdocumentaire, droit et... contrats

23

Anne-Laure STÉRIN

al.sterin@free.fr

Que dit le droit et que peut organiser le contrat lorsqu'il s'agit d'utiliser un webdocumentaire ? C'est ce que nous saurons après avoir défini ce produit hybride et donné la liste des acteurs qui le créent, le financent et l'exploitent.

27

2016 : une année riche en jurisprudence sur le droit de prêt

La chronique de Sylvie NÉRISSON

Sylvie NÉRISSON enseigne le droit à l'IUT Bordeaux-Montaigne dans la filière Métiers du livre. Docteur en droit des universités Panthéon-Sorbonne et Humboldt de Berlin, elle est rattachée à l'Institut de recherche en droit des affaires et du patrimoine (Irdap) de l'université de Bordeaux et à l'Institut Max Planck pour l'innovation et la concurrence en tant que chercheur senior spécialisé en droit d'auteur.

sylvie.nerisson@u-bordeaux.fr

Les juges ont précisé le régime du prêt de livres : la licence légale et sa rémunération concernent tous les livres, y compris les invendus déstockés, y compris les livres numériques.

28 à 67

DOSSIER

LA QUALITÉ : VARIATIONS AUTOUR D'UNE NOTION ESSENTIELLE

Dossier réalisé sous la direction de Marie-Françoise NESME (Temperens) et Michel COTTIN (RATP)

Consultante associée du cabinet Temperens, **Marie-Françoise NESME** est spécialisée dans le conseil pour la mise en place de systèmes de management intégrés, la maîtrise des risques et la gestion de la documentation. Elle est formatrice à l'INTD Paris et à l'Institut polytechnique LaSalle de Beauvais, membre de la Commission Afnor/CN 46-11 et participe à des groupes de travail sur la gestion des documents d'activité.

mfnesme@temperens.com

Michel COTTIN est records manager/archiviste du Groupe RATP. En 1994, il a créé à l'Afpa le Centre national d'archives de la formation professionnelle. En 2005, il intègre le Groupe Orange en tant que records manager responsable du pôle gestion électronique de documents. De 2011 à 2014, il préside la commission française de normalisation Records management/archives de l'Afnor et est chef de la délégation française à la commission internationale ISO TC 46/SC11. Depuis 2014, il est professeur associé à l'INTD et anime le certificat « Maîtrise de l'archivage à l'ère numérique CS32 » ainsi que le Mooc « Gérer les documents numériques : maîtriser les risques ».

michel.cottin@laposte.net

Aborder le thème de la qualité dans une revue consacrée à l'implication des professionnels de l'information pourrait passer pour un pari hasardeux s'il n'existait pas un certain nombre de signaux témoignant d'un regain d'intérêt pour la question. La standardisation de la gouvernance, la nécessité de tracer les données, la place centrale de la notion de cycle de vie, la question des compétences et de la performance : autant d'éléments qui doivent répondre à des exigences visant à satisfaire un « client » devenu partie prenante de nos activités. Dans ce dossier, codirigé par deux experts issus du monde du records management et de la certification, sont présentés les concepts et les principes de la qualité afin de bien s'orienter dans cet univers. L'outillage et la mise en œuvre feront l'objet des deux parties suivantes pour les aspects opérationnels et pratiques, car la qualité est aussi notre compétence.

30 à 43

Pôle 1 - CONCEPTS ET PRINCIPES DE LA QUALITÉ

30-31

Pôle 1 - Les principes de la qualité appliqués aux activités info-documentaires

Consultante associée du cabinet Temperens, **Marie-Françoise NESME** est spécialisée dans le conseil pour la mise en place de systèmes de management intégrés, la maîtrise des risques et la gestion de la documentation. Elle est formatrice à l'INTD Paris et à l'Institut polytechnique LaSalle de Beauvais, membre de la Commission Afnor/CN 46-11 et participe à des groupes de travail sur la gestion des documents d'activité.

mfnesme@temperens.com

Michel COTTIN est records manager/archiviste du Groupe RATP. En 1994, il a créé à l'Afpa le Centre national d'archives de la formation professionnelle. En 2005, il intègre le Groupe Orange en tant que records manager responsable du pôle gestion électronique de documents. De 2011 à 2014, il préside la commission française de normalisation Records management/archives de l'Afnor et est chef de la délégation française à la commission internationale ISO TC 46/SC11. Depuis 2014, il est professeur associé à l'INTD et anime le certificat « Maîtrise de l'archivage à l'ère numérique CS32 » ainsi que le Mooc « Gérer les documents numériques : maîtriser les risques ».

michel.cottin@laposte.net

Pour cette première partie du dossier consacré à la qualité, il semblait évident d'en présenter les principes fondamentaux. Ces principes régissent les interfaces entre qualité et stratégie, permettent de comprendre en quoi la prise en compte de l'ensemble des parties prenantes, qu'elles soient internes ou externes à l'organisme, est essentielle et, surtout, assurent la clarification des processus ou activités. Les articles de ce pôle mettront l'accent sur la réalité concrète des 7 principes décrits dans le référentiel ISO 9000:2015. Nous nous sommes attachés à les appliquer aux métiers de l'information et de la documentation, soit en traduisant leurs concepts en réalité opérationnelle, soit en illustrant leur mise en œuvre par des exemples d'activités.

32-33

Pôle 1 - L'orientation client/utilisateur

Consultante associée du cabinet Temperens, **Marie-Françoise NESME** est spécialisée dans le conseil pour la mise en place de systèmes de management intégrés, la maîtrise des risques et la gestion de la documentation. Elle est formatrice à l'INTD Paris et à l'Institut polytechnique LaSalle de Beauvais, membre de la Commission Afnor/CN 46-11 et participe à des groupes de travail sur la gestion des documents d'activité.

mfnesme@temperens.com

Michel COTTIN est records manager/archiviste du Groupe RATP. En 1994, il a créé à l'Afpa le Centre national d'archives de la formation professionnelle. En 2005, il intègre le Groupe Orange en tant que records manager responsable du pôle gestion électronique de documents. De 2011 à 2014, il préside la commission française de normalisation Records management/archives de l'Afnor et est chef de la délégation française à la commission internationale ISO TC 46/SC11. Depuis 2014, il est professeur associé à l'INTD et anime le certificat « Maîtrise de l'archivage à l'ère numérique CS32 » ainsi que le Mooc « Gérer les documents numériques : maîtriser les risques ».

michel.cottin@laposte.net

L'orientation client et utilisateurs représente le premier des sept principes décrits dans la norme ISO 9000-Management de la qualité - Principes essentiels et vocabulaire :2015. Ce principe encourage les organisations à identifier, analyser et satisfaire les besoins des clients et à s'efforcer de s'organiser pour mieux les appréhender.

34-35

Pôle 1 - La polyvalence du leader

Directeur de la gestion et conservation de l'information du groupe Orange, **Arnaud JULES** a en charge la stratégie et son application à la GED, l'archivage, la dématérialisation et la signature électronique. Diplômé de l'INTD-Cnam, son parcours de prestataire et de prescripteur l'a amené à diriger des projets de dématérialisation et de gestion documentaire et archivistique et à intervenir dans différentes formations universitaires et professionnelles.

arnaud.jules@orange.com

Décrire le leadership au profit d'une gestion stratégique de l'information suppose de revenir aux fondamentaux du principe de gouvernance et d'exprimer ce leadership en termes d'objectifs, de postures et de compétences. La série de normes ISO 30300 et 30301 sur les systèmes de gestion des documents d'activité est un outil précieux pour nous y aider.

36-37

Pôle 1 - L'implication des collaborateurs

Consultante associée du cabinet Temperens, **Marie-Françoise NESME** est spécialisée dans le conseil pour la mise en place de systèmes de management intégrés, la maîtrise des risques et la gestion de la documentation. Elle est formatrice à l'INTD Paris et à l'Institut polytechnique LaSalle de Beauvais, membre de la Commission Afnor/CN 46-11 et participe à des groupes de travail sur la gestion des documents d'activité.

mfnesme@temperens.com

Pour la norme ISO 9000 : 2015, l'implication du personnel, 3e principe de management de la qualité après l'orientation client et le leadership, peut se définir comme la capacité d'un collaborateur à mobiliser de l'énergie dans un projet défini. Mais qu'est ce qui fait qu'un collaborateur est prêt à s'impliquer ?

37-38

Pôle 1 - L'approche processus

Records manager pour le bureau parisien du cabinet d'avocats américain Dechert LLP, **Walid BRAHIM** a une expérience en gestion des documents d'activité papier et électroniques depuis plus de 5 ans, auprès d'organismes européens (Parlement européen et Banque européenne d'investissement) et de groupes français (BNP et Afpa).

walid.brahim@dechert.com

Un organisme, quel qu'il soit, doit pouvoir identifier ses documents d'activité selon ses besoins en termes de capture, de conservation et de communication. L'analyse des processus permet de répondre aux exigences réglementaires, contractuelles et financières en matière de gestion des documents d'activité.

39-40

Pôle 1 - Osons soutenir l'amélioration et l'innovation de nos organisations par nos métiers

Diplômée du master Archives de l'université de Picardie, **Sandra HOLGADO** est chargée d'études, expertise et conseil à EDF Archives où elle participe à la mise en place des procédures et des outils de gestion documentaire et d'archivage.

Auparavant formatrice chez un prestataire de logiciel de gestion d'archives, elle a collaboré avec les directions métiers et les directions d'appui. Elle préside la commission Archives électroniques de l'AAF.

sandra.holgado@laposte.net

Et si nous osions considérer nos métiers comme des facilitateurs d'innovation ?

41-42

Pôle 1 - Prendre des décisions fondées sur des preuves

Michel COTTIN est records manager/archiviste du Groupe RATP. En 1994, il a créé à l'Afpa le Centre national d'archives de la formation professionnelle. En 2005, il intègre le Groupe Orange en tant que records manager responsable du pôle gestion électronique de documents. De 2011 à 2014, il préside la commission française de normalisation Records management/archives de l'Afnor et est chef de la délégation française à la commission internationale ISO TC 46/SC11. Depuis 2014, il est professeur associé à l'INTD et anime le certificat « Maîtrise de l'archivage à l'ère numérique CS32 » ainsi que le Mooc « Gérer les documents numériques : maîtriser les risques ».

michel.cottin@laposte.net

L'article explore la notion de preuve en lien avec la prise de décision sous l'angle de la qualité dans le domaine de la gestion documentaire.

42-43

Pôle 1 - La relation avec les prestataires

Consultante Parker Williborg au sein du groupe Julhiet-Sterwen, Katell GUEGUEN intervient pour des prestations d'optimisation et de dématérialisation de processus (audits, réorganisation, préconisations, AMO pour le déploiement des solutions, accompagnement au changement). Elle a été précédemment chef de projet en normalisation à l'Afnor pendant 2 ans $\frac{1}{2}$ puis consultante à la Direction conseil de Locarchives pendant 5 ans.

kgueguen@parkerwilliborg.fr

Pourquoi et quand fait-on appel à un prestataire externe ? Pour quels types de prestations ? Sur quel(s) périmètre(s) ? À qui s'adresser ? Comment ? Quel prestataire retenir ? Comment contractualiser et organiser la relation avec le prestataire dans la phase opérationnelle ? Autant de questions auxquelles répondre pour s'assurer de la qualité de la prestation.

44 à 55

Pôle 2 - APPLICATIONS MÉTIERS

44-45

Pôle 2 - La qualité en application : observer n'est pas influencer

Consultante associée du cabinet Temperens, **Marie-Françoise NESME** est spécialisée dans le conseil pour la mise en place de systèmes de management intégrés, la maîtrise des risques et la gestion de la documentation. Elle est formatrice à l'INTD Paris et à l'Institut polytechnique LaSalle de Beauvais, membre de la Commission Afnor/CN 46-11 et participe à des groupes de travail sur la gestion des documents d'activité.

mfnesme@temperens.com

Michel COTTIN est records manager/archiviste du Groupe RATP. En 1994, il a créé à l'Afpa le Centre national d'archives de la formation professionnelle. En 2005, il intègre le Groupe Orange en tant que records manager responsable du pôle gestion électronique de documents. De 2011 à 2014, il préside la commission française de normalisation Records management/archives de l'Afnor et est chef de la délégation française à la commission internationale ISO TC 46/SC11. Depuis 2014, il est professeur associé à l'INTD et anime le certificat « Maîtrise de l'archivage à l'ère numérique CS32 » ainsi que le Mooc « Gérer les documents numériques : maîtriser les risques ».

michel.cottin@laposte.net

Lorsqu'on aborde la question de la qualité, les formules incantatoires ne manquent pas et les résultats concrets sont difficiles à entrevoir dans des délais raisonnables. « La simple observation d'un phénomène ne réussit pas à l'influencer » : cette formule issue de la physique quantique résume bien souvent le sentiment de non maîtrise que vivent les candidats au départ vers une démarche qualité. Estimer ce qui doit être documenté dans ses processus de travail, travailler avec des documents de référence, savoir interagir avec l'environnement, tous les professionnels de la gestion documentaire maîtrisent cela. Et pourtant, la mise en application d'une démarche qualité commence souvent par de petits pas, des partenariats, un accompagnement, le choix de référentiels normatifs adaptés, un périmètre restreint à des activités bien maîtrisées, un cadre terminologique référencé.

46-47

Pôle 2 - La gouvernance de l'information : importance stratégique, même pour les PME

Consultante associée du cabinet Temperens, **Marie-Françoise NESME** est spécialisée dans le conseil pour la mise en place de systèmes de management intégrés, la maîtrise des risques et la gestion de la documentation. Elle est formatrice à l'INTD Paris et à l'Institut polytechnique LaSalle de Beauvais, membre de la Commission Afnor/CN 46-11 et participe à des groupes de travail sur la gestion des documents d'activité.

mfnesme@temperens.com

Mieux que de longues explications, ce tableau résume les enjeux de la gestion documentaire et de l'archivage à la lumière de la norme ISO 9001 : 2015. Nous nous sommes attachés à présenter les documents prescrits par le référentiel et à démontrer l'intérêt d'une bonne gestion et d'un archivage qui prend en compte les risques de non qualité dans le cadre d'une PME.

47-49

Pôle 2 - Ce qu'on fait dire au droit traitant des documents : mises en garde

Sarah MARKIEWICZ est doctorante en droit des technologies de l'information à l'Université d'Aix-Marseille et de Montréal (Québec). Sa thèse porte sur les aspects juridiques du records management en entreprise. Titulaire d'un certificat « Maîtrise de l'archivage à l'ère numérique » du Cnam et d'un microprogramme « Gestion des documents numériques » de l'Université Laval (Québec), elle est chargée de travaux dirigés à la Faculté de droit et science politique de l'Université d'Aix-Marseille et enseignante au Cnam.

sarah.markiewicz@etu.univ-amu.fr

Cet article pointe du doigt les petites faiblesses du droit qui peuvent entraver sa bonne application. Les textes de lois ne sont pas voués à n'être lus que par les juristes (même s'il s'agit de l'idée sous-jacente des rédacteurs) mais aussi par des professionnels qui souhaitent prendre connaissance des règles juridiques auxquelles ils doivent se plier.

50-51

Pôle 2 - Interopérabilité et système de management : de l'ISO 30301 à l'ISO 15489-2016

Michel COTTIN est records manager/archiviste du Groupe RATP. En 1994, il a créé à l'Afpa le Centre national d'archives de la formation professionnelle. En 2005, il intègre le Groupe Orange en tant que records manager responsable du pôle gestion électronique de documents. De 2011 à 2014, il préside la commission française de normalisation Records management/archives de l'Afnor et est chef de la délégation française à la commission internationale ISO TC 46/SC11. Depuis 2014, il est professeur associé à l'INTD et anime le certificat « Maîtrise de l'archivage à l'ère numérique CS32 » ainsi que le Mooc « Gérer les documents numériques : maîtriser les risques ».

michel.cottin@laposte.net

La mise en place de systèmes de management indépendants pouvant conduire à des décisions antagonistes, l'enjeu de l'interopérabilité sera de mettre en place un dispositif intégré de description, de surveillance et d'aide à la décision.

52

Pôle 2 - Interopérabilité des systèmes de management et automatisation

Après avoir effectué un master en Sciences et technologies de l'information et de la communication au sein de l'Université libre de Bruxelles, **Laurence MAROYE** y est aujourd'hui doctorante. Sa thèse, qui propose une analyse critique des normes de records management, s'inscrit dans le cadre du projet de recherche belge Hector (Hybrid Electronic Curation, Transformation and Organisation of Records).

lmарoye@ulb.ac.be ; <http://homepages.ulb.ac.be/~lmaroye>

Dans un contexte de systèmes interopérables, les possibilités d'automatisation des tâches et des processus sont multiples. Les étudier et les évaluer sur le plan des coûts/bénéfices, dans un objectif de simplification mais aussi - et surtout - d'optimisation de la gestion documentaire, peut s'avérer judicieux.

53

Pôle 2 - Métiers et compétences liées

Consultante associée du cabinet Temperens, **Marie-Françoise NESME** est spécialisée dans le conseil pour la mise en place de systèmes de management intégrés, la maîtrise des risques et la gestion de la documentation. Elle est formatrice

à l'INTD Paris et à l'Institut polytechnique LaSalle de Beauvais, membre de la Commission Afnor/CN 46-11 et participe à des groupes de travail sur la gestion des documents d'activité.

mfnesme@temperens.com

Michel COTTIN est records manager/archiviste du Groupe RATP. En 1994, il a créé à l'Afpa le Centre national d'archives de la formation professionnelle. En 2005, il intègre le Groupe Orange en tant que records manager responsable du pôle gestion électronique de documents. De 2011 à 2014, il préside la commission française de normalisation Records management/archives de l'Afnor et est chef de la délégation française à la commission internationale ISO TC 46/SC11. Depuis 2014, il est professeur associé à l'INTD et anime le certificat « Maîtrise de l'archivage à l'ère numérique CS32 » ainsi que le Mooc « Gérer les documents numériques : maîtriser les risques ».

michel.cottin@laposte.net

La qualité, c'est aussi les compétences métier que l'on peut avoir... ou acquérir pour apporter de la valeur à son employeur et préserver son employabilité.

54-55

Pôle 2 - La dataviz : aide à la décision et à la compréhension

Après 10 ans d'expérience dans les médias (radio, presse et Web), **Pierre VINCENOT** est aujourd'hui formateur web (écriture, réseaux sociaux, datavisualisation), notamment à l'ADBS. Il accompagne entreprises et particuliers dans la transition au numérique.

pierre@lelabweb.fr ; www.lelabweb.fr

Pour ne pas être submergé par la profusion de données, il devient primordial d'identifier les indicateurs de performance utiles et de savoir les représenter. Pour réaliser une data visualisation utile à l'analyse, il convient de ne pas tomber dans l'écueil du « beau » et prendre du recul face aux données.

56 à 65

Pôle 3 - MISE EN ŒUVRE ET MESURE DE LA PERFORMANCE

56-57

Pôle 3 - La qualité, un levier pour le changement

Consultante associée du cabinet Temperens, **Marie-Françoise NESME** est spécialisée dans le conseil pour la mise en place de systèmes de management intégrés, la maîtrise des risques et la gestion de la documentation. Elle est formatrice à l'INTD Paris et à l'Institut polytechnique LaSalle de Beauvais, membre de la Commission Afnor/CN 46-11 et participe à des groupes de travail sur la gestion des documents d'activité.

mfnesme@temperens.com

Michel COTTIN est records manager/archiviste du Groupe RATP. En 1994, il a créé à l'Afpa le Centre national d'archives de la formation professionnelle. En 2005, il intègre le Groupe Orange en tant que records manager responsable du pôle gestion électronique de documents. De 2011 à 2014, il préside la commission française de normalisation Records management/archives de l'Afnor et est chef de la délégation française à la commission internationale ISO TC 46/SC11. Depuis 2014, il est professeur associé à l'INTD et anime le certificat « Maîtrise de l'archivage à l'ère numérique CS32 » ainsi que le Mooc « Gérer les documents numériques : maîtriser les risques ».

michel.cottin@laposte.net

La qualité, levier du changement, est un principe qui s'applique à tous les domaines, y compris celui de la gestion de l'information. Mais quel changement ? Les professionnels savent que travailler avec des standards et des normes permet de proposer un langage clair, consensuel et opérationnel à l'organisation dans laquelle on évolue. La mise en œuvre de stratégies transparentes ayant pour but de produire des services visant la satisfaction des parties intéressées sera portée par la démarche qualité. Enfin, c'est avec la mesure de la performance que pourront être démontrées les orientations à prendre pour faire évoluer les organisations. La résistance au changement n'offre que rarement des indicateurs de bonnes pratiques, des processus conformes et des résultats tangibles, tout au mieux une méconnaissance et des critiques liées à un mauvais usage de la qualité.

58

Pôle 3 - Qualité des données et Open data

Charlotte MADAY est archiviste, chef de projet archives électroniques pour Saint-Gobain Archives, et experte pour le comité normatif 11 du TC46 de l'ISO relatif à la gestion des documents d'activité et des archives.

charlotte.maday@saintgobain.com

La qualité des données dans un contexte d'Open data est un sujet d'autant plus d'actualité qu'il questionne le fondement même de l'ouverture des données : la réutilisation.

59

Pôle 3 - Certification ISO 9001 au centre d'archives de l'AFPA

Enseignant en histoire-géographie de 2006 à 2008, diplômé de la formation archivistique de Mulhouse en 2010, **Antoine DÉSIRE** a exercé les fonctions de correspondant archives régional à la direction de Pôle emploi Île-de-France. Fin 2014, il rejoint l'équipe du Centre national d'archives de la formation professionnelle, à l'AFPA, dont il a la responsabilité depuis avril 2016.

antoine.desire@afpa.fr

La certification ISO 9001 à l'AFPA est devenue incontournable dans un contexte où son cœur de métier est positionné dans un environnement concurrentiel. Cet article propose un retour d'expérience du centre national d'archives de l'AFPA dans le cadre de la série d'audits de suivi ISO 9001 réalisés en 2015 et sur les liens entre une démarche qualité et les procédures mises en place dans la gestion des documents d'activité et archives à l'AFPA.

60

Pôle 3 - La mise en œuvre de la nouvelle norme ISO 15489-2016

Michel COTTIN est records manager/archiviste du Groupe RATP. En 1994, il a créé à l'afpa le Centre national d'archives de la formation professionnelle. En 2005, il intègre le Groupe Orange en tant que records manager responsable du pôle gestion électronique de documents. De 2011 à 2014, il préside la commission française de normalisation Records management/archives de l'Afnor et est chef de la délégation française à la commission internationale ISO TC 46/SC11. Depuis 2014, il est professeur associé à l'INTD et anime le certificat « Maîtrise de l'archivage à l'ère numérique CS32 » ainsi que le Mooc « Gérer les documents numériques : maîtriser les risques ».

michel.cottin@laposte.net

La norme ISO 15489, emblématique du RM, a suscité beaucoup de changements chez les professionnels de la gestion documentaire, notamment en Europe. Beaucoup de projets, systèmes, formations, discussions sur les réseaux sociaux s'y réfèrent. Qu'en sera-t-il avec sa révision, publiée au printemps 2016 ?

61-62

Pôle 3 - « Comparer pour s'inspirer, réutiliser pour améliorer ou innover »

Jannick LABATUT-POUYLLAU, chef du service Corpus à la Direction de la stratégie et de l'évaluation (Département de la Seine-Saint-Denis) depuis 3 ans, pilote la conduite du changement du service de documentation sur des missions réorientées gestion des connaissances ainsi que le Comité de projet de gestion électronique de documents (GED Alfresco) pour cette collectivité.

jlabatut@seinesaintdenis.fr

Des critères pour évaluer la qualité d'un service de knowledge management, les caractéristiques d'une bonne recherche de l'information, d'une bonne conservation des traces dans un contexte de partage des connaissances, c'est ce que nous fait découvrir, à travers une interview, ce retour d'expérience au Département de Seine-Saint-Denis.

62-64

Pôle 3 - Les formations professionnelles se mettent à la qualité

Consultante associée du cabinet Temperens, **Marie-Françoise NESME** est spécialisée dans le conseil pour la mise en place de systèmes de management intégrés, la maîtrise des risques et la gestion de la documentation. Elle est formatrice à l'INTD Paris et à l'Institut polytechnique LaSalle de Beauvais, membre de la Commission Afnor/CN 46-11 et participe à des groupes de travail sur la gestion des documents d'activité.

mfnesme@temperens.com

Plusieurs critères sont à notre disposition pour évaluer la qualité de l'offre en formation professionnelle, un enjeu fort pour les entreprises et pour les organismes de formation.

65

Pôle 3 - La gestion documentaire : un axe d'audit

Consultante associée du cabinet Temperens, **Marie-Françoise NESME** est spécialisée dans le conseil pour la mise en place de systèmes de management intégrés, la maîtrise des risques et la gestion de la documentation. Elle est formatrice à l'INTD Paris et à l'Institut polytechnique LaSalle de Beauvais, membre de la Commission Afnor/CN 46-11 et participe à des groupes de travail sur la gestion des documents d'activité.

mfnesme@temperens.com

Évaluer la qualité, une étape essentielle pour un retour d'information tout aussi indispensable...

66-67

La qualité : variations autour d'une notion essentielle - SOURCES ET RESSOURCES. Sélection proposée par Adriana Lopez-Uroz (Cnam-INTD)

adriana.lopez_uroz@cnam.fr

RECHERCHE EN SCIENCES DE L'INFORMATION

68-77

Construire une encyclopédie avec un wiki ? Regards rétrospectifs sur la politique éditoriale de Wikipédia

Certifié en documentation, **Gilles SAHUT** est formateur de professeurs-documentalistes au sein de l'IUFM Midi-Pyrénées, puis de l'ÉSPÉ de Toulouse, école interne de l'université de Toulouse 2 depuis une vingtaine d'années. Docteur qualifié en sciences de l'information et de la communication, il est également chercheur au Lerass (Laboratoire d'études et de recherches appliquées en sciences sociales, Université de Toulouse 3). Ses recherches portent sur les questions de crédibilité de Wikipédia. Il est l'un des auteurs avec André Tricot et Julie Lemarié d'un ouvrage, *Le document : communication et mémoire*, publié en 2016 chez De Boeck Supérieur dans la collection Information & stratégie dirigée par l'ADBS.

gsahut@univ-tlse2.fr

Les contributeurs à Wikipédia ne se sont pas contentés d'écrire des articles encyclopédiques. Ils ont également élaboré collectivement une politique éditoriale incarnée par de nombreuses règles dont la rédaction a donné lieu à de multiples discussions intracommunautaires. En s'appuyant sur un corpus composé des échanges à propos des règles relatives à la citation des sources, Gilles SAHUT, auteur de cette étude, distingue deux ensembles de représentations sur la politique éditoriale appelés ici « pôle wiki » et « pôle encyclopédique ». Si ces deux régimes épistémiques peuvent paraître en opposition, il relève que la politique conduite cherche à trouver des équilibres entre les potentialités offertes par le wiki et les exigences de fiabilité inhérentes à la réalisation d'une encyclopédie.

80

NOTES DE LECTURE

En ligne sur www.adbs.fr>>Accéder à la doc professionnelle>>Nous avons lu...