

Des chartriers aux bases de données. Les enjeux de la gestion des documents d'activité

Sylvie Dessolin Baumann

Citer ce document / Cite this document :

Dessolin Baumann Sylvie. Des chartriers aux bases de données. Les enjeux de la gestion des documents d'activité. 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. 93-102;

http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2012_num_228_4_4987

Document généré le 15/03/2017

Des chartriers aux bases de données

Les enjeux de la gestion des documents d'activité

Sylvie DESSOLIN-BAUMANN

Le *records management*, la gestion des documents d'activité comme nous l'appelons en français¹, est un ensemble de pratiques visant à contrôler la production et la gestion des documents d'activité (*records* en anglais) c'est-à-dire les « informations créées, reçues et préservées comme preuve et actif par une personne physique ou morale dans l'exercice de ses obligations légales ou la conduite de son activité »².

Tous *records managers* !

Jusque dans son étymologie³, le *records management* nous ramène à nos origines : celles du scribe classant les tablettes d'argile, du garde des sceaux et des chartes, preuves des droits et des engagements, des paiements et des propriétés, des

¹ Traduction internationale francophone normalisée par l'ISO en 2011 à l'occasion de la publication des normes ISO 30300, après des années de débats. Adoptée par nos commissions AFNOR, AAF et ADBS, et au-delà par de nombreux professionnels en France, Suisse, Belgique, Canada, Afrique, etc., cette expression s'inscrit dans la lignée de la « gestion des documents » pratiquée de longue date par nos collègues canadiens et suisses francophones. Elle présente en outre l'avantage de rappeler explicitement le lien organique entre les documents et les activités de l'organisme, souligné par la définition. C'est pourquoi elle est aujourd'hui dans l'usage souvent préférée à « gestion de l'archivage », forgée par la Commission de terminologie et de néologie des nouvelles technologies (JO du 22/04/2009).

² Commission de normalisation ISO/TC 46/SC 11, *Norme ISO 30300 : 2011*, ISO, Genève, 2011.

³ *Records* : de l'ancien français *record*, du verbe *recorder* lui-même du latin *recordare*, « remettre en mémoire, rappeler ».

Management : du français *mesnager* qui, au XIII^e siècle, désignait l'art de gérer les affaires du ménage, c'est-à-dire « conduire son bien, sa fortune et ses domestiques de façon judicieuse ».

libertés individuelles et de la bonne gouvernance¹. En tout archiviste n'y a-t-il pas un *records manager* veillant consciencieusement sur une série ouverte de documents contemporains et probants qu'on lui confie et qu'il enregistre pièce à pièce avant de les resserrer avec soin dans un coffre-fort n'ayant rien à envier à celui du trésor des chartes, ou un système d'archivage électronique : textes de lois en cours d'élaboration, délibérations des assemblées territoriales, dossiers de personnels, contrats de compagnies, titres d'actifs immobiliers, procès-verbaux d'examens de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur ou de la formation professionnelle, dossiers médicaux de patients, etc. ?

On pourrait dire que le *records management* diffère de l'archivistique « classique » par une simple différence de regard. En effet, dans une approche « *records management* », on se place du point de vue de l'organisme producteur, de la preuve et de la préservation des droits immédiats. Alors que dans l'archivistique « classique », on se place du point de vue de l'histoire et de la préservation des droits à long terme, et l'on s'intéresse à la valeur secondaire et historique de certains documents, que l'on cherche à identifier et préserver parmi la masse des archives courantes produites. C'est pourquoi le *records manager* est bien souvent positionné au sein même des directions opérationnelles ou chargé d'une conduite de projet de gestion des documents, et non dans un service annexe voire externe tel un service d'archives patrimonial.

Dans les sociétés anglo-saxonnes, les rôles de *records manager* et d'archiviste sont distincts et se complètent. Dans la tradition francophone, ces rôles sont souvent intégrés et c'est alors l'archiviste qui intervient en amont afin de conseiller les services producteurs et définir la politique de gestion documentaire de l'organisme. Aujourd'hui les services d'archives et les archivistes communaux, départementaux, d'administration centrale, hospitaliers, universitaires, d'entreprises ou d'agences de l'État sont de plus en plus souvent chargés de missions dans ce domaine.

Sur les différences, la complémentarité et la nécessaire intégration entre gestion des documents d'activité et gestion des archives, on peut relire une étude RAMP de 1985 *Techniques modernes d'administration des archives et de gestion des documents*, dont le chapitre 5 décrit les rôles respectifs et complémentaires des « gestionnaires de documents » et des « archivistes », et mentionne bien leurs positionnements et missions respectifs au sein des services producteurs ou

¹ DHÉRENT (Catherine), « RM : quel concept pour quel besoin », dossier *Records management* dans *Documentaliste Sciences de l'Information*, vol 46, 2009.

dans les services patrimoniaux¹. Les contributions de F.B. Evans et A. Ricks dressent un panorama de la pratique (devenue classique et de référence) du *records management* aux États-Unis. A. Ricks conclut par une citation de J. B. Rhoads, archiviste des États-Unis à l'époque :

« Je suis confiant que la liaison qui existe entre l'archiviste et le gestionnaire des documents se poursuivra, car il s'agit là d'une relation naturelle qui repose sur l'interdépendance et un avantage mutuel. Tout en développant nos connaissances dans les diverses branches du travail documentaire, nous ne devons pas oublier que chacun d'entre nous fait partie d'une profession plus large dont l'objectif est l'ordre rationnel, la simplification et l'économie en matière d'entretien de la documentation de notre civilisation »².

Vingt-cinq ans plus tard, nous ne pouvons que reprendre à notre compte ce constat tant la gestion des documents d'activité cristallise des enjeux importants pour la société et pour nos organismes, ainsi que pour notre communauté professionnelle.

Un enjeu majeur : la preuve et la prévention des risques

La gestion des documents d'activité répond à une quintuple nécessité : permettre à un organisme de rendre compte de ses actions, de remplir ses obligations légales et réglementaires, de se défendre en cas de litige, de fonder ses prises de décisions sur des informations fiables et de participer à la bonne marche de ses activités.

La fonction de preuve et la prévention du risque juridique font partie des responsabilités traditionnelles des archives aux côtés de la mémoire, de la stratégie et de la communication. Mais elles sont les grandes missions du *records manager* et c'est bien souvent pour cela qu'il est recruté.

En effet, aujourd'hui, la société toute entière est touchée par la judiciarisation³ et la prévention des risques (*risk management*) est une nécessité. Les affaires

¹ <http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r8532f/r8532f0i.htm#> Les archives vivantes de l'administration

² On notera au passage que la traduction de « *records management* » était à l'époque tout naturellement « gestion des documents » (aucune confusion avec les termes « archives » ou « archivage »).

³ Expression recouvrant à la fois la propension à privilégier le recours aux tribunaux pour trancher des litiges, l'intervention croissante des juges dans le contrôle de la régularité des actes des chefs d'entreprise, des politiques, des administrations, etc. et la pénalisation accrue.

Enron et Andersen (au cours desquelles ont été évoqués des manipulations d'informations, des faux et des destructions de preuves) ont conduit les États-Unis à adopter en 2002 la loi Sarbanes-Oxley (du nom de ses promoteurs) qui comprend, outre des dispositions concernant les dirigeants, l'obligation de mettre en œuvre un contrôle interne. Ceci a débouché sur le *risk management*, la formalisation des processus, l'identification des traces à conserver et la gestion rigoureuse de celles-ci. Cette loi a eu un impact international, les multinationales cotées aux États-Unis devant l'appliquer.

S'y ajoutent les exigences de conformité (notamment dans les secteurs sensibles de la santé et de l'alimentation mais également dans les autres branches de l'industrie et des services), de traçabilité et de transparence.

Florence Ott évoquait déjà en 2009 la normalisation et la judiciarisation croissantes des sociétés nord-américaines et anglo-saxonnes, doublées d'une exigence de transparence, un des piliers du développement durable¹.

Enjeux économiques

Les enjeux du *records management* sont également d'ordre économique. Au-delà de la prévention de la perte de chiffre d'affaires ou de procès onéreux, la maîtrise des coûts s'impose en temps de crise dans le secteur public comme dans le privé : évaluation des ETP² consacrés au courrier, à la numérisation ou à la gestion physique des documents, temps perdu en vaines recherches, facture des applicatifs et des données maintenus en ligne, migrés, archivés par des prestataires externes, sont venus s'ajouter aux classiques mètres carrés parisiens immobilisés, achats de rayonnages, de fournitures, consommation de papier et autres contrats d'externalisation, classiquement ciblés par les plans de réductions budgétaires.

¹ OTT (Florence), « Une logique européenne et un pragmatisme nord-américain », *Documentaliste Sciences de l'Information*, n°2, 2009.

² ETP ou équivalents temps plein : ressources humaines d'un service exprimées en nombre de personnes à l'effectif.

Un pilier de la responsabilité sociétale et de la transparence

Dans toute la société, l'exigence de transparence du développement durable implique que les citoyens et la société civile aient accès aux données publiques et à leurs données personnelles (tout en protégeant celles-ci), et que partout l'on exerce une bonne gouvernance.

L'intuition de Philippe Barbat en 2001, alors que l'ISO venait de publier la première norme internationale, était que le *records management* pourrait également faire progresser la transparence administrative, véritable « exigence sociale »¹.

En Europe, les préoccupations de transparence, les exigences de rendre compte et de bonne gouvernance ont été portées par la Communauté européenne. Les institutions que sont le Parlement et la Commission ont engagé de longue date des démarches de gestion de l'information et des documents, et d'ouverture de ceux-ci aux citoyens. Ainsi l'action e-Domec (*Electronic Archiving and Document Management in the European Commission*), lancée en 2002 à la Commission, s'inscrit dans le dispositif d'accès voulu par le Parlement européen, complété par un ensemble de dispositions début 2009². Les institutions telles que le Fonds social européen contribuent elles-mêmes à développer une exigence et une pratique du « rendre compte » au sein des nombreux organismes qu'elles financent et contrôlent³.

Ce dernier axe est particulièrement développé actuellement aux États-Unis, ce qui s'est traduit par le mémorandum présidentiel de novembre 2011 « *Managing Government Records* », la nouvelle politique fédérale de *records management* des

¹ BARBAT (Philippe), « Comment le *records management* peut faire progresser la transparence administrative », direction des Archives de France, Paris, 2001.

Voir aussi ma communication au colloque COSSI 2010 de l'Université de Moncton : « TIC éthiques ? Maîtriser la gestion des documents pour une société de l'information éthique et durable » et celle d'Ineke Deserno, au congrès du CIA à Brisbane en août 2012 sur les liens entre le *records management* et la « responsabilité sociale des entreprises » (*corporate social responsibility*).

² PICHON (Éric), « Le meilleur moyen de rendre des comptes aux citoyens », *Documentaliste Sciences de l'Information*, n° 2, mai 2009.

Et PARLEMENT EUROPÉEN, *Résolution du Parlement européen du 14 janvier 2009 sur l'accès du public aux documents du Parlement européen, du Conseil et de la Commission*, 2009.

³ Voir les exigences du Fonds social européen évoquées dans l'article de Sylvie Dessolin-Baumann et Walid Brahim, « Analyse des processus : l'exemple de la gestion des dossiers offres-stagiaires à l'AFPA », p. 221.

États-Unis¹. Ce mémorandum adressé par le président Obama aux chefs de départements et organismes a pour objet la gestion des documents gouvernementaux. Il marque la volonté de l'exécutif de réformer les politiques et les pratiques de gestion des documents pour améliorer les performances, promouvoir l'ouverture (transparence) et la responsabilisation par une meilleure documentation des mesures des agences et de leurs décisions.

Selon ce *memorandum*, la bonne gestion des dossiers est la colonne vertébrale de la transparence gouvernementale (« *proper records management is the backbone of open Government* »). Le programme doit aussi prendre en compte la dématérialisation accrue des opérations et préserver la mémoire numérique des administrations fédérales.

Les documents d'activité au cœur de la révolution et de la mémoire numériques

En effet, universellement, la dématérialisation des processus et le passage au « tout électronique » sont devenus réalité. Entreprises privées et services publics ont développé dès les années 1980 d'importantes bases de données pour la gestion comptable, celle du personnel et tous leurs processus. Les firmes ont dématérialisé leurs gestions de production, de ventes, leurs échanges avec les clients, leurs fournisseurs et avec l'État. Le secteur public, loin d'être en reste, a développé l'e-administration. Des messageries électroniques et des sites Internet ont remplacé le courrier et les publications. Les documents numériques se sont substitués aux notes de services, dossiers médicaux, tableaux et autres plans imprimés. Mais cette révolution numérique ne s'est pas faite sans douleur. Le mythe du « zéro papier », l'inconscience triomphante de certains informaticiens ont occasionné des pertes de données irréversibles et démontré l'obsolescence des systèmes, des formats et des supports. Dans le même temps, cette dématérialisation, effective aujourd'hui dans l'ensemble de la société, a été accompagnée par le législateur qui, en s'attachant à transposer

¹ Exposé de Paul Wester, Chief Records Officer for the U.S. Government, à la réunion ISOTC46SC11 de Berlin (mai 2012) et <http://www.whitehouse.gov/the-press-office/2011/11/28/presidential-memorandum-managing-government-records>

une directive européenne, a reconnu, en 2000, la valeur probante de l'écrit numérique, actant celle-ci dans l'article 1316 du Code civil. Il n'est donc plus question aujourd'hui de revenir en arrière mais de maîtriser la gestion des données et documents afin de respecter les obligations légales et de pérenniser ces informations constituant les archives de notre temps.

Des opportunités pour les professionnels de l'information

Très tôt, les archivistes français se sont intéressés au *records management* dans les pays anglo-saxons, qui a fait l'objet de plusieurs articles dans la *Gazette des archives*¹. Et c'est tout naturellement que l'AAF a été sollicitée en 1997 par l'AFNOR afin de participer aux travaux de la commission de normalisation sur le *records management*. Elle a délégué certains de ses membres travaillant depuis plus de dix ans comme experts à l'élaboration des différentes normes ISO sur le sujet, après la norme fondatrice ISO 15489 de 2001. Depuis, nous avons poursuivi dans cette voie, publiant notamment des normes ISO sur les métadonnées, sur l'analyse des processus (contribuant à la compréhension du lien entre les activités et les informations-documents qui en résultent organiquement), sur la gestion des documents électroniques et plus récemment les normes 30300 et 30301 permettant d'intégrer le *records management* aux autres systèmes de *management* tels qu'ISO 9000, ISO 14000, etc. Aujourd'hui, l'AFNOR et l'ISO sollicitent notre expertise pour finaliser la deuxième génération de normes de *records management* et réviser l'ISO 15489².

D'autres ont participé à un groupe de travail mis en place avec l'ADBS qui a produit plusieurs documents de référence³. Nous avons intégré le *records*

¹ Voir notamment : GUÉRIN (Isabelle), « Le "national records management council" », *La Gazette des archives*, n° 16, 1954.

PÉROTIN (Yves), « Le "records management" et l'administration anglaise des Archives », *La Gazette des archives*, n° 44, 1964.

PEROTIN (Yves), *Le records management et l'administration américaine des archives, rapport au préfet de la Seine*, Paris, 1962, 51 p.

PEROTIN (Yves), « Le concept d'archives et les frontières de l'archivistique », *Actes de la VII^e conférence de la table ronde internationale des archives*, Paris, 1963, 75 p.

² Voir le livre blanc « Introduction à la série des normes ISO 30300, Système de gestion des documents d'activité. Intégration du *records management* et perspectives d'évolution de l'ISO 15489 » : <http://www.archivistes.org/Deuxieme-version-du-Livre-blanc> ; et l'article de Michel Cottin et Sylvie Dessolin-Baumann, « La famille des normes ISO sur le *Records management* », p. 123.

³ En particulier *Comprendre et pratiquer le records management* (2005) et la dernière étude sur les plans de classement dans l'environnement électronique en 2010 (dont une synthèse est publiée p. 249).

management à notre référentiel métier, créé une commission sur la gestion des archives courantes et intermédiaires et notre commission Archives électroniques émet des recommandations sur la gestion des documents et informations produits dans un environnement électronique.

Aujourd'hui, la gestion des documents d'activité représente plus que jamais un enjeu et un axe fort pour notre association et notre profession

La gestion des documents d'activité fait progresser la transparence démocratique, l'accès des citoyens aux documents courants, la protection de la vie privée, le développement durable et contribue au final à la constitution des archives historiques.

Tout comme nous le faisons déjà au sein de la commission Archives électroniques et en lien avec celle-ci, nous nous appuyons sur le *records management* pour sensibiliser et agir pour la préservation de la mémoire numérique de notre temps.

En outre, beaucoup d'entreprises et services publics créent ou sont prêts à créer des postes pour la gestion des documents d'activité et sont à la recherche de compétences dans ce domaine, compétences que détiennent les archivistes, notamment les jeunes collègues issus de nos différentes formations, ainsi que nos confrères documentalistes. En changeant le regard que notre administration ou notre entreprise a sur nous, en nous permettant d'évoluer vers le stratégique, l'opérationnel, le contrôle des processus, etc. le *records management* constitue également une opportunité d'évolution de carrière pour certains collègues expérimentés. De même, les prestataires en archivage et en conseil sont sollicités par de nombreux clients pour cette gestion des documents d'activité et ont besoin de compétences comme de bonnes pratiques.

Dans ces nouvelles missions, nous continuons à collaborer avec nos collègues documentalistes et professionnels de l'information, mettant en commun nos approches et nos techniques, telles que les nouvelles pratiques de gestion de contenu (métadonnées, ontologies, *mind mapping*, Web sémantique, etc.). Mais nous échangeons aussi de plus en plus avec les juristes, les informaticiens, les qualitatifs.

Partager, formaliser et valoriser l'expérience française en gestion des documents d'activité : la commission *Records management* - Gestion des documents d'activité de l'AAF

Après avoir pendant dix ans représenté la profession dans les commissions internationales et assuré la traduction des normes et d'une partie de l'abondante production anglophone sur le sujet¹, notre petite communauté de *records managers* français a commencé à produire ses propres bonnes pratiques et à les présenter dans différentes publications : travaux du groupe métier AAF-ADBS « *records management* », dossier dans *Documentaliste Sciences de l'Information* en 2009, livres blancs de la CN11 en particulier celui de 2011 riche de retours d'expériences.

C'est pour partager et capitaliser nos pratiques que nous avons créé fin 2010 au sein de l'AAF la commission *Records management* - Gestion des documents d'activité (CRM) avec le soutien du conseil d'administration et des différentes sections et commissions, que nous tenons à remercier de leur intérêt.

La CRM regroupe aujourd'hui plus de 80 adhérents et s'est fixé plusieurs axes de travail. Le premier est de poursuivre et renforcer la représentation de notre association au sein des commissions de normalisation et autres comités internationaux sur le *records management*, afin de faire prendre en compte notre pratique francophone. Cette représentation est l'un des axes forts de notre collaboration interprofessionnelle avec l'ADBS et de nos échanges avec nos collègues francophones (Canada, Suisse, Belgique, Luxembourg, pays africains, etc.) et internationaux (notamment avec l'ICA, l'ARMA, etc.). C'est ainsi que nous avons été choisis pour représenter la communauté francophone au sein du comité éditorial de révision de l'ISO 15489.

Un autre de nos objectifs est de travailler avec nos collègues de la commission Archives électroniques de l'AAF à une meilleure définition et gestion des documents électroniques tout au long de leur cycle de vie, afin de garantir leur valeur probante et leur pérennisation. Les articles de Frédérique Fleisch, Lourdes Fuentes Hashimoto, Charlotte Maday et Marion Taillefer dans le présent numéro donnent un aperçu de nos travaux.

La veille, la diffusion d'offres d'emploi et les échanges francophones dans notre domaine étant également souhaités, nous avons créé et animons, depuis

¹ Outre les différentes normes ISO traduites par la CN11, l'AAF a assuré la traduction de la boîte à outils « Bonne Gouvernance » de PARBICA : *The Recordkeeping for Good Governance Toolkit*, Conseil international des archives, 2008.

février 2012 sur le réseau social LinkedIn, une communauté professionnelle de plus de 400 collègues francophones européens, africains, canadiens, dont nos confrères de l'ADBS.

À la demande de la commission Formation de l'AAF, saisie de nombreuses requêtes, nous avons également développé et proposé dès 2012 deux stages pour le centre de formation : l'un d'initiation, l'autre sur la mise en œuvre d'un système de *records management*. Nos objectifs de vulgarisation et de diffusion des concepts et pratiques de *records management* sont également illustrés par notre contribution à la refonte de l'*Abrégé d'archivistique* et aujourd'hui par la coordination et la rédaction de ce numéro de la *Gazette des archives*. Enfin, la formalisation et le partage de retours d'expériences, la constitution d'une banque de procédures et leur modélisation (en collaboration avec les enseignements universitaires) constituent des buts de plus longue haleine qui pourraient déboucher à terme sur la publication d'un petit guide ou d'un manuel de gestion des documents d'activité.

Dans ce numéro de la *Gazette des archives*, nous sommes déjà en mesure de présenter (au-delà de rappels théoriques) des contributions aux travaux normatifs internationaux, des retours d'expériences dans différents secteurs, une bibliographie et des offres de formation : autant d'illustrations de l'expérience patiemment capitalisée et désormais transmissible.

En conclusion, en nous engageant dans la maîtrise des documents d'activité, nous souhaitons contribuer modestement (comme l'a toujours fait notre association) à la responsabilité sociétale de notre profession afin de garantir la préservation et la transmission des documents et des informations de notre civilisation aux ayants-droit actuels et aux générations futures.

Sylvie DESSOLIN-BAUMANN,
Directrice du Centre national d'archives de la formation professionnelle (AFPA)
Présidente de la commission *Records management* de l'AAF
Membre des comités ISO SC11 et AFNOR CN11