

Normalisation et évaluation de l'archivage : perspectives internationales

Marie-Anne Chabin

Citer ce document / Cite this document :

Chabin Marie-Anne. Normalisation et évaluation de l'archivage : perspectives internationales. In: La Gazette des archives, n°216, 2009. Chiffrer et évaluer les archives. pp. 165-182;

http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2009_num_216_4_4650

Document généré le 15/03/2017

Normalisation et évaluation de l'archivage : perspectives internationales

Marie-Anne CHABIN

Le sujet de la normalisation et de l'évaluation des pratiques est un grand sujet, dont tout métier a besoin pour préserver son professionnalisme et légitimer ses compétences auprès de ses interlocuteurs, qu'ils soient financeurs ou bénéficiaires de l'activité. Les progrès technologiques et l'internationalisation des échanges qui les accompagnent ont un impact certain sur les méthodes et les outils d'archivage. La normalisation, si elle a encore parfois une dimension hexagonale, se construit de plus en plus au niveau international et les modes d'évaluation ne peuvent que progresser en tirant le meilleur des pratiques préconisées par les normes et des expériences de chacun.

Les pages qui suivent, après avoir rappelé ce que l'on peut entendre par « archivage », présenteront ce que les normes du domaine, internationales bien que d'inspiration anglo-saxonne, proposent en termes d'évaluation et comment on peut s'approprier ces recommandations.

Archivage et gestion des archives

En France, le terme archivage connaît encore plusieurs acceptions concurrentes ou divergentes qui ne facilitent ni les débats ni la diffusion des normes. De plus – et les choses sont sans doute liées –, il souffre d'un déficit d'image dans certains milieux alors que, dans le même temps, il correspond à un besoin commun et individuel de mémoire et de traçabilité de plus en plus reconnu.

Si on se fonde, d'une part, sur la valeur des documents que l'on gère et, d'autre part, sur le traitement qu'on leur applique, on peut distinguer trois métiers complémentaires :

- celui qui consiste à identifier dans une entreprise ou une institution les documents qui méritent d'être conservés pour la défense des intérêts de cette entreprise ou de cette institution : c'est ce que les Anglo-Saxons appellent *records management*, avec sa dimension « managériale » ;

- celui qui assure une gestion physique et une mise à disposition des documents, quel que soit leur support et quel que soit leur statut, dans des conditions de sécurité et d'efficacité optimales : c'est un métier basé sur une compétence technique et logistique ;

- celui qui a pour mission de constituer, de conserver et de valoriser des archives historiques auprès de divers publics, dans un environnement largement culturel.

La distinction peut paraître théorique au regard des réalités quotidiennes, mais elle est nécessaire lorsque l'on parle d'évaluation car on ne saurait évaluer de la même façon la définition de règles de conservation, le stockage numérique et la valorisation des fonds historiques.

Archiver pour répondre aux exigences réglementaires et du métier

Dans l'ordre chronologique, la première action qui peut permettre de parler d'archives est l'identification des documents (au sens large d'information fixée sur un support) qui, parce qu'ils engagent la responsabilité de leur auteur ou producteur vis-à-vis de l'extérieur ou en interne, doivent être conservés en l'état pendant une certaine durée de manière à témoigner, justifier, prouver, demain ou après-demain, que, oui, il a bien été dit et fait cela à telle date à telles conditions, ou que, non, ces travaux n'ont pas été faits à l'époque en dehors des règles de l'art mais au contraire dans le respect des procédures, etc. Ces documents à valeur probante et/ou pérenne doivent donc être archivés, au sens où on parlait d'archives dans la Grèce ancienne et jusqu'à la Révolution française, c'est-à-dire transférés dans un lieu dédié et adapté afin d'assurer leur conservation pendant une durée nécessaire dans l'intérêt de leur propriétaire. Mettre au coffre les actes signés de la main du roi, à une époque où la production écrite était limitée et très encadrée, exigeait la connaissance de l'écrit et la confiance du roi mais n'était pas une tâche complexe. Dans la société actuelle, du fait de la prolifération effarante de l'écrit, sur tous les

supports, des échanges internationaux, de la complexification du droit et de la judiciarisation ambiante, du fait des incessantes réorganisations, de la multiplication et du renouvellement des outils, du manque de formation de ceux qui produisent des informations sensibles, la mission qui consiste à :

- classer les dossiers, en distinguant ce qui est important et ce qui ne l'est pas ;
- indiquer et motiver la durée pendant laquelle les documents doivent être conservés ;
- justifier pourquoi tels documents devraient être gardés plus longtemps et d'autres détruits plus tôt que prévu ;
- définir qui aura le droit d'y accéder et à quelles conditions ;
- prévoir comment l'utilisateur pourra retrouver les informations lorsqu'il en aura besoin ;

constitue aujourd'hui une activité relativement complexe. L'expérience montre que, si on néglige ces tâches, on trouve dans le local d'archives – ou le système d'archivage désormais – 50 % de documents qui n'ont rien à y faire, mais surtout qu'il manque 20 % de ce qui devrait y être, avec toutes les conséquences que l'on peut imaginer. Le nombre et la variété des objets à gérer, la relativité de leur valeur dans l'espace et le temps, le nombre d'acteurs impliqués imposent d'avoir des règles communes dans l'entreprise ou l'institution et de contrôler leur application tout au long du cycle de vie des documents. Maîtriser l'archivage aujourd'hui consiste prioritairement à identifier les documents à archiver et leur associer des règles puis à contrôler la mise en œuvre de ces règles. C'est exactement ce que préconise le *records management* : distinguer ce qui est « *record* » de ce qui ne l'est pas, définir les règles, contrôler. C'est pourquoi, dans sa sagesse, la Commission générale de terminologie a retenu comme traduction française de *records management* « gestion de l'archivage », choix publié au *Journal officiel* le 22 avril 2009, avec la définition suivante : « organisation et contrôle de la constitution, de la sélection, de la conservation et de la destination finale des documents d'une administration, d'une entreprise ou d'un organisme »¹. On voit que cette définition, volontairement très large, sous-entend que l'on porte un regard

¹ À noter la confusion qui perdure en France au sujet de l'expression « *records management* » et de sa traduction française. On peut admettre que l'on veuille garder l'expression anglo-saxonne, la plus précise de toutes finalement, mais à condition qu'elle soit bien comprise : il faut donc veiller à ne pas confondre le *records management* avec le *document management* ou la GED.

global sur les documents (les supports d'information) pour y opérer la sélection de ceux qui méritent l'archivage. On note également le terme « constitution » qui suppose que les documents qui devront être archivés doivent être produits selon certaines règles pour être pertinents et complets au moment de leur mise en archives (données de contexte, signes de validation). La question de l'archivage se situe donc très en amont dans le cycle de vie de l'information.

L'archivage technique

Le mot archivage est utilisé également pour la seconde phase de la gestion des documents à valeur d'archives, c'est-à-dire la période de conservation matérielle (en anglais *preservation*). Et de fait, il serait plus logique de parler de conservation car le geste d'archivage, dans sa dimension d'identification et de définition de règles, a déjà eu lieu (ou devrait avoir eu lieu). Le document à archiver ayant été bien qualifié et caractérisé avant son entrée dans le local d'archives ou le système d'archivage (quelle est la valeur ou les valeurs qui font qu'on a jugé bon de l'archiver ? Pour combien de temps ? À quelles conditions d'utilisation ?), tout doit être mis en œuvre pour que ce document soit maintenu en état et accessible pendant toute la durée requise. Cette tâche de « maintenance », à quoi renvoie ici le terme de conservation, est particulièrement importante car archiver sans organiser la conservation est vain puisque la finalité de l'archivage, à savoir la réutilisation, ne sera pas garantie. De la même façon, conserver des documents dont on ne connaît ni le contenu ni l'utilité potentielle présente un intérêt restreint. La conservation, comme l'archivage, doit être justifiée. Cette conservation ou maintenance des objets archivés recouvre un nombre de tâches assez important et requiert des compétences techniques de plus en plus précises, tant pour assurer la pérennité des supports que pour protéger les objets contre tout risque externe, sans parler de la technicité de repérage et de mise à disposition des documents. On peut regrouper ces tâches en quatre items :

- les bonnes conditions physiques de conservation : température, hygrométrie, luminosité, etc. telles qu'elles sont détaillées dans diverses normes ou recommandations, en fonction de la nature des composants physiques du support ;
- la sécurité du local ou du système et de leur contenu, c'est-à-dire les mesures préventives contre un accident externe (incendie, inondation, etc.) ou contre une intrusion humaine malveillante (physique ou électronique) ;

- le contrôle de pérennité du support initial (vieillesse intrinsèque, maladies) avec les mesures curatives qui en découlent ; la difficulté et le coût dépendent en grande partie de la durée de conservation et de la durabilité initiale du support ; ceci est particulièrement souligné aujourd'hui pour les documents numériques dont la durée d'autonomie tourne autour de cinq ans, mais est bien réel aussi pour les supports analogiques, à commencer par la mauvaise qualité de nombreux papiers pourtant encore utilisés comme supports de documents à conserver sur le long terme, souvent combinés à des encres elles aussi de mauvaise qualité ;

- la traçabilité des mouvements des documents archivés : changements de localisation, sorties du local ou du système, traitements du support ou du contenu, mais aussi traçabilité des utilisateurs et des utilisations de tout document ou de tout extrait de document.

Au cours des deux ou trois dernières décennies, les pratiques en matière d'archivage technique ont beaucoup évolué. Deux caractéristiques de cette évolution sont bien connues : l'externalisation avec l'apparition puis le développement du métier de « tiers-archiviste » et la professionnalisation de la conservation numérique, plus lourde et plus complexe que la conservation papier. Une troisième caractéristique, sans doute moins connue bien que réelle, est la régression de la qualité à l'entrée du local ou du système d'archivage : on y laisse entrer un nombre impressionnant d'objets qui n'ont rien à y faire, de sorte qu'on doit faire face à des stocks informes qu'on ne sait comment traiter. D'aucuns recherchent une réponse technique à cette situation de désordre documentaire mais il est à craindre qu'on ne la trouve jamais car la réponse à la qualité de l'écrit n'est pas technique mais organisationnelle (avec le nécessaire support des outils bien entendu).

La gestion des archives au service des publics

Traditionnellement, le mot « archivage » – qui est un terme relativement récent – n'est pas utilisé pour parler de la gestion des archives historiques et de leur valorisation auprès du public : classement et inventaire des fonds, numérisation des collections, expositions, service éducatif. Toutefois, l'expression « gestion des archives » recouvre aujourd'hui une réalité mixte qui ne facilite pas l'identification des tâches et l'évaluation qui doit y être associée. De nombreux services d'archives pratiquent à la fois l'archivage pour les services producteurs – souvent au sens technique de conservation, parfois au sens de l'identification des documents à valeur réglementaire et métier – et la

gestion des archives historiques. Le terme historique lui-même présente des contours un peu flous : tout d'abord, les documents communicables et communiqués par les services d'archives aux publics – le pluriel est de mise étant donné la diversité des profils utilisateurs – dépassent le cadre des sources de l'histoire universitaire ; ensuite, la valeur de « bien culturel », si on retient une formulation plus large, existe dans un certain nombre de documents qui sont encore sous le coup de l'archivage réglementaire et métier, d'où un recouvrement qu'il faut gérer ; enfin, la notion d'archives historiques ou de bien culturel est assez subjective et n'obéit pas aux mêmes règles d'identification que les documents à valeur probante même si l'interférence existe. Les objectifs de la gestion d'archives au service des publics, y compris pour les services d'archives historiques privés, sont différents d'une mission d'archivage au sens du *records management* :

- le service d'archives public a pour rôle essentiel de transmettre l'héritage des générations passées aux générations futures en y ajoutant le témoignage de la génération présente, alors que le *records management* répond d'abord à la responsabilité d'entreprise au regard de ses obligations et de ses besoins d'information dans le cadre de ses activités ;

- la sélection porte sur les documents représentatifs de l'action et plus largement de l'existence de la communauté dont relève ce service d'archives ;

- les traitements opérés sont définis alors que dans l'archivage d'entreprise, c'est l'environnement réglementaire et les métiers qui décident ;

- la valorisation (notamment l'action pédagogique et culturelle) est une mission importante alors que l'archivage d'entreprise vise à garantir la disponibilité des documents présentant un risque de non disponibilité, sans dimension culturelle d'exploitation des documents.

En m'appuyant sur mes vingt-cinq années d'expérience archivistique dans les Archives départementales puis comme consultant, j'ai élaboré une théorie sur la constitution des fonds d'archives historiques ou culturels : la théorie des 75-25¹. Il s'avère, à quelques pourcentages près, que les trois quarts des documents qui constituent un fonds historique proviennent – ou devraient logiquement provenir – de la sélection des documents institutionnels, réglementaires, métiers, arrivés à échéance de leur durée de conservation pour la défense des

¹ « La constitution des fonds d'archives historiques est-elle sujette à l'erreur ? », dans Actes du colloque *L'erreur archivistique*, Université catholique de Louvain-la-Neuve, 2007, Academia Bruylant, 2009, p. 153-168.

intérêts juridiques et moraux de leur producteur. Vu de l'autre côté, c'est-à-dire du point de vue des services producteurs, le pourcentage de documents archivés qui ont ou prendront le statut d'archives historiques est communément évalué entre 1 et 5 %. Ces quelques pourcentages, constitués pour la plus grande part de séries régulières collectées en application de procédures pré-établies, formeront donc la base des archives historiques, auquel on ajoutera 25 % de documents divers et variés de provenance privée ou semi-privée, ou même externe, et qui viennent éclairer et compléter ce fonds initial. La collecte ici n'est plus systématique : elle dépend de l'aptitude de l'archiviste à repérer les sources intéressantes et à négocier leur versement ou dépôt. Dans l'organisation du travail, il me semble que le bon modèle voudrait que l'archiviste passe 25 % de son temps de collecte à entretenir les flux d'alimentation des 75 % et 75 % de son temps à prospecter et faire entrer les 25 %.

Évaluer : pourquoi ? Quoi ? Comment ?

Après cette nécessaire définition des différents métiers, il est plus facile d'aborder la question de l'évaluation. Trois questions simples doivent permettre de dégrossir la problématique : pourquoi évaluer ? Que peut-on évaluer ? Et comment évaluer concrètement, avec quels indicateurs ?

À quoi sert l'évaluation ?

On peut dire que l'évaluation poursuit deux objectifs distincts mais tous deux interdépendants et nécessaires :

- rendre compte à ceux qui financent de l'emploi des budgets d'investissement et de fonctionnement ;
- optimiser l'organisation du travail et la qualité des résultats.

Que l'on parle de l'archivage au sens du *records management*, de la conservation ou maintenance technique des documents ou de la gestion des archives définitives, ce double objectif existe : les opérations ont un coût nécessitant un financement qui demande la justification d'un budget, même si les contenus et les arguments ne sont pas les mêmes ; même dans la sphère publique, la

recherche des bonnes pratiques, de la qualité professionnelle et de la satisfaction des utilisateurs (entreprise, client, public) est de rigueur. C'est aussi une question de légitimité, à ses propres yeux autant qu'aux yeux des autres. Il faut reconnaître qu'il n'existe guère de modèle d'étude budgétaire (« *business case* »), sauf dans le secteur marchand (je pense aux tiers archiveurs) car c'est là une condition *si ne qua non* de survie. La justification d'un projet d'archivage en entreprise, dans l'environnement actuel de la dématérialisation et de la judiciarisation, s'appuie, dans des proportions variant selon le contexte, d'une part sur l'impact financier du défaut d'archivage (audit, contentieux) et, d'autre part, sur les coûts de gestion de forts volumes non maîtrisés. La démarche est encore émergente pour la gestion des archives définitives, et cela est sans doute lié au mélange des genres dans de nombreux services. Bien sûr, et je l'ai expérimenté comme archiviste départementale, cela peut sembler confortable qu'on ne vous demande pas de compte sur votre activité car il est bien connu que la culture ne doit pas parler d'argent et que les décideurs ne savent que répondre à des arguments archivistiques qui ne parlent qu'aux archivistes. Mais, cette indépendance relative est aussi synonyme d'isolement. Toutefois, du fait de la sensibilisation des services à la problématique de l'archivage électronique et en raison des restrictions budgétaires, le besoin d'évaluation s'impose. Si les données chiffrées introduites ces dernières années dans les rapports d'activité des services d'archives publics sont encore loin de ce qui permettrait une réelle évaluation, on peut y voir un début encourageant.

Que peut-on ou veut-on évaluer ?

L'évaluation ne peut être pertinente que si on définit clairement ce qu'on veut évaluer et que si l'objet ou les objets de l'évaluation sont partagés, d'une part entre celui qui évalue et ceux pour qui il évalue, d'autre part entre les professionnels qui doivent pouvoir comparer leurs pratiques. Faute de quoi, le progrès sera impossible. C'est d'ailleurs la vocation de la normalisation.

Que peut-on évaluer ? En somme, c'est assez simple : pour l'archivage comme pour la gestion des archives, cela se résume à soit des documents, soit des actions (des traitements). Pour que l'évaluation des documents soit pertinente, la première condition est de s'entendre sur ce que l'on mesure car le mot document et le mot archives recouvrent des réalités bien différentes et il est malheureusement courant d'additionner les choux documentaires avec les raves archivistiques... Trois critères sont à prendre en compte :

▪ le statut des documents, en distinguant les documents qui engagent le producteur dans son activité des archives dont la durée de conservation réglementaire ou métier est échue (quitte à gérer l'intersection entre les deux sous-ensembles), et en écartant d'emblée les documents qui n'ont pas à être archivés (projets, versions successives et copies, documentation, courriers éphémères, etc.) mais que l'on trouve pourtant trop souvent dans les locaux et systèmes d'archivage. Il faut reconnaître que cette distinction est plus facile à faire pour un anglophone pour qui *document*, *record* et *archive* sont trois entités plus nettes que pour un francophone ;

▪ l'entité documentaire¹ dont on parle : veut-on mesurer des séries, des dossiers, des pièces ? Des pièces dans des dossiers dans des séries ? Parfois des dossiers et parfois des pièces ?

▪ les caractéristiques matérielles des documents – taille, forme, volume – ou de leur contenant (boîtes d'archives, conteneur, disque, etc.) voire les deux (le film dans sa boîte, le plan roulé dans son tube, des photos numériques sur un CD, etc.).

Les cas de figure sont tellement variés que l'on pourrait croire qu'il n'est pas possible de normer ces éléments, que cela dépend des cas, que l'archivistique n'est pas une science exacte et qu'il faut composer avec des réalités subtiles qui sont l'essence même du métier. On aurait tort. Je dois avouer que j'ai passé deux ans de ma vie d'archiviste départementale (mais pas en continu heureusement...) à réfléchir à la subtilité de la notion d'article, entre l'acception matérielle et l'acception intellectuelle, avant de réaliser que je faisais fausse route et qu'il était indispensable de parler d'une chose à la fois et de lui donner un nom précis ; faute de quoi, on faisait du surplace littéraire. Une bonne gestion de l'archivage requiert de maîtriser ces trois éléments. De ce point de vue, la série W des archives départementales et communales, en regroupant les trois notions en une, n'a pas facilité l'évaluation, bien au contraire. Confondant période chronologique, contenu et contenant, la démarche trinitaire s'est avérée archivistiquement inefficace !

Sur la base de ces trois critères, il est intéressant bien sûr de préciser l'analyse en termes de provenance, activité, caractère vital, valeur d'usage, etc. de manière à cartographier le périmètre concerné. Il existe plusieurs façons de classer les actions ou traitements liés à l'archivage. Le critère peut être lié à la notion même de document ; on a alors deux grands ensembles :

¹ L'expression « entité documentaire » est empruntée ici à MoReq2.

- les opérations impliquant le contenu et la forme diplomatique, c'est-à-dire l'identification, la qualification et la description de la valeur des documents ;

- les opérations impliquant le support, c'est-à-dire le transfert, le stockage, la conservation matérielle, la sécurité.

On peut également regrouper les tâches en fonction du système (ce qui est le plus classique mais pas nécessairement le plus pertinent) :

- ce qui se passe avant l'entrée dans le système (équivalent à la traditionnelle collecte) ;

- ce qui se passe dans le système, c'est-à-dire tout ce qui touche à la conservation matérielle et intellectuelle avec les inventaires ;

- ce qui touche à l'extérieur du système, autrement dit la communication.

Que le critère de classement soit lié aux documents ou au système, il faut ajouter les tâches communes à tous les métiers d'organisation et d'évaluation.

Quels indicateurs de mesure ?

Force est de constater que la profession n'est pas très bien armée en matière d'indicateurs de mesure. Plusieurs initiatives, au sein de l'Association des archivistes français, ont eu lieu au cours des dernières décennies mais elles n'ont pas abouti à des résultats très concluants, sans doute parce que le sujet n'était pas encore au cœur des préoccupations, mais aussi, à n'en pas douter, parce qu'on n'avait pas suffisamment défini ce qu'on voulait vraiment mesurer.

Concernant les documents, les unités de mesure de base sont très simples : le nombre d'entités documentaires et le volume physique qu'elles représentent. Le nombre d'entités, pour être exploitable, suppose d'abord que l'on compte des entités homogènes (par exemple, des décennies d'état civil et non des reliures si les reliures sont tantôt décennales, tantôt annuelles¹). Le volume physique se compte en mètres linéaires (kilomètres) ou en gigaoctets (teraoctets) ; il est utile pour le stockage bien sûr mais aussi pour apprécier l'intérêt des documents : si le dossier de telle affaire représente deux centimètres ou deux mètres linéaires, ce n'est pas la même chose ni pour le

¹ J'ai gardé le souvenir de mon premier congrès d'archivistes, en 1983, illustré par une polémique aussi virulente que stérile sur la façon d'établir les statistiques de communication dans les Archives départementales...

gestionnaire (est-ce que ce dossier est vraiment complet ? Ou au contraire n'est-il pas pléthorique ?) ni pour l'utilisateur (l'historien est souvent surpris par la maigreur ou l'obésité d'un dossier dont l'inventaire ne donne le plus souvent aucun indice). C'est encore plus compliqué avec le numérique car le volume n'est pas parlant, la définition des images par exemple faussant complètement le jeu.

Concernant les actions et les traitements, à supposer qu'ils soient pertinemment délimités, ce qu'il est intéressant de mesurer, dans un souci de qualité et d'optimisation, ce sont :

- les données chiffrées d'entrée et de sortie du traitement : combien d'unités à traiter et combien ont été traitées (avec les mêmes unités de mesure en entrée et en sortie, faut-il le préciser, en ne se contentant pas de statistiques du type « j'ai trié 200 ml et retenu 50 articles »...) ;
- le coût technique (matériel et sous-traitance) ;
- le coût humain incluant la compétence (temps et salaire chargé) ;
- les délais calendaires de réalisation.

Mais tout cela ne peut mériter le nom d'évaluation si on n'est pas en mesure de qualifier les résultats, d'apprécier le degré de réussite ou d'échec, la qualité, la performance. De chiffres bruts n'apprennent pas grand-chose. L'évaluation ne peut être que comparative : comparer les résultats à quelque chose qui permette de dire si on a progressé ou si au contraire l'investissement est décevant. Bien sûr, il n'est pas inutile de comparer les chiffres d'un exercice à celui des exercices précédents : on le fait en comptabilité et on le fait dans les rapports annuels. Mais pour l'archivage, qu'est-ce que cela apprend vraiment ? Tel service a collecté 3 000 ml cette année et seulement 250 l'an passé : et après, que peut-on en conclure ?

Autrement dit, la seule évaluation qui vaille est l'évaluation des résultats par rapport à l'objectif initial, par rapport à une cible qui a du sens. C'est bien de faire l'inventaire de tel fonds mais s'il ne correspond pas aux attentes du public et qu'aucune étude n'a souligné l'intérêt de le valoriser, comment évaluer ce travail ? C'est bien de faire numériser les 1 500 contrats de recherche de l'établissement mais si les 50 contrats les plus significatifs n'ont jamais été versés et qu'on ne s'en préoccupe pas, comment évaluer cette opération ? Les objectifs, la cible à atteindre, sont hélas le plus souvent bien mal définis ou trop politiques ou de pure façade (c'est d'ailleurs une des raisons pour lesquelles j'ai quitté la fonction publique : je m'ennuyais de cette absence d'objectifs

professionnels). Tout le problème est là. Et c'est là que la différenciation entre les trois domaines que sont l'archivage au sens du *records management*, l'archivage technique et la gestion des archives historiques prend tout son sens : les objectifs ne peuvent être les mêmes car les décideurs ne sont pas les mêmes, les bénéficiaires non plus, les exigences non plus, etc.¹ Par exemple, les seules vraies questions en matière d'archivage (au sens du *records management*) sont les suivantes, celles qui intéressent, à bon droit, les décideurs :

- Est-ce que j'ai archivé tout ce que je devais archiver ?
- Est-ce que ce que j'ai archivé est bien conservé (et bien détruit à échéance) ?
- Est-ce que j'y retrouve ce que je recherche ? Sur ce point, il faut préciser que le nombre des consultations n'est pas un critère très parlant pour évaluer la qualité d'un système d'archivage ; en revanche, le taux de réponses négatives aux recherches d'information est un indicateur sans appel.

Autrement dit, ce sont moins les chiffres absolus qui sont pertinents mais les pourcentages de satisfaction par rapport à la cible. Il faut donc se donner les moyens d'évaluer cela. La tâche est lourde. Heureusement, on peut s'appuyer sur les normes internationales qui soulignent la nécessité de cette évaluation et détaillent les indicateurs que les outils doivent permettre de calculer.

Ce que disent les normes

L'archivage, la conservation numérique, la gestion des archives historiques bénéficient depuis quelques années de la publication de diverses normes qui viennent conforter les professionnels dans leur métier. Pour ce qui est de l'archivage au sens du *records management*, le texte de référence est la norme ISO 15489, publiée en 2001, qui a permis au public français de mieux appréhender cette démarche commandée par « le risque de non-disponibilité de l'information dans le temps ». Le *records management* est une expression anglo-saxonne, certes, mais la réalité qu'il représente est aujourd'hui partagée par toutes les cultures, même s'il existe de petites variantes, car tout le monde est concerné par la prolifération de l'information, les réseaux informatiques et les risques juridiques. De la France à la Chine en passant par l'Afrique du Sud, si

¹ Voir CHABIN (Marie-Anne), *Archiver, et après ?*, chapitre 4 « Qui paie quoi ? », Djakarta, 2007.

on archive bien, le risque de non-disponibilité de l'information est limité. ISO 15489 est toutefois une norme généraliste qui ne peut développer les aspects d'évaluation mais elle introduit clairement le besoin dans la présentation de la méthodologie DIRKS¹ pour la mise en œuvre d'un projet d'archivage, avec l'étape D d'évaluation des systèmes existants et l'étape H d'audit. Récemment, deux normes internationales ont prolongé et précisé les recommandations d'ISO 15489 dans le contexte électronique qui a ce mérite de pousser à être plus clair et plus prescriptif. Il s'agit de MoReq2, publiée en janvier 2008 par la Commission européenne, et d'ICA-Req, publiée en juillet 2008 par le Conseil international des Archives.

MoReq2

MoReq2, publié par la Commission européenne en février 2008, constitue une mise à jour d'un premier document de référence publié en 2001 sous le titre MoReq pour *Model Requirements for the Management of Electronic Records* »/ *Exigences-types pour la maîtrise de l'archivage électronique*. La traduction française de MoReq2 m'a été confiée par la Direction des archives de France et a été publiée en décembre 2008. Elle est précédée d'un « chapitre zéro » qui présente la norme dans le contexte culturel et réglementaire français. L'ensemble représente plus de 300 pages, ce qui en fait un texte un peu volumineux mais bien découpé².

Les premiers chapitres de MoReq2 énoncent les exigences fondamentales d'un système conçu pour gérer toute la documentation archivable d'une entreprise ou d'un organisme. Ce sont :

- Chapitre 3 - Plan de classement : « le plan de classement est la pierre angulaire de tout système d'archivage électronique (SAE). Il permet qu'un document électronique soit archivé et conservé avec d'autres qui éclairent son contexte en précisant comment les documents électroniques sont organisés en dossiers, ainsi que les relations entre les dossiers ». Le plan de classement est hiérarchique (de la série à la pièce, en passant par le dossier, le sous-dossier, le volume et le document).

¹ *Designing and implementing recordkeeping system.*

² Voir le site de la Direction des archives de France, pages « Publications », ou le site <http://www.archive.17.fr>, rubrique « Textes de références ».

- Chapitre 4 - Contrôles et sécurité : la sécurité du SAE comporte trois éléments essentiels : sécurisation de l'accès, historique des événements (journalisation), sauvegarde.

- Chapitre 5 – Conservation/destruction : les règles de conservation/destruction permettent de piloter le sort final des documents archivés. Chaque règle de conservation/destruction doit inclure une durée de conservation, un événement déclencheur ou une date de sort final, une motivation (texte de loi, réglementation, procédure interne).

- Chapitre 6 - Capture/déclaration : la capture désigne le processus conduisant à la réception d'un document dans le système d'archivage électronique (SAE) : l'enregistrement, le classement, l'ajout de métadonnées et la fixation des contenus du document source. C'est le processus de capture qui initialise tout le cycle de vie du document archivé.

- Chapitre 7 – Identification : tout objet géré par le SAE doit être identifié de manière unique, à la fois par son code de classement (objet logique) et par son identifiant système (objet physique).

- Chapitre 8 - Recherche/restitution : l'accès aux documents archivés utilise *a priori* les mêmes techniques documentaires que tous les outils de gestion de l'information.

Après ce « noyau dur », MoReq2 consacre un important chapitre (le chapitre 10) aux « modules optionnels » : gestion des archives papier, articulation avec la GED et la gestion de contenu, signature électronique, travail à distance, etc. La norme comprend encore un modèle de métadonnées d'archivage très complet et une documentation de test pour évaluer la conformité d'un logiciel ou d'un système à MoReq2. Les questions de *reporting* sont développées dans le chapitre « administration » (chapitre 9). MoReq2 est plus exigeante que MoReq sur ce point et insiste pour que l'outil permette à l'administrateur du SAE d'apprécier la qualité des documents archivés et le fonctionnement du SAE à l'aide d'indicateurs spécifiques aux objectifs de l'archivage. Un SAE doit pouvoir produire tous les rapports de gestion, statistiques ou autres nécessaires aux administrateurs pour contrôler l'activité et l'état du système. Voici quelques exigences significatives du *reporting* :

- 9.2.10. Le SAE doit pouvoir produire des rapports sur le nombre total et la localisation :

- des dossiers, sous-dossiers et volumes ;
- des documents triés par format et par version ;

- des dossiers, sous-dossiers et volumes triés par droits d'accès et niveaux de sécurité ;
 - des dossiers, sous-dossiers et volumes électroniques triés par taille ;
 - des dossiers, sous-dossiers et volumes électroniques triés par localisation ;
 - des documents vitaux.
- 9.2.11. Le SAE doit pouvoir produire des rapports sur :
 - le pourcentage de documents capturés et archivés ;
 - le pourcentage de documents consultés ;
 - le pourcentage de création de nouvelles séries et dossiers.
 - 9.2.12. Si l'option de GED existe, le SAE doit pouvoir fournir des rapports sur :
 - le nombre total et la localisation des documents ;
 - le taux de capture/création des documents ;
 - le taux de repérage des documents.
 - 9.2.13. Le SAE devrait permettre la production des rapports en combinant plusieurs critères :
 - tout le système ou telles ou telles séries ;
 - tels ou tels utilisateurs ou groupes d'utilisateurs ;
 - telle ou telle période.
 - 9.2.17. Le SAE doit pouvoir produire un rapport sur la part de l'espace de stockage système en cours d'utilisation ou disponible.
 - 9.2.18. Le SAE doit permettre aux administrateurs d'effectuer des requêtes sur l'historique des événements. Ces rapports doivent porter au minimum sur une des entités suivantes :
 - série ;
 - dossier ;
 - sous-dossier ;
 - volume ;
 - document ;
 - utilisateur ;
 - laps de temps.

▪ 9.2.27. Le SAE devrait comporter des outils d'analyse statistique pour aider un administrateur à gérer les règles de conservation/destruction, notamment la possibilité de :

- lister toutes les règles de conservation/destruction, triées par motif ou date ;
- lister toutes les entités dotées d'une règle de conservation/destruction spécifique ;
- lister les règles de conservation/destruction qui s'appliquent à toutes les entités d'une même série ;
- identifier, comparer et réviser les règles de conservation/destruction du plan de classement (avec leur contenu) ;
- identifier les contradictions entre les règles de conservation/destruction dans l'ensemble du plan de classement.

ICA-Req

La norme du Conseil international des Archives, dénommé « ICA-Req » (Req pour *requirements*, similairement à MoReq), *Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments/Principes et exigences fonctionnelles pour l'archivage dans un environnement électronique*, est d'inspiration australienne (ISO 15489 s'appuyait déjà sur une norme australienne) et s'appuie sur le modèle DIRKS pour la conduite d'un projet d'archivage. ICA-Req se compose de trois brochures consultables sur le site du CIA¹ et dont la traduction française est attendue pour la fin 2009 :

1 - Contexte et déclaration de principes (21 p.) : ce texte revient sur les principes de base du *records management*, dans la droite ligne d'ISO 15489. Il insiste notamment sur les facteurs de succès d'une bonne gestion de l'information électronique et sur la maîtrise des risques.

2 - Recommandations et exigences fonctionnelles pour les systèmes d'archivage électronique (69 p.) : ce deuxième module et sur le fond et sur la forme très proche de MoReq2 : capture, identification, classement, contrôle, conservation/destruction, recherche, administration. Toutefois, ICA-Req présente l'avantage d'être beaucoup plus synthétique (275 exigences contre 800 dans MoReq2).

¹ <http://www.ica.org/en/node/38972>
<http://www.ica.org/en/node/38970>
<http://www.ica.org/en/node/38968>

3 - Recommandations et exigences fonctionnelles pour l'archivage des documents dans les applications métier (74 p.) : ce fascicule est plus novateur en proposant des solutions alternatives à la mise en place d'un système d'archivage électronique, en intervenant dans les applications métier. Selon ICA-Req, la mise en œuvre des fonctionnalités d'archivage dans les systèmes métier peut se faire de trois façons :

- les applications métiers sont dotées de toutes les fonctionnalités d'archivage ;
- les documents sont archivés et conservés dans les applications métiers, mais le système d'archivage contrôle la gestion par le biais des métadonnées ;
- les documents à archiver sont exportés, avec leurs métadonnées, vers le système d'archivage qui les gère.

Les aspects *reporting*, quant à eux, recoupent ceux de MoReq2 avec des requêtes sur les « entités » (séries, sous-séries, dossiers, etc.), les durées, les formats, les métadonnées, les utilisateurs, les accès, la sécurité.

Par ailleurs, développant l'étape D de la méthodologie DIRKS¹, l'annexe C du module 2 d'ICA-Req propose une précieuse *checklist* d'évaluation des systèmes d'archivage électronique de 19 questions et avec une notation de 1 à 5. Parmi celles-ci :

- 4 : est-ce que le système capture les métadonnées nécessaires à l'archivage, en accord avec les contraintes réglementaires et les besoins métiers ?
- 5 : est-ce que les métadonnées d'archivage sont liées aux documents archivés et est-ce que ces liens sont préservés dans le temps ?
- 13 : en cas d'utilisation de la signature électronique, est-ce que les documents archivés peuvent être lus si besoin ?
- 14 : si les documents sont archivés dans une entité mais que la responsabilité de gestion et de contrôle appartient à une autre, est-ce que leurs responsabilités respectives sont bien définies, comprises et tracées ?
- 17 : peut-on effectuer les destructions ou autres actions de sort final en conformité avec le référentiel de conservation ?

¹ Voir *supra*.

Les récentes normes internationales offrent donc beaucoup de matière pour l'évaluation, soit du fonctionnement des systèmes, soit des fonds qu'ils permettent de gérer. Une nouvelle publication vient enrichir les ressources disponibles, il s'agit du support de formation à la gestion de l'archivage électronique publiée par l'*International Records Management Trust* (IRMT) qui comprend un fascicule « indicateurs de bonnes pratiques » avec plusieurs formulaires de notation¹. Ces recommandations peuvent bien sûr être utilisées même lorsque l'on ne dispose pas de système d'archivage *stricto sensu*. On peut cependant regretter que ces documents si riches soient peu diffusés en France, sans parler de leur traduction en français, ce qui conduit parfois certains à recréer de leur côté des analyses que des collègues étrangers ont déjà éprouvées : il serait plus profitable de travailler sur un aspect particulier de la question, pour ne pas se disperser, et d'en faire profiter les autres pays. Quoiqu'il en soit, l'essentiel encore une fois est de définir clairement ce que l'on veut mesurer, et par rapport à quelle cible on peut apprécier les mesures pratiquées. L'archivage a besoin :

- de données chiffrées concernant le nombre et le volume de documents gérés, catégorie par catégorie, avec une mise en perspective de l'évolution par rapport aux années précédentes ;

- d'une caractérisation des actions et traitements opérés sur les documents avec une justification du rapport coût/résultat aux regards des objectifs initiaux.

Encore une fois, pour l'archivage comme dans les autres domaines, l'évaluation est une condition indispensable à la reconnaissance professionnelle, dès lors qu'elle est comprise par les donneurs d'ordre (les financeurs) et par les utilisateurs.

Marie-Anne CHABIN
Archive17

¹ Voir le n° 18 de *Flash*, juillet 2009, p. 14 (CIA) et <http://www.irmt.org>