

Des archivistes et des normes

Michel Cottin, Stéphanie Dargaud

Citer ce document / Cite this document :

Cottin Michel, Dargaud Stéphanie. Des archivistes et des normes. In: La Gazette des archives, n°228, 2012. Normalisation et gestion des documents d'activité (records management) : enjeux et nouvelles pratiques pour notre profession. pp. 23-31;

http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2012_num_228_4_4981

Document généré le 15/03/2017

Des archivistes et des normes

Michel COTTIN

Stéphanie DARGAUD

La façon de répondre à un utilisateur, la mise en œuvre d'un projet, la rédaction d'un cahier des charges, le langage à utiliser avec nos partenaires, le mode de gouvernance de l'information, l'encadrement d'une équipe technique, toutes ces activités qui font notre quotidien nécessitent de connaître et de savoir utiliser efficacement des normes. « Savoir utiliser une norme », dans les métiers de la gestion documentaire, commence souvent par répondre à la question « quelle norme utiliser et pour quel usage, comment la lire ? ».

En prenant plus de hauteur, les objectifs fondamentaux de nos métiers, liés aux notions d'évaluation et d'organisation des documents, doivent pouvoir se réaliser dans le cadre de projets et d'activités mesurables et, par conséquent, certifiables grâce à des normes.

Dans un premier temps, il est donc important d'identifier les textes normatifs par une classification pratique.

Les grandes familles de normes, périmètres et usages

Les normes fondamentales

Elles précisent les règles en matière de terminologie générale, de sigles, de symboles, de métrologie¹. Dans le domaine des documents d'activité, il existe peu de normes fondamentales comme par exemple celles de description de pays, d'unité de mesure, de conversion de langages. Il est sans doute important de souligner ici un manque sur lequel nous aurons l'occasion de revenir.

¹ ISO 31 : grandeurs et unités.

Les normes de management de système

Ces normes permettent de cadrer une gouvernance, elles déterminent notamment une terminologie qui se retrouve dans d'autres normes. Elles sont dites « normes d'organisation » et décrivent les fonctions et les relations organisationnelles à l'intérieur d'une entité. Il est important de souligner le caractère « interopérable » de ces normes qui implique une mise en œuvre pouvant être complémentaire à d'autres normes dans un même organisme. En voici une liste élaborée dans le dernier livre blanc ISO 30300 de l'ISO/TC46/SC11/CN11¹ :

- l'ISO 9001 (première publication 1987, dernière version 2008, prochaine version 2015) : la norme de système de *management* de la qualité spécifie et caractérise les exigences qu'une organisation doit suivre pour montrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients. Ces exigences sont organisées en quatre grands domaines : responsabilité de la direction, système qualité où sont précisées les exigences liées à la chaîne administrative, processus de contrôle de la satisfaction et amélioration continue où sont qualifiées et décrites les exigences de mesure et de contrôle de la performance ;

- l'ISO/CEI 27001 (première publication 2005) : cette norme de système de gestion de la sécurité de l'information est la norme centrale de la série 2700x. Elle traite de la gestion de la sécurité de l'information pour tout type d'organismes, privés ou publics ;

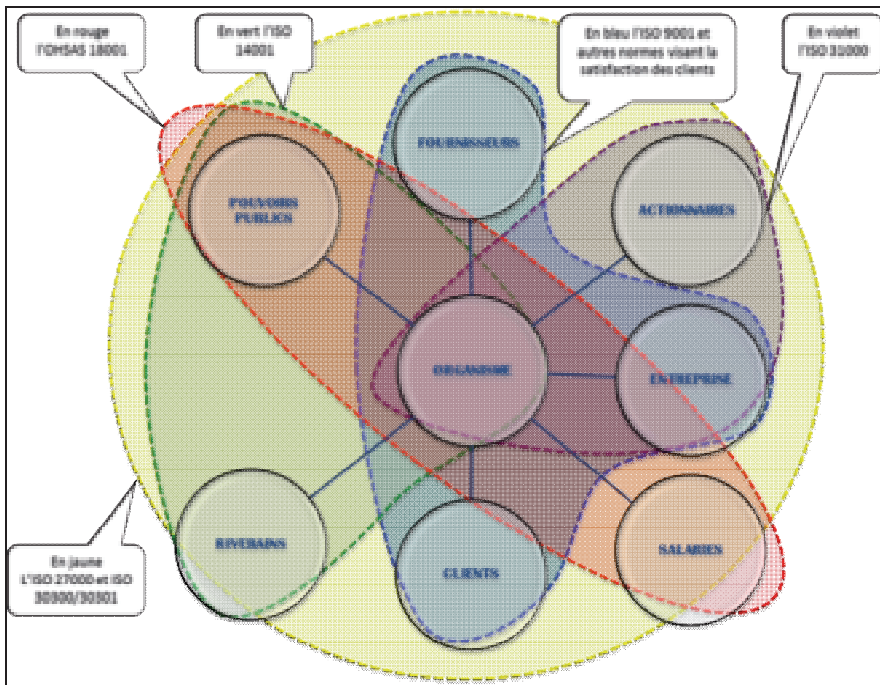
- l'ISO 31000 (première publication 2009) : cette norme de *management* du risque a été codifiée par l'ISO en regroupant une famille de normes. Elle fournit des principes et des lignes directrices générales pour la mise en œuvre du *management* du risque. Cette norme précise que le *management* du risque s'appuie sur la meilleure information disponible ;

- l'ISO 14001 (première publication 1996, dernière version 2004) concerne le risque environnemental. Elle a comme objectif la satisfaction de plusieurs parties intéressées (PI) qui constituent l'environnement défini comme le « milieu dans lequel un organisme fonctionne, incluant l'air, l'eau, le sol, les ressources naturelles, la flore, la faune, les êtres humains et leurs interrelations ». Lors de la construction d'un système de *management* de l'environnement, on considère les pouvoirs publics comme une partie prenante et intégrée à cette démarche ;

¹ Livre blanc - ISO 30300 - 30301 - *Système de gestion des documents d'activité : définition, modélisations, intégration aux autres normes de système de management* (AFNOR CN11, mai 2012).

- P'OHSA 18001 (*British Standard Occupational Health and Safety Assessment Series*, première publication 1999, révisée en 2007) : lié à la maîtrise des risques professionnels, ce modèle de système de *management* de la santé et de la sécurité au travail, reconnu dans la certification de système de *management* de la santé et la sécurité des hommes, constitue un référentiel qui formule des exigences précises notamment sur les responsabilités du dirigeant d'un organisme ;

- le Référentiel général d'interopérabilité (RGI) ou encore le référentiel général de sécurité (RGS) sont des textes ayant pour but de recommander l'utilisation et d'expliquer la mise en œuvre d'un certain nombre de standards. Élaborés par la direction générale pour la modernisation de l'État (DGME) entre 2009 et 2010, ces référentiels sont destinés à l'administration française afin d'en faciliter son fonctionnement pour, notamment, assurer une pérennité et une sécurité des données produites et reçues. Ces deux textes « normatifs » ont désormais un caractère impératif, respectivement par arrêté du 9 novembre 2009 et décret du 2 février 2010 et arrêté du 6 mai 2010¹.



Interrelation entre les référentiels et les différentes parties intéressées²

¹ Voir l'article de Stéphanie Roussel, « Le champ normatif de l'archivage électronique », p. 59.

² Schéma extrait du *Livre blanc - ISO 30300 - 30301 - Système de gestion des documents d'activité : définition, modélisations, intégration aux autres normes de système de management* (AFNOR CN11, mai 2012).

Les normes de méthodologie, cadrages de projet

C'est dans cette rubrique que nous retrouvons la norme ISO 15489 *records management* en cours de révision depuis mai 2012¹.

Les normes de spécification ou normes techniques

Elles décrivent les caractéristiques précises d'un produit ou d'un service. Il s'agit souvent de « rapports techniques » (TR ou *technical reports*) qui n'ont pas le statut de normes. Elles indiquent les spécifications, les seuils de performance d'un produit ou d'un service, comme par exemple les normes concernant les métadonnées ou encore celle de l'analyse des processus² pour ne citer que ces dernières.

L'élaboration et la publication des normes

Outre cette proposition de classification des normes, les comprendre, cerner les objectifs et savoir en user à bon escient nécessitent aussi de s'attarder sur la façon dont elles sont élaborées et publiées. Quatre grandes catégories sont à retenir :

- Les normes élaborées dans des organismes où siègent plusieurs pays

- l'ISO (*International Organization for Standardization*) est une organisation non gouvernementale créée en 1947. Elle est composée de représentants d'organisations nationales de normalisation de 157 pays. L'objectif de l'ISO est de créer, harmoniser, encadrer et fournir la publication de normes dans les domaines industriels et commerciaux, dites normes ISO, qui servent tant au secteur privé que public et assurer ainsi une harmonisation au niveau international des pratiques et des exigences qualité pour le bénéfice du consommateur et de l'utilisateur ;

- l'ICA (*International Council of Archives*) publie également des normes, la plus connue et répandue étant l'ISAD(G)³.

¹ Voir l'article de Michel Cottin et Sylvie Dessolin-Baumann, « La famille des normes ISO sur le *records management* », p. 119.

² *Ibidem*.

³ Voir l'article de Laurent Ducol et Bénédicte Grailles, « Les enjeux de la normalisation dans les services d'archives », p. 9.

- Les normes élaborées par des instances nationales

L'AFNOR (Agence française de normalisation), créée en 1926, est l'organisme officiel de normalisation en France placé sous la tutelle du ministère du Redressement productif. Elle est membre de l'ISO auprès de laquelle elle représente la France. L'AFNOR édite les normes NF et agit tant dans le domaine de la normalisation que dans celui de la certification. Elle est habilitée à conférer aux normes ISO le statut de norme nationale. Elle est composée de nombreux comités techniques et commissions, tel le CG46 (information documentation) qui comprend huit commissions dont la CN11 (commission nationale n° 11 chargée du domaine Archives-Documents d'activité). Ces commissions élaborent des normes nationales, comme la NF Z44-022 SEDA - Standard d'échange de données pour l'archivage, dans le périmètre de la CN4 (Interopérabilité technique) et/ou participent à des projets internationaux, comme le fait la CN11.

- Le rôle des associations professionnelles

L'Association des archivistes français (AAF) et l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) sont membres fondateurs de certaines commissions de normalisation de l'AFNOR comme la CN11¹.

Quel que soit l'organisme qui publie une norme, le texte validé fait toujours l'objet de consensus par des délégations d'experts représentant des pays. Le principe du consensus en normalisation repose sur les participants aux groupes de travail et comités qui élaborent les normes. C'est un dispositif associant parfois les utilisateurs, par exemple avec des systèmes d'enquêtes publiques ou de participation d'associations professionnelles.

- Les normes élaborées dans des structures privées et gérées par des entreprises ou des partenaires d'un même secteur

Cette catégorie comprend un ensemble de normes techniques et de standards élaborés par des consortiums privés ou des organismes tels que l'Union internationale des télécommunications (ITU) pour les télécoms et les réseaux, la Fédération aéronautique internationale (FAI) pour l'aéronautique, l'*Institute of Electrical and Electronics Engineers* (IEEE) pour les technologies de l'information, etc. Ces organisations ont cependant des liens avec les organismes comme

¹ Voir l'article de Michel Cottin et Sylvie Dessolin-Baumann, « La famille des normes ISO sur le *Records management* », p. 119.

l'ISO afin de promouvoir ou d'inclure certaines normes dans le cadre de consensus internationaux.

Enfin, il est nécessaire d'éviter toute confusion entre standard et norme. Les standards sont des textes dont le consensus est plus restreint que celui qui a présidé à l'élaboration d'une norme puisqu'il implique des partenaires organisés au sein d'un consortium. Du fait d'un large consensus, les normes peuvent ainsi être reprises ou citées comme référence, le cas échéant, dans des réglementations nationales.

Le phénomène actuel d'adhésion aux normes dans la profession n'est pas dû au hasard

Dans le domaine de la gestion documentaire, l'adhésion aux normes a été pendant longtemps le résultat d'un acte volontaire. Force est de constater qu'aujourd'hui l'usage des normes est devenu une question centrale au sein de la profession et que rares sont les projets échappant à une demande, voire à une exigence, de normalisation. Ce phénomène n'est pas dû au hasard ou n'est pas apparu par un effet de mode mais il peut être analysé sous l'angle de huit enjeux et principes fondateurs :

- un processus de long terme : initié notamment dans le domaine de la description dans les années 1980-1990 avec la publication des normes internationales comme ISAD(G) et ISAAR(CPF), le processus de normalisation comprenait déjà un besoin de répondre à l'environnement informatique tout en étant garanti par un consensus large¹ ;

- l'internationalisation des processus de travail : initiée dans les grandes entreprises ainsi que les organisations internationales, elle a aussi favorisé l'usage systématique des normes. Par exemple, la standardisation des processus administratifs au sein de l'Union européenne, les processus de gestion de projet dans les multinationales, la gestion financière mondialisée ont rapidement nécessité l'usage de normes pour la gestion des documents d'activité, en particulier l'ISO 15489 qui s'est rapidement imposée comme une référence internationale. Disposer *via* la terminologie normée d'un « langage commun » est aussi d'une grande utilité pour développer des projets impliquant des acteurs de différentes nationalités, de langues et de cultures ;

¹ Voir l'article de Claire Sibille - de Grimouard, « Les normes internationales de description archivistique : origines, développements, perspectives », p. 77.

- L'implication de plus en plus grande des utilisateurs dans l'usage direct des dispositifs de gestion documentaire comme les gestions électroniques de documents, les systèmes d'archivage électronique ou les outils collaboratifs a nécessité pour les professionnels de disposer de référentiels pour structurer et garantir la fiabilité des informations, la robustesse de leurs outils ainsi que l'interopérabilité avec les autres processus. C'est le cas par exemple avec l'utilisation des métadonnées (ISO 23081) ou les processus de migration et conversion de documents (ISO 13008) ;

- les normes sont souvent utilisées en complément des directives de l'autorité archivistique compétente¹ ;

- le développement des documents d'activité et des archives électroniques, et l'interopérabilité nécessaire de nos systèmes de gestion avec les systèmes informatiques. En effet, la nécessité de prendre en compte les documents issus des processus dématérialisés et le niveau d'exigence ont conduit au développement de normes et spécifications telles que MoReq² ;

- le développement de la sous-traitance et la formalisation des relations avec les prestataires ont aussi servi de terreau à l'emploi systématique des normes pour décrire et contrôler les processus. Les normes, gage de maîtrise du projet et de satisfaction du client, sont donc devenues indispensables au développement de services adaptés et conformes aux besoins exprimés dans les cahiers des charges des appels d'offres ;

- nos métiers s'ouvrent de plus en plus pour assurer le traitement en amont de l'information documentaire. Pour cela, les capacités traditionnelles d'analyse ont dû être complétées par la compétence à intervenir sur la production des documents au sein des processus et des activités des organisations. Les principes de gestion de la gouvernance, développés dans la série des ISO 30300, en sont l'illustration ;

- enfin, la judiciarisation et la maîtrise des risques financiers : si l'on suit la chronologie des normes traitant des documents d'activité, on constatera que leur élaboration est souvent liée à des affaires, médiatisées pour la plupart, scandales sanitaires et financiers, qui ont indirectement servi la cause des professionnels de l'information. Les exigences de la traçabilité des produits et/ou de l'élaboration des processus ont permis de développer une réflexion nécessaire et plus large sur la gestion des documents probants.

¹ Note d'information DGP/SIAF/2012/005 en date du 15 février 2012. Disponible à : <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/static/5570>

² MoReq (*Model Requirements for the Management of Electronic Documents and Records*, puis *Modular Requirements for Records Systems*) est un recueil d'exigences pour l'organisation de l'archivage, élaboré dans le cadre de l'Union européenne. C'est une approche opérationnelle de la norme de gestion des documents d'archives ISO 15489 (source : Wikipédia).

De nouveaux périmètres pour l'avenir

C'est ainsi que la gestion des documents d'activité a fait l'objet d'une famille de normes spécifiques évoquées de manière plus détaillée dans ce numéro de la *Gazette des archives*. Mais au-delà de ce panorama du *corpus* existant, nous souhaitons évoquer l'avenir – exercice périlleux pour un *records manager* – en nous interrogeant sur l'évolution de l'existant et sur les compétences requises dans ce domaine par et pour les professionnels.

L'évolution du corpus existant : assurer la cohérence

C'est dans le cadre de l'ISO/TC46/SC11 que les experts peuvent « jouer un rôle de premier plan pour améliorer les bonnes pratiques dans la gestion des documents d'activité en fournissant un cadre aussi bien que des normes et des guides pour la conception et l'application des pratiques et *process* pour les documents d'activité »¹. Depuis 2008, le cadre donné par le SC11 vise à assurer la cohérence des normes entre elles, la structuration du *corpus* s'organisant autour des ISO 3030x².

L'évolution des normes dans le domaine du *records management* passe également par le processus de révision qui intervient systématiquement tous les cinq ans s'il n'est pas provoqué par un certain nombre de pays membres. La première norme du SC11 concernée est l'ISO 15489. La France joue un rôle actif au sein du comité éditorial constitué lors de la réunion internationale de Berlin en mai 2012. D'autres normes entreront en révision en 2013-2014, notamment l'ISO 23081 sur les métadonnées qui sera mise en révision systématique au plus tard lors de la réunion internationale de Washington en mai 2014.

Bien sûr de nouveaux projets et champs normatifs s'ouvrent également, tels que la création d'un système de référencement unique pour les *records* ou la problématique du *cloud computing*, en particulier la création ou l'adaptation de normes de référencement ou d'indicateurs persistants. Le *cloud computing* donne lieu en ce moment à des travaux de normalisation menés par les industriels du secteur à l'ITU, notamment sur les architectures et la sécurité, avant d'être abordés à l'ISO sur le plan fonctionnel.

Enfin, signalons l'émergence de normes décrivant le passage de documents d'activité à l'état de documents d'archives historiques au cours du cycle de vie des documents, sujet particulièrement crucial dans un environnement électronique.

¹ ISO TC46/SC11 *directions stratégiques*, 19 janvier 2012.

² Voir le schéma de l'article de Michel Cottin et Sylvie Dessolin-Baumann, « La famille des normes ISO sur le *Records management* », p. 119.

De nouvelles compétences pour les professionnels de l'information

Nous avons vu précédemment que la place des normes dans l'activité des professionnels de l'information est devenue centrale. Depuis quelques années, pas un *Curriculum vitae* ni une offre d'emploi qui n'abordent la connaissance et la pratique des normes. Afin de mieux cerner ce « besoin de connaissance des normes » dans les profils des candidats, nous avons mené une enquête informelle auprès d'une douzaine d'anciens stagiaires *records managers* pour leur demander ce qu'ils entendaient par « avoir une compétence en matière de normes ». Le fait de « savoir respecter les exigences » des normes et appliquer celles-ci en fonction d'un contexte revient fréquemment, mais la première réponse est « savoir lire et interpréter les normes de *records management* ». Ce besoin est comparé par les jeunes professionnels à la maîtrise de l'interprétation des lois et des textes réglementaires.

Il s'agit donc bien de développer chez les professionnels de l'information une véritable connaissance et une compétence particulière d'analyse normative. Les experts de la commission CN11, par leurs interventions dans les formations, leurs publications (ainsi que les livres blancs, les contributions à l'*Abrégé d'archivistique* et au présent volume) et leurs traductions s'y emploient, comme d'autres d'ailleurs ; mais c'est le développement de ces questions dans les formations, l'encouragement nécessaire au tutorat et la continuité, le dynamisme et la richesse des échanges interprofessionnels et internationaux, comme par exemple au sein la communauté *Records managers* AAF-ADBS, qu'il convient de prolonger.

Michel COTTIN
Records manager,
Orange Labs
michel.cottin@orange.com

Stéphanie DARGAUD
Archiviste, conservateur du patrimoine stagiaire (Inp/Inet)
stephanie_dargaud@hotmail.fr