

Le Records management : concepts et usages

Marie-Anne Chabin (2012)

NB : Article initialement publié par l'AFNOR en 2012 (site Bivi supprimé depuis).

1 Introduction

En France, onze ans après la publication, conjointement en anglais et en français, de la norme ISO15489, l'expression « records management » est largement connue dans le monde des professionnels de l'information et des sociétés prestataires du monde de la GED et de l'archivage, mais elle reste diversement comprise, parfois résumée à un argument commerciale ou raccrochée à une pratique cousine qu'elle est censée relooker. Prononcée à la française ou à l'anglaise (accent tonique sur « re » ou sur « cord »), on voit plus ou moins de quoi il retourne : il est question d'information et document, de cycle de vie, d'organisation... Cependant, les contours sont mouvants et ne collent pas vraiment à quelque chose de bien identifié par les utilisateurs ou même par les acteurs : on rencontre ici et là l'expression « archivage électronique et records management » (ou l'inverse), sans explication de l'articulation entre les deux, comme si le records management était de facto électronique, ou comme si le records management n'avait rien à voir avec l'archivage, ou comme s'il n'était qu'un label de mode.

En anglais, l'expression « records management » entre volontiers dans la combinaison d'un ensemble plus large, avec l'ajout d'un domaine connexe qui déplace légèrement le centre de gravité de la discipline vers une discipline voisine. C'est ainsi que l'on parle de : « records and information management », expression très courante dans l'Information management magazine de l'ARMA (*Association of Records Managers and Administrators*) ; ou encore d'*archives and records* dans la *National Archives and Records administration* ; ou de « document and records », qui apparaît dans la typologie des solutions techniques : les EDRMS (*electronic document and records management system*), et plus largement d'*information, knowledge and records management* : on voit apparaître dans cette énumération les cousins de *records* que sont, toujours en anglais : *information, document, knowledge, archives*, chacun d'eux affichant autant sa différence que son lien avec le concept de *records*.

Cet article veut démontrer que le « records management » est une discipline encore mal appréhendée en France mais qu'elle est porteuse d'espoir car elle renvoie à une réalité et un besoin de plus en plus prégnants dans les entreprises comme dans les structures publiques.

2 Première partie : les concepts

2.1 What is a record ?¹

Un très vieux mot

L'origine du mot « record » ou « recors » remonte au Moyen âge, tant en anglais qu'en français, les deux venant du latin « cor », le cœur, avec le préverbe « re » qui évoque un retour, une deuxième fois, un second usage.

Pour le français, le Dictionnaire des dictionnaires, publié sous la direction de Paul GUÉRIN en 1892 donne la définition suivante : « Recors, s. m. (du vx fr record, souvenir). Celui qu'un huissier mène avec lui pour servir de témoin dans les exploits d'exécution, et pour lui prêter main-forte en cas de besoin ». « Record » est cité également dans le Glossaire de la langue 'oïl (XIe-XIVe siècles) contenant les mots vieux français hors d'usage d'Alphonse Bos (1891) avec le sens de « souvenir, mémoire, récit ; rappel en justice ».

En anglais, le mot « record » a d'abord ce même sens de témoin ; son usage pour désigner un document d'archives est attesté en 1227 comme le rapporte Michael Clanchy². A noter qu'une trentaine d'années plus tôt, en 1194, Philippe Auguste, ayant perdu des titres justificatifs de son pouvoir lors de la bataille de Fréteval, avait décidé de les laisser désormais à Paris sous bonne garde, créant ainsi les « archives royales ».

On voit ainsi se dessiner deux descriptions d'une même réalité : la langue anglaise a retenu le rôle le témoin que jouent ces documents pour leur détenteur, tandis que la langue française, avec le vocable « archives » (du grec *archeia*, du latin *archivum*) insistait davantage sur la conservation sécurisée de des biens. Mais les deux mots désignent bien la même chose à l'époque, et continueront d'être équivalents jusqu'au XIXe siècle (au moins...).

Records and non records

Prenons comme référence la définition de « record » dans la norme ISO 15489 : « Documents créés, reçus et préservés à titre de preuve et d'information par une personne physique ou morale dans l'exercice de ses obligations légales ou la conduite de son activité » / « Information created, received, and maintained as evidence and information by an organization or person, in pursuance of legal obligations or in the transaction of business »

À quoi s'oppose « record » aujourd'hui en langue anglaise ? Comment qualifie-t-on ce qui n'est pas un « record », qui ne l'est pas encore, qui ne l'est plus ?

¹ Pour rédiger cet article, j'ai questionné la communauté internationale des archivistes (forum de discussion du Conseil international des Archives) sur l'origine du mot record et sa relation sémantique avec le mot archives. Je remercie particulièrement pour leurs éclairages : Luciana Duranti (The University of British Columbia), Trudy Huskamp Peterson, William J. Maher (University of Illinois at Urbana-Champaign), Peter Blum (Stadtarchiv Heidelberg), Hans Waalwijk (Amsterdam University of Applied Sciences), Gesa Büttner (Council of Europe), Agnes e.m. Jonker (Universiteit van Amsterdam).

² Clanchy, Michael, *From Memory to Written Record*, London, 1979 (information communiquée par Trudy H. Peterson).

On trouve dans la littérature anglo-saxonne contemporaine trois termes distincts : documents, non records et archives. La différence tient d'une part à la période du cycle de vie de l'information que l'on considère, d'autre part à qualité intrinsèque de l'objet considéré.

Un document est une information enregistrée sur un support (définition traditionnelle, très neutre). Du point de vue du records management, un document peut avoir deux devenirs : soit il devient un « record », c'est-à-dire qu'il est validé (donc figé et daté), reconnu comme important, déclaré comme devant être préservé ; soit il reste dans un état informatif sans rôle particulier en terme de preuve. Il fait alors partie des « non records » pour reprendre l'expression aujourd'hui familière dans la documentation professionnelle des « records managers ». Un certain nombre de documents existent dans les bureaux mais n'ont pas vocation à être archivés, à devenir « records », ils sont simplement « non records », par exemple : les journaux et imprimés reçus de l'extérieur, la publicité commerciale, la correspondance qui n'a qu'une valeur de diffusion, les notes et mémos qui ne tracent aucune responsabilité, les bordereaux d'envoi sans information additionnelle, les documents temporaires ou intermédiaires sans lien avec la décision (exemples extraits du site <http://www.colorado.gov/dpa/doit/archives/rm/MunicipalRMM>).

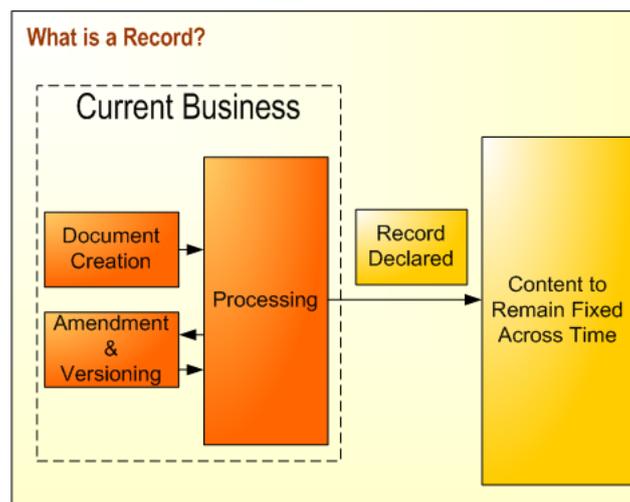
L'anglais *archives* désigne les « records » qui ont atteint leur échéance de conservation pour leur producteur et qui sont conservés pour leur valeur patrimoniale. Il s'agit de la dernière phase du cycle de vie de l'information. Cependant, plus souvent que archives, on rencontre les expressions « historical records » ou « archival records ». Si on laisse de côté la valeur probante, on dira simplement « archival material ».

La notion de « record creation »

Ce qui est important dans le mot « record » aujourd'hui, c'est justement la notion de passage d'un état à un autre, du statut de simple document (une information sur un support) au statut de document qui engage la responsabilité de son émetteur ou de celui qui en accepte la réception, au travers d'une validation, et d'une date.

Le dessin ci-dessous, repris des pages très pédagogiques du site britannique « JISC infoNet » est on ne peut plus clair (Figure 1.1).

Figure 1.1 La création du « records »

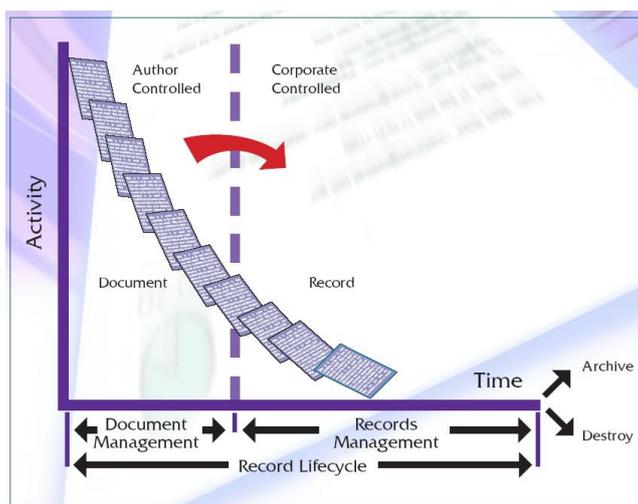


Source : <http://www.jiscinfonet.ac.uk/InfoKits/records-management/what-is-a-record>

On y voit bien comment le processus administratif, technique, commercial engendre la production d'écrits, de documents de travail qui sont modifiés, versionnés, jusqu'à l'état définitif qui est validé : cet état est le « record » et c'est celui-là dont il faut préserver le contenu pendant la durée requise.

Un autre schéma, proposé il y a quelques années par un éditeur de logiciel néo-zélandais, mais qui n'est plus en ligne*, est non moins éclairant sur les responsabilités associées à la « record creation ».

Figure 1.2 Le passage de l'environnement utilisateur à l'environnement entreprise



Source : 2007 <http://www.oas.co.nz/> (n'est plus en ligne)

On voit là que le document, « set apart as a record » pour reprendre une expression de MoReq2, change non seulement de statut mais d'aire de commandement : alors que le simple document relève de la responsabilité de l'utilisateur (author controlled), le document qui passe la frontière symbolisée ici par la flèche rouge passe *ispo facto* dans le périmètre des règles d'entreprise (corporate controlled). Le passage s'effectue au moment de la validation ; il s'agit bien d'un changement de statut et non d'un simple changement de localisation que représente le transfert physique du bureau vers un lieu de stockage éloigné. On remarque également sur ce schéma que si le champ d'application du records management démarre à la « flèche rouge », le cycle de vie du document qu'il prend en charge est antérieur, de sorte que le records management est, ou du moins doit être, prescripteur pour la phase « document management » des informations destinées à être archivées.

Records, archives and archive again

Il suffit de se promener sur les sites anglo-saxons consacrés au records management pour voir que la définition de record ou celle de records management fait parfois l'objet de débat, mais le fait que le concept de record est indissociable d'une valeur de preuve, concrétisée par la fixation du contenu au moyen de sa validation, de sa datation, de son enregistrement, n'est pas discuté.

Le module 2 d'ICA-Req précise même : « A distinguishing feature of records is that their content must exist in a fixed form, that is, be a fixed representation of the business

transaction » / « Un trait distinctif des documents engageants est que leur contenu doit être formellement fixé, c'est-à-dire être une représentation figée d'une action donnée. »³

Ceci dit, avant d'aller plus loin, il convient de remarquer que les pays anglophones connaissent quelques des fluctuations dans l'emploi des mots records et archives, du fait d'une double influence culturelle et technique semble-t-il.

En 2006, au moment même où la presse française spécialisée jetait son dévolu sur l'anglicisme « records », le Public Record Office (PRO) du Royaume-Uni, créé en 1838, a été intégré à une institution dénommée « The National Archives », choix toutefois remis en cause en 2011 (<http://www.nas.gov.uk/>). En avril 2011, en Écosse, le « General Register Office » a fusionné avec les « National Archives » pour devenir le National Records of Scotland (NRS).

En janvier 2012, l'Estonie a publié en ligne la version anglaise de sa loi sur le records management et les archives, sous le titre générique de « Archives Act of Estonia ».

Au plan technique, il ne faut pas perdre de vue l'acceptation du mot « archive » dans le contexte informatique. Il désigne d'abord un fichier ou un support de stockage externe sur lequel sont compressés les données qui n'ont plus d'usage courant. Exemple avec cette recommandation de Microsoft : « Plan how content becomes records :if you are using SharePoint Server 2010 for both active document management and records management, you can create custom workflows to move documents to a records archive. » (<http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc261982.aspx>) : il faut comprendre « records archive » comme entrepôt pour les documents engageants archivés.

Ensuite, archive (toujours en anglais) a pris le sens de centre d'archivage, c'est-à-dire le dispositif complet de conservation (outils, procédure, personnel) : c'est la définition qu'en donne la norme OAIS qui ne relève pas du records management.

2.2 Records management : la doctrine

Des fondateurs au record continuum

On fait volontiers naître le records management aux États-Unis en 1947. À cette date, le président Truman confie au sénateur Hoover une mission sur la réorganisation de l'administration, les années de guerre ayant produit d'importantes masses de papier dont il fallait décider du sort. Le rapport du sénateur mit en évidence que ces « records » ou documents officiels de l'administration se présentaient en trois lots : les dossiers encore vivants pour les affaires du gouvernement, les dossiers clos mais susceptibles d'être consultés en cas de recherche de décisions antérieures, et les dossiers dépourvus d'intérêt pour l'administration, ce dernier lot se divisant en documents intéressant la mémoire des États-Unis et en documents dépourvus de tout intérêt et promis à la destruction. Une seconde commission Hoover approfondit ses recommandations de bonne organisation administrative en 1953.

Quelques années après, en 1956, l'Américain Theodore Schellenberg reprend ces constats dans un livre fondateur : « Modern Archives. Principles and Techniques ». On note ici que c'est bien le mot « archives » qui figure dans le titre, le terme s'étant imposé à la fin du XIXe siècle

³ Norme ICA-Req/ISO 16175, module 2, 2.1 (2008)

aux USA sous l'influence des historiens.⁴ Schellenberg introduit une différence entre records et archives, ces dernières étant redéfinies comme "Those records of any public or private institution which are adjudged worthy of permanent preservation for reference and research purposes and which have been deposited or selected for deposit in an archival institution." , avec deux éléments constitutifs : la sélection et le transfert dans une institution spécifique.

Jusque là, les théoriciens anglais de l'archivistique n'opposaient pas les deux ensembles, notamment le « Manual of Archive Administration » publié en 1922 par Hilary Jenkinson. C'est à partir de là que le records management devient une discipline à part entière, avec deux professions distinctes : records manager et archivist.

Quelques décennies plus tard, on revient à une prise en compte plus large du cycle de vie du document, avec le concept de record continuum. Cette théorie a été formulée au Canada dans les années 1980 puis développée notamment par l'Australien Franck Upward (l'Université de Monash). La norme australienne 4390 sur le Records Management (1996) en donne la définition suivante : « ...a consistent and coherent regime of management processes from the time of the creation of records (and before creation, in the design of recordkeeping systems) through to the preservation and use of records as archives. » (par http://www.interpares.org/ip2/display_file.cfm?doc=ip2_book_appendix_16.pdf)

On remarquera ici l'expression « creation of records (and before creation) » qui rappelle que le « record » est créé au moment de sa validation et non lorsque l'on commence le premier jet ou que l'on crée la première version du document.

Le records continuum vise à connecter les différentes phases du cycle de vie du document archivable : « avant la validation, pendant la période de conservation réglementaire et après cette échéance, dans la dimensions historique, autrement dit, le records continuum vise à « réunifier l'archivage autour de son propre centre, en l'occurrence l'événement documenté ».⁵

Luciana Duranti et InterPARES

La doctrine actuelle en matière de records management doit beaucoup également à Luciana Duranti et au groupe de recherche international qu'elle a créé à partir de ses travaux à l'Université de Colombie britannique à Vancouver, essentiels pour le « e-records management », à l'heure du tout numérique.

Luciana Duranti est particulièrement connue pour une série d'articles fondateurs, intitulée « Diplomatics : New Uses for an Old Science » où elle développe une réflexion sur les caractéristiques des actes contemporains en s'inspirant des concepts de la diplomatique définis au XVIIe siècle pour l'étude des documents médiévaux.

InterPARES, « groupe de recherche international sur l'authenticité et la pérennité des documents dans les systèmes électroniques » a été fondé en 1999 et a connu depuis cette date trois projets de recherche successifs (www.interpares.org). Entre 1999 et 2001, les travaux ont porté sur la conservation de l'authenticité des documents produits ou archivés dans des bases de données ou des systèmes de gestion administrative. La seconde

⁴ A mentionner le rôle important joué par l'American Historical Association (AHA) à la fin du XIXe siècle et la création des US National Archives dans les années 1930. – Informations transmises par William J. Maher.

⁵ Drouhet, Geneviève, Keslassy, George, Morineau, Elisabeth. *Records Management : mode d'emploi*, Paris : Adbs éditions, 2000, p.17

campagne de recherche (2002-2006) s'est attelée aux questions de fiabilité et de qualité des « records » pendant tout leur cycle de vie, de leur création à leur conservation définitive, plus spécifiquement dans des environnements numériques complexes. Enfin, la troisième phase d'InterPARES s'attache depuis 2007 à mettre en pratique les principes théoriques issus des premières phases, au travers d'études de cas dans divers pays, incluant les questions de conservation numérique.

Les auteurs francophones

La publication de la norme ISO15489 a remis sur le devant de l'actualité, quarante ans après les faits, l'action un peu oubliée d'Yves Pérotin, directeur des Services d'archives de la Seine et de la ville de Paris à la fin des années 1950, et ses articles théoriques destinés à exposer en France le bien fondé du records management qu'il était allé observer aux États-Unis et au Royaume-Uni en 1960 et 1961.

Après avoir étudié et comparé les systèmes anglais et américain, Pérotin souligne que « les meilleures intentions des archivistes ne suffisent pas, si les autorités responsables de l'administration générale et particulièrement les autorités financières ne sont pas convaincues de ce que l'organisation du records management, quels que soient par ailleurs les avantages qu'elle présente pour les archives, est une affaire rentable et indispensables pour l'administration elle-même », et que, dans les deux pays, les commissions qui ont conduit à l'élaboration d'une réglementation nationale sur le « records management » ont été instituées « d'abord pour faire des économies »⁶.

À partir de ses observations et réflexions, Yves Pérotin formula la fameuse théorie des trois âges des archives en 1961 dans la revue *Seine et Paris*⁷, en utilisant les expressions « archives courantes », « archives intermédiaires » et « archives archivées » pour désigner les entités nommées en anglais « current records », « non current records » et « archives ». Son objectif était d'alerter les archivistes et responsables de l'administration française à intervenir plus tôt dans l'organisation des archives. L'expression « archives archivées » sonne curieusement et de fait elle n'a pas survécu à son auteur bien qu'elle contourne finalement très bien les contraintes de la terminologie française sur la question : archives traduit à la fois « records » et « archives ».

En 2003, le québécois Marcel Caya revient longuement sur ce sujet en demandant : « La théorie des trois âges en archivistique. En avons-nous toujours besoin ? » pour conclure que le concept reste utile pour supporter l'explication des sélections successives au cours du cycle de vie des documents car il faut intervenir le plus en amont possible pour obtenir de bonnes archives, mais pas comme base de l'organisation de la pratique professionnelle, avec une scission des métiers (records manager et archiviste).

Pérotin estimait que, pour le premier âge « il faut seulement obtenir que les bureaux fabriquent de bonnes archives et constituent des dossiers que n'encombrent pas les inutilités ». Quarante ans après, le « seulement » est largement obsolète : aujourd'hui, dans l'environnement numérique, c'est bien la sélection des données à archiver, l'identification des bonnes versions,

⁶ "Le Records Management et l'administration anglaise des archives", *Gazette des archives*, n° 44, 1964, p. 5-17. Il est important de mentionner que cet article a une version anglaise : "Administration and the 'Three Ages' of Archives", publiée dans *The American Archivist*, n° 29-3, 1966, p. 363-369

⁷ "L'administration et les trois âges des archives", *Seine et Paris*, n° 20, octobre 1961, p. 1-6

des documents validés en bonne et due forme qui posent le plus de problèmes. Par ailleurs, les supports numériques ne souffrent plus d'attendre que leurs producteurs n'aient plus besoin des documents pour leur faire subir un traitement archivistique : sans gestion appropriée au moment même de « record creation », l'authenticité et l'intégrité seront difficiles à établir.

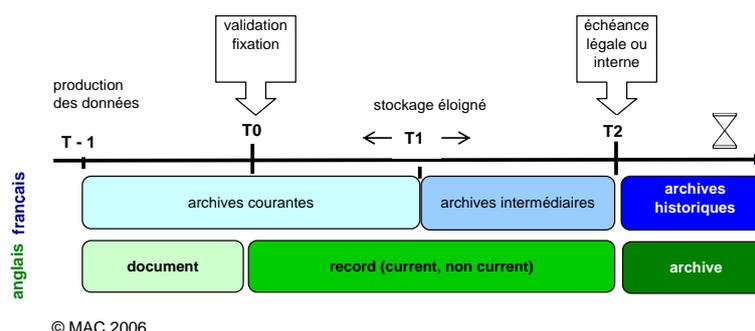
Il est patent que la principale difficulté de compréhension du records management aujourd'hui en France tient à cette question du « premier âge ». Les « archives courantes » de Pérotin renvoient aux « current records » mais la législation et la réglementation françaises des décennies suivantes ont doublement biaisé cette équivalence. Tout d'abord, la définition légale des archives, créée par la loi du 3 janvier 1979, est beaucoup plus large que la notion de « records » : « Les archives sont l'ensemble des documents, quels que soient leur date, leur lieu de conservation, leur forme et leur support, produits ou reçus par toute personne physique ou morale et par tout service ou organisme public ou privé dans l'exercice de leur activité. »⁸

La formulation est très englobante ; l'exercice de l'activité est nettement moins restrictif que « l'exercice des obligations légales et la conduite d'activité » ; tout est archive ou presque⁹... La loi prend en compte la vision historique des archives selon laquelle les sources de l'histoire ne se trouvent pas que dans les documents officiels, validés, etc. et que bien souvent c'est le brouillon qui sera le plus révélateur, ce qui n'est pas faux même si la réalité de l'ère numérique devrait conduire à revoir les choses. Quoi qu'il en soit, la finalité du records management n'est pas celle-là.

Ensuite, les décrets d'application de la loi reprennent à leur compte les expressions « archives courantes » et « archives intermédiaires », avec une définition basée sur « l'utilisation habituelle pour l'activité des services » et non sur la qualité probante du document. Ces définitions, reprises du reste par la CNIL¹⁰, sont relayées dans la pratique professionnelle et dans les usages par une utilisation essentiellement logistique de la théorie des trois âges (dans le bureau, hors du bureau, loin du bureau), largement dévoyée par rapport au records management.

La réglementation insiste bien sur le nécessaire tri à la fin de la période d'utilisation mais ignore la valeur intrinsèque du « record », ce que je résume pour ma part par le schéma suivant :

Figure 1.3 La théorie des trois âges : discordance franco-anglaise



Source : Marie-Anne Chabin

⁸ Code du patrimoine, titre II, Article L211-1

⁹ Chabin Marie-Anne, Je pense, donc j'archive, L'Harmattan, 1999, chapitre 2 « Tout est archive »

¹⁰ Recommandation de la CNIL du 11 octobre 2005

Toutes les recommandations actuelles sur le records management insistent et ré-insistent sur la différence entre document management et records management, sur le moment crucial de la sélection « as a record », sur la nécessité d'identifier quelles décisions ou actions doivent faire l'objet d'un document formellement établi.

En français, pour être compris de tous, on dira que certains documents sont la trace probante de ce qui a été décidé ou constaté, et que ce sont des documents-là dont le records management doit d'abord s'occuper.

2.3 L'apport des normes : de ISO 15489 à ISO3030X

Pour la normalisation, le records management relève du comité technique n° 46 (TC 46) de l'ISO (organisation internationale de normalisation) dont l'Afnor est le correspondant français. C'est à l'occasion du portage à l'ISO de la norme australienne AS 4390, en 1996, que fut créé le Sous-comité 11 au sein du TC 46, avec son correspondant français, la Commission de normalisation 11 (CN 11) dont le premier projet fut la norme ISO 15489.

La norme ISO 15489, publiée en anglais en 2001 et en français en 2002, porte le titre « records management » dans les deux langues. Elle se divise en deux parties : un texte général et un texte plus « technique ».

Les fondamentaux

On peut résumer en quatre points l'apport d'ISO 15489, norme fondatrice grâce à laquelle le records management a reçu ses lettres de noblesse internationale.

Le premier point est la définition de « records management » : « Champ de l'organisation et de la gestion en charge d'un contrôle efficace et systématique de la création, de la réception, de la conservation, de l'utilisation et du sort final des documents, y compris des méthodes de fixation et de préservation de la preuve et de l'information liées à la forme des documents », ou si je peux me permettre de retraduire : « Fonction chargée du contrôle rigoureux et systématique de la production, réception, conservation, utilisation et sort final des documents engageants, ainsi que des processus de capture et de maintenance des traces probantes et documentées de l'activité d'une entreprise ou d'un organisme ».

La norme précise plus loin (chapitre 7) les exigences qui en découlent, notamment : définir quels documents doivent être créés pour chaque type d'activité et quelles informations doivent y figurer [il s'agit de nouveau de la « record creation », concept choquant pour plus d'un archiviste français] ; décider sous quelle forme et quelle structure les documents doivent être produits et archivés, et quelles technologies doivent être utilisées ; évaluer les risques attachés à la non-disponibilité de documents probants ; conserver les documents et les rendre accessibles à terme, pour répondre aux besoins de l'organisme ou de l'entreprise et aux attentes de la collectivité ; s'assurer que les documents ne sont pas conservés au-delà de la durée nécessaire ; identifier et apprécier les occasions d'améliorer la rentabilité, l'efficacité et la qualité des méthodes, des décisions et des opérations de création, d'organisation ou de gestion des documents.

Le deuxième point concerne les quatre caractéristiques du « record » :

1. authenticité (le document peut prouver qu'il est bien ce qu'il prétend être),

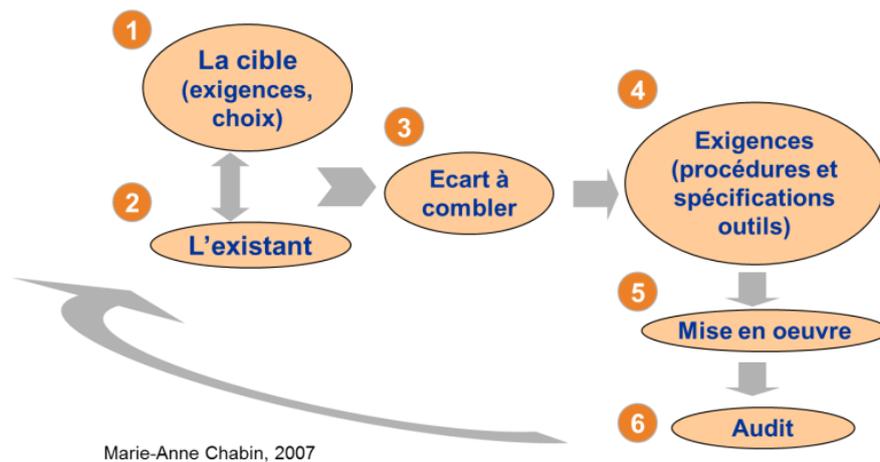
2. fiabilité (son contenu peut être considéré comme la représentation complète et exacte des faits qu'il indique),
3. intégrité (qui renvoie au caractère complet et non altéré du document),
4. exploitabilité (document localisé, repéré, décrit et analysé).

Le troisième point concerne les cinq caractéristiques du système d'archivage :

1. fiabilité du système (fonctionnement continu et cohérent),
2. intégrité (contrôles des utilisateurs, sécurité),
3. conformité à l'environnement réglementaire et aux attentes des métiers,
4. exhaustivité du périmètre documentaire (tous les documents engageants de l'entreprise ou de l'organisme),
5. caractère systématique des opérations de gestion (systématiser au mieux les méthodes de production et de conservation des documents).

Le quatrième apport d'ISO 15489 est contenu dans la partie 2 de la norme et reprend, sans la nommer explicitement la méthode DIRKS, que l'on peut résumer par le schéma suivant :

Figure 1.4 La spécificité de la méthode DIRKS

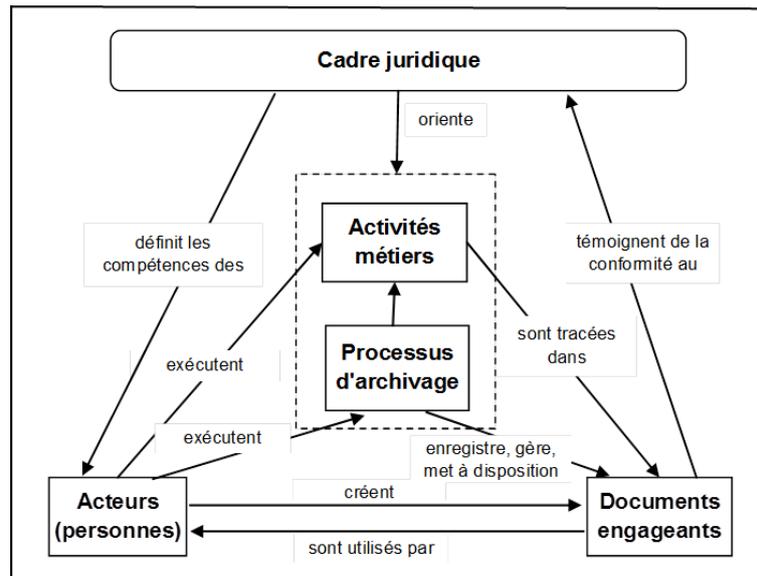


Source : Marie-Anne Chabin

La mise en place d'un projet d'archivage/records management commence en tout état de cause par une analyse de l'environnement réglementaire et des activités afin de définir une cible en termes de documents à produire et conserver ; ensuite, et seulement ensuite, on peut évaluer dans quelle mesure l'existant est conforme à cette cible et en déduire l'écart à combler. À partir de là, la suite du projet ressemble à tous les projets : définition des procédures et spécifications techniques de l'outil, mise en œuvre, audit... Le point fort est bien la définition de la cible avant toute chose et non, comme on le voit encore trop souvent : une analyse de l'existant pour démarrer le projet !

ISO15489 est été complétée en 2006 et 2009 par ISO 23081 sur les métadonnées d'archivage, et en 2008 par ISO 26122 relative aux processus. La norme ISO23081 comporte un schéma très éclairant sur les tenants et aboutissants du « records management » :

Figure 1.5 Illustration des types de métadonnées (Principales entités et leurs relations)



Source : ISO23081 : 2006, 9.1. Introduction aux types de métadonnées. Traduction Marie-Anne Chabin

On voit nettement sur ce schéma l'interaction d'une part entre l'activité qui produit des documents engageants conforme au cadre réglementaire, d'autre part le lien très fort entre processus métier et processus d'archivage.

Archivage électronique et la conservation numérique

Vu l'omniprésence voire l'omnipotence du numérique dans les entreprises, les institutions et la société aujourd'hui, il est presque superflu de parler de e-records management ou d'archivage électronique car tout est électronique, et ce qui ne l'est pas le sera bientôt et est de toute façon géré à l'aide de l'informatique.

C'est ainsi que la dernière décennie a vu fleurir un nombre notable de textes normatifs liés au e-records management et à l'archivage électronique, modifiant le paysage où ISO15489 avait pris ses marques au tournant de l'an 2000.

Il faut, dans ce paysage soudain touffu des normes, distinguer deux ensembles : les normes d'archivage / records management et les normes relatives à la conservation sécurisée et pérenne des documents archivés.

Les normes d'archivage / records management, se réclament toutes d'ISO 15489, notamment :

- les spécifications MoReq2, *Model Requirement for the Management of Electronic Records* / Exigences types pour la maîtrise de l'archivage électronique (2008), traduction française par la Direction des Archives de France ;
- ICA-Req, *Principles and functional requirements for records in electronic office environments* / Principes et exigences fonctionnelles pour l'archivage dans un environnement électronique - International Council of Archives / Conseil international des Archives, 3 fascicules, 2008 ; adopté par l'ISO début 2011 sous le nom ISO 16175 ; traduction française, réalisée par une équipe de jeunes professionnels coordonnée

par M.-A. Chabin et Christine Martinez, publiée par le Conseil international des Archives fin 2010.

MoReq2 et ICA-Req s'appuie sur les mêmes six fonctionnalités basiques du records management :

1. Plan de classement
2. Contrôles et sécurité
3. Conservation destruction
4. Capture/déclaration
5. Identification
6. Recherche / restitution

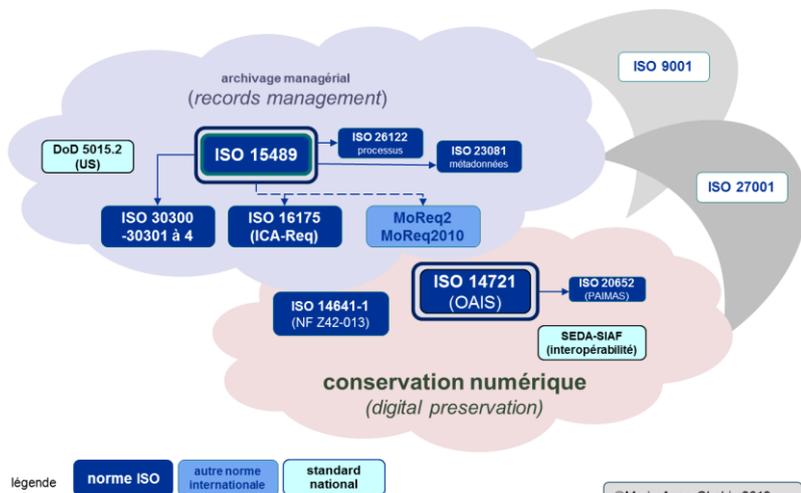
ICA-Req reprend et développe ISO 15489 dans son module 1, est très proche de MoReq dans son module 2 et présente une particularité très intéressante dans son module 3 avec une alternative séduisante pour les organismes et les entreprises confrontés aux enjeux de l'archivage : si la mise en œuvre d'un système centralisé d'archivage n'est pas possible, la norme donne la marche à suivre pour installer les fonctionnalités d'archivage dans l'application métier.

MoReq2010, publié en juin 2011 avec un titre révisé en « Modular requirements », renouvelle largement la norme européenne et préconise un groupe de services reliés entre eux au travers d'une architecture commune.

Pour la conservation pérenne, la norme de référence est ISO 14721 dite modèle OAIS, élaborée initialement dans le cadre de la préservation des données spatiales mais pertinente en fait pour tous types de contenus.

Côté conservation sécurisée, la norme NF Z42-013 est en France assez connue. Elle trouve son origine dans le besoin de promouvoir la valeur probante des documents numériques (numérisés ou numériques natifs) grâce à un fort dispositif de sécurité et de traçabilité. NF Z42-013 a été portée à l'ISO au début de 2012 sous le numéro 14641-1 : « Spécifications relatives à la conception et au fonctionnement d'un système d'informations pour la conservation d'informations électroniques ».

Figure 1.6 Articulation des normes relatives à l'archivage et à la conservation



©Marie-Anne Chabin 2012 Source : MAC

Le schéma ci-dessus montre l'articulation entre les deux grands ensembles de normes dites d'archivage : les normes managériales autour d'ISO 15489 et les normes de préservation numérique autour d'OAIS et ISO 14641 :

Vers la certification

Que veut-on ou peut-on certifier ? Une organisation managériale ou un dispositif technique ? Ou les deux ?

ISO 15489, trop généraliste, n'abordait pas la question de la certification.

En 2008, MoReq2 inclut dans son dispositif un jeu de tests permettant d'apprécier la conformité d'un logiciel ou d'une solution interne à la batterie d'exigence de MoReq. MoReq2010® comporte également un dispositif de test afin de pouvoir délivrer une certification de conformité des logiciels d'archivage à l'ensemble de ses exigences.

L'ISO, dans la suite de la norme ISO15489 s'est engagé dans une série de norme de management, dite ISO3030X qui prévoit cinq fascicules consacrés aux « Systèmes de gestion de l'archivage ». Les deux premiers, ISO30300 et ISO3030, traitant des « Fondamentaux et vocabulaire » et des Exigences, sont déjà parus. Trois autres publications sont attendues : ISO 30302 pour un « Guide de mise en œuvre », ISO 30303 pour les « Exigences pour les organismes d'audit et de certification » et ISO 30304 proposant un « Guide d'évaluation ».

ISO 30301 comporte en annexe une « Liste de contrôle pour une auto-évaluation » comportant 20 questions parmi lesquelles :

- La politique d'archivage mentionne-t-elle les exigences législatives et réglementaires auxquelles l'entreprise est soumise ?
- Les objectifs en matière d'archivage sont-ils mis en regard des moyens et de l'évaluation des risques ?
- Existe-t-il un programme de formation et de sensibilisation pour les objectifs d'archivage et un plan de mise en œuvre ?
- La mise en œuvre du dispositif d'archivage est-elle régulièrement auditée ?
- A-t-on mis en place une revue et un processus d'évaluation managérial pour le dispositif d'archivage ?

La cause du records management progresse donc au plan international, et on s'en réjouit.

3 Seconde partie : les usages

L'écart entre les concepts et les usages s'observe pour le records management comme dans d'autres disciplines voire plus que pour les autres disciplines en France, en raison des différences culturelles qui ne favorisent pas l'appropriation du concept de « record » par les utilisateurs (y compris les professionnels de l'information), mais aussi en raison des perturbations induites par les technologies, notamment la dérégulation de la production et de la diffusion de l'information due au « tsunami numérique ».

3.1 De bonnes pratiques injustement délaissées

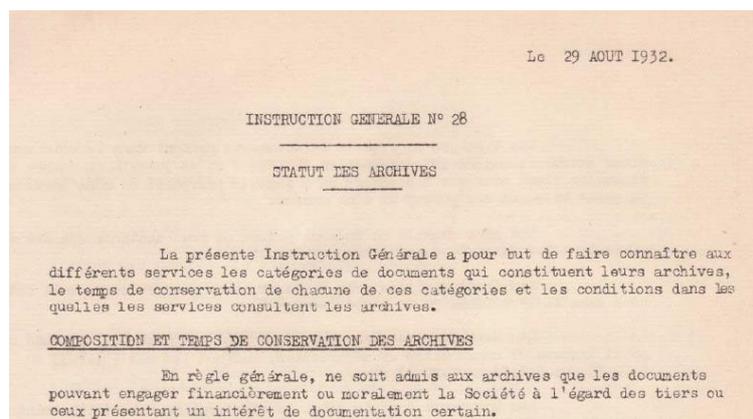
L'archivistique est née au milieu du XIXe siècle pour organiser les masses croissantes d'archives produites du fait de la croissance économique, du développement des relations contractuelles entre les personnes (physiques ou morales) et de l'évolution des techniques. Mais les entreprises et administrations françaises n'ont pas attendu que l'expérience de l'administration américaine de l'après Seconde guerre mondiale soit commentée à Paris à la fin du XXe siècle pour définir et mettre en œuvre de bonnes pratiques de classement et d'archivage.

Les trois exemples qui suivent, touchant une entreprise privée, un établissement public et un ministère, mettent en évidence que le « records management » est d'abord une question de bon sens pour qui a pris conscience de ses responsabilités dans la gestion des documents qui l'engagent dans le temps, et de l'efficacité qu'apportent au quotidien des règles documentaires simples.

Trois exemples

Le premier exemple est celui de l'entreprise Renault créée en 1898 et pour qui la priorité est bien la production et la commercialisation de véhicules automobiles et non, à cette époque, la mémoire historique. En 1932, François Lehideux, le directeur administratif de l'entreprise industrielle signe une instruction générale relative au « statut des archives ».

Figure 2.1 Instruction « Statut des archives » de Renault en 1932



Source : archives historiques de Renault

La terminologie, quatre-vingt ans plus tard, en est étonnamment moderne : il est question de « catégories de documents qui constituent les archives » et il est précisé que « ne sont admis aux archives que les documents pouvant engager financièrement ou moralement la Société à l'égard des tiers ou présentant un intérêt de documentation certain », ainsi qu'on peut le voir

ci-dessous sur la photo du document. Suivent le détail de la composition et du « temps de conservation » des archives », la procédure associée pour l'envoi aux archives et les règles de consultation. En annexe de l'instruction figure un tableau qui identifie une vingtaine de documents majeurs, avec la durée de conservation, ainsi que, pour chaque catégorie, le mois de l'année au cours duquel les destructions de documents périmés doivent être opérées et le nom de la personne « pouvant autoriser la conservation de documents ».

Le second exemple est celui du port de Marseille. Après des siècles d'administration du port sous la houlette de la chambre de commerce, l'établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) « Port autonome de Marseille » est créé en 1966. Dès le départ, la direction décide de mettre en place une organisation documentaire solide, avec le concours de la société de conseil Sema Organisation. La procédure mise en œuvre s'intitule « Modalités concernant la circulation et le classement du courrier » et son application est confiée au service intitulé « Archives centrales » qui correspond exactement à ce que, outre-Manche ou outre-Atlantique, on appellerait un « Records center » : le courrier entrant est centralisé ; il est indexé et diffusé sous forme de copie tandis que l'original est classé en suivant un plan de classement qui décrit toutes les activités du port et indique la valeur de conservation des documents au sein de ces activités ; de la même façon, le double (la minute) de tout courrier sortant est enregistré et classé dans les mêmes dossiers. Le circuit des courriers et des affaires est contrôlé au moyen d'un système de bandelettes assez sophistiqué mais efficace et incontournable dans l'environnement papier. L'apparition du photocopieur, du fax puis de l'ordinateur ont balayé cette organisation, sa forme bien sûr, mais aussi le fond...¹¹.

Le troisième exemple est celui du ministère des Affaires étrangères qui est indépendant pour l'organisation de ses archives. Héritier d'une tradition remontant au début du XVIII^e siècle, le service s'appuie sur le principe du bureau d'ordre qui a peu à peu disparu des autres administrations. Le courrier entrant et sortant est centralisé de sorte que les archives échappent « à l'atomisation et au chaos qui les aurait menacées si elles étaient restées aux mains de chaque agent traitant (chacun ayant sa manière bien individuelle d'organiser... ou entasser ses dossiers) »¹². Ainsi, l'archiviste se situe « au plus près des préoccupations d'efficacité du producteur et se retrouve dans une démarche proche de la démarche qualité (sur laquelle il peut d'ailleurs souvent s'appuyer), à la frange entre archives et documentation car la matière traitée concerne souvent l'information du service quelle qu'elle soit, et il est perçu autant comme conseiller « méthodes » que comme archiviste au sens traditionnel du terme. La constitution d'une base de données informatique, la mise en place d'un nouveau processus de circulation de l'information ne se fait pas sans son avis. ». Cette organisation a été confortée en 1969 et réaffirmée en 1981¹³.

¹¹ Cet exemple est développé dans le livre de Marie-Anne Chabin « Archiver, et après ? », Djakarta, 2007, en ligne sur : <http://www.marieannechabin.fr/archiver-et-apres/2-archiver-ou-conserver/>

¹² Chabin M-A, Watel Françoise. L'approche française du records management : concepts, acteurs et pratiques. *La Gazette des Archives*. N°204, 2006, pp. 113-129

¹³ Le déménagement de la direction des Archives diplomatiques à La Courneuve en 2009 donne une nouvelle orientation, plus culturelle, au service.

Dérives technologiques et culturelles

Ces bonnes pratiques toutefois n'ont pas résisté à diverses influences culturelles dont la principale est un déplacement du centre de gravité du cycle de vie des documents archivés vers le passé.

Le « records management » pose le point névralgique au moment où le document change de statut, au moment où le *document is set apart as a record*, au moment où son contenu, sa validation, l'engagement qu'il porte fait que ce document doit être archivé dans un local ou un dispositif technique qui assurera sa protection et où on veillera à l'application des règles qui régissent son cycle de vie jusqu'à l'extinction de sa pertinence pour producteur. Les pratiques archivistiques et la réglementation françaises, quant à elles, ont décalé le point d'intervention des professionnels au moment où les dossiers ne sont plus utiles aux affaires et se retrouvent poussés par les dossiers plus récents dans les recoins du bureau ou de l'ordinateur, abandonnés aux amateurs de tri qui pourront y dénicher et y piocher ce que bon leur semblera. Il est évident que ce glissement du centre de gravité vers une borne pauvrement logistique, par suite du poids donné aux archives historiques dans l'organisation de la profession, a contribué à forger une image sociale des archivistes proche de celle de débarrasseurs de caves empussiérées.

Heureusement, en ce début du troisième millénaire, les technologies numériques, avec les possibilités et, paradoxalement, au travers des risques qu'elles suscitent, redonnent à ce que représente et véhicule le records management l'actualité et l'acuité qu'il n'aurait jamais dû perdre sous nos climats. L'information numérique est indissociable de l'émergence des risques de volumes incontrôlables (l'électronasse succède à la paperasse), du défaut d'intégrité et de l'obsolescence des formats et des supports.

3.2 Le poids des mots...

Traductions tous azimuts

Le développement du records management est indéniablement freiné en France par la querelle linguistique qui l'accompagne. Le mot « record » n'ayant pas de traduction frontale suffisamment répandue, du fait de la marginalisation de la démarche au cours des dernières décennies, plusieurs traductions se font aujourd'hui concurrence, au détriment des utilisateurs.

En 1996, la traduction française du premier projet de norme ISO15489, réalisé (et ce n'était illégitime à l'époque) avec le vocabulaire des qualitateurs de l'AFNOR (*record* = enregistrement) s'est révélée incompréhensible pour les professionnels de l'information qui lui ont préféré le terme classique de « document d'archives » tout en conservant l'expression anglaise « records management » pour désigner l'objet de la norme.

Dans les dernières années de la décennie 2000, les traductions se diversifient.

S'appuyant sur les travaux des commissions spécialisées de terminologie et de néologie (ministère de l'Économie et des finances, ministère de la Culture), la commission générale de terminologie (Cogeter) opte pour l'expression « gestion de l'archivage » comme équivalent français de « records management » 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. »¹⁴

La traduction française de la norme européenne MoReq2 est publiée fin 2008 sous l'égide de la Direction des Archives de France : Elle retient les mots « archivage » pour « records management » et « document à archiver » ou « document archivé » pour « record », ainsi que l'explique le chapitre zéro de la version française de la norme (www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/static/2085)¹⁵.

Deux ans plus tard, le Conseil international des archives (CIA/ICA) met en ligne la version française de la norme internationale ICA-Req (parue en 2008, portée à l'ISO en 2011 sous le nom ISO 16175)¹⁶ : sont retenus également les mots « archivage » et « document à archiver », aux côtés d'autres expressions telles que « traces », « archives » ou « documents engageants » selon le contexte. L'introduction à la version française d'ICA-Req, sous la plume de Christine Martinez, explique la volonté de l'équipe des traducteurs de remplacer « le réflexe du dictionnaire par la question : Quel est le mot/l'expression qui correspond le mieux à ce concept/pratique dans ma vie professionnelle ? Quel mot vais-je naturellement employer pour parler à mes interlocuteurs dans l'institution ou l'entreprise pour évoquer cet aspect des procédures, du traitement, des outils utilisés ? Quels mots les utilisateurs vont-ils eux-mêmes utiliser plus volontiers ? Est-on obligé de traduire toujours le même mot anglais par le même mot dans la langue de destination ? Il nous est apparu que non ».

En 2010, le processus d'approbation des normes ISO 30300 et 30301 avec l'appel public à commentaires associé ravive la discussion. La commission nationale 11 décide de retenir, pour traduire « records » et « records management », des expressions inédites, forgées pour l'occasion, à savoir, respectivement « document d'activité » et « gestion des documents d'activité »¹⁷, en dépit de la protestation de nombreux professionnels de l'information, des technologies et du droit¹⁸.

Les utilisateurs sont, quant à eux, désorientés par ces dissensions, comme en témoigne les cahiers des charges diffusés à l'appui des appels d'offre pour assistance à maîtrise d'ouvrage ou recherche d'une solution technologique, où les normes sont énumérées dans une terminologie hésitante, mêlant la définition d'une politique et l'acquisition d'une solution, parfois sans lien avec l'expression du besoin.

Le marché, de son côté, surfe sur la vague, prenant les textes là où ils se trouvent, jonglant avec les différentes expressions ou en fabriquant d'autres à partir de publications commerciales conçues en anglais.

¹⁴ Le terme et sa définition sont publiés au *Journal officiel de la République française* le 22 avril 2009 (page 6949).

¹⁵ Model requirements for the Management of Electronic Records/ Exigences-types pour la maîtrise de l'archivage électronique (voir première partie de l'article, point 3.2 « Archivage électronique et conservation numérique »).

¹⁶ Principles and Functional Requirements for Records in Digital Office Environments / Principes et exigences fonctionnelles pour l'archivage dans un environnement électronique (voir aussi première partie de l'article, point 3.2 « Archivage électronique et conservation numérique »).

¹⁷ Trois livres blancs utilisant cette terminologie ont été publiés entre 2010 et 2012. Voir notamment : <http://www.archivistes.org/Publication-du-3eme-Livre-Blanc>

¹⁸ Voir les témoignages en réponse à l'appel de Marie-Anne Chabin : <http://www.archive17.fr/index.php/Table/des-mots-pour-le-dire/traduction/>

Un dessin vaut mieux...

Le poids des mots... et le choc des photos, dit le slogan journalistique. Voici un dessin qui en dit effectivement plus qu'un long discours : il s'agit de l'illustration du concept de record dans la norme européenne MoReq2010®, sous la plume de Jon Garde :

Figure 2.2 Illustration du mot « record »



Source : MoReq2010® – Volume 1 – Core Services & Plug-In Modules v1.0 , Page 20 of 520

Comment traduire pour un public francophone la légende de ce très explicite dessin ?

Faut-il dire :

- l'un de ces documents n'est sans doute pas un document d'activité (un record, une archive courante et intermédiaire, un enregistrement...), l'autre peut-être ? ou
- l'un de ces documents n'a pas à être archivé (conservé), l'autre peut-être ? ou encore
- l'un de ces documents ne prouve rien (n'engage pas), l'autre peut-être ?¹⁹

Ce qui est patent, c'est que la liste de courses n'a qu'une valeur d'usage dans le cours normal des choses et qu'une fois les produits achetés et rapportés à la maison, elle n'a plus de rôle à jouer ni d'intérêt à être conservée, tandis que le ticket de caisse est une trace datée dont l'auteur est identifié qui peut servir de justificatif de dépense. De manière exceptionnelle, l'un et l'autre pourront être conservés à titre de preuve ou un témoignage : dernier écrit d'une personne victime d'un accident de la circulation en revenant du magasin (valeur sentimentale), exemple de faux ticket de caisse analysé par la police, indices sur une scène de crime, etc. Mais il ne faut pas confondre la norme et l'exception, la responsabilité et la mémoire.

3.3 Maîtrise du risque et gouvernance de l'information

La finalité du records management est de conforter l'administration ou l'entreprise dans sa gestion des documents qui portent sa responsabilité et sa mémoire, en étant efficace, en contrôlant les coûts mais aussi en minimisant les risques. Or les risques que présente l'original d'un document achevé se trouvent souvent aussi dans les documents de travail qui ont abouti

¹⁹ Cette question a été débattue en octobre par quelques dizaines de professionnelles, de diverses professions et originaires de divers pays sur mon blog (<http://www.marieannechabin.fr/2011/10/traductibilite/>).

à cet original, ou dans les copies qui en ont été faites, ce qui conduit à élargir la problématique du records management à celle de la gouvernance de l'information.

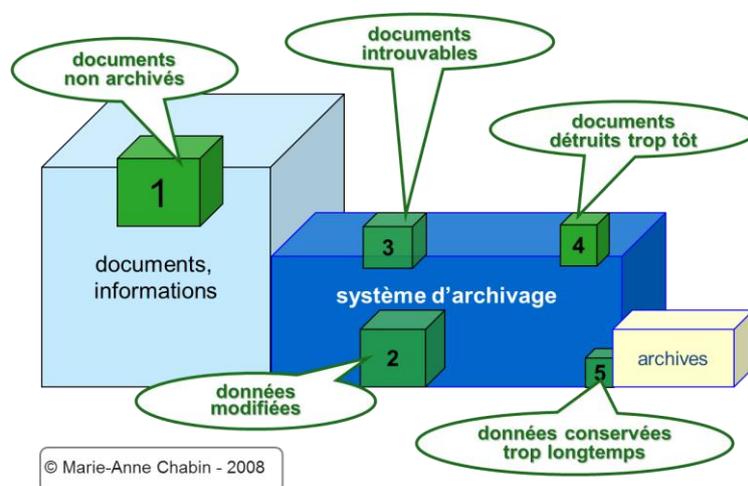
Panorama des risques

La norme ISO 15489 souligne le rôle du records management comme réponse à une maîtrise des risques de non disponibilité de l'information dans le temps.²⁰ La divulgation est le danger opposé, mis en avant par les politiques de sécurité de l'information.

Ces risques sont d'autant plus nombreux que l'information est abondante et sur supports multiples, que les échanges se développent au travers de réseaux difficiles à contrôler, que la pression des audits ou la menace des contentieux se fait plus grande.

Le schéma ci-après résume les cinq risques liés à la gestion de l'information qui engage la responsabilité des entreprises (*a priori* du plus fort au moins crucial en termes de probabilités).

Figure 2.3 Les cinq risques auquel répond le records management



Le premier de ces risques tient au fait que certains documents ne sont pas archivés et ne sont donc pas gérés. On met souvent en avant la question de la pérennité des données numériques ; la question est réelle mais l'expérience montre que le plus souvent, lorsqu'on n'est pas en mesure de produire le document recherché, ce n'est pas parce qu'il n'est plus lisible mais parce qu'il n'a jamais été archivé ! Et s'il n'a jamais été archivé, ce peut être parce qu'il est resté dans l'armoire ou dans la messagerie de son auteur ou destinataire (on voit ici les conséquences néfastes de la personnalisation des documents d'entreprise), mais ce peut être aussi parce que le document n'a jamais été produit : on a décidé, on a modifié les termes du contrat au cours d'une conversation téléphonique mais on n'a pas tracé « en dur » cet acte, pourtant engageant. On retrouve là une des fonctions majeures du records management qui est de s'assurer de la production des documents qui tracent les actes et engagent la responsabilité (la fameuse *record creation* qu'il ne faut pas confondre avec la création d'un document au sens de l'élaboration de sa première version, contresens malheureusement très fréquent).

²⁰ ISO 15489 : chapitre 4 « une protection et un soutien en cas de litige, ceci incluant la gestion des risques du fait de l'existence ou de la non-disponibilité d'une preuve » ; chapitre 7 : « évaluer les risques attachés à la non-disponibilité de documents probants ».

Le deuxième risque touche à la modification des documents après leur établissement et leur validation, modification qui met en échec la force probante du document archivé. La question est devenue préoccupante avec le numérique et la malléabilité des données non contrôlées mais la modification du papier a toujours existé, accidentelle (désagrégation de l'encre qui rend le document illisible) ou malveillante (extraction ou ajout d'une pièce dans un dossier pour en modifier le sens). La non modification des documents tient à la fois à la qualité du support (et du format) et au contrôle des accès en écriture après que le document ait été mis dans le système *as a record*.

Vient ensuite le risque de ne pas retrouver un document qui a pourtant existé et qui a été rangé quelque part et qui vraisemblablement s'y trouve encore. Mais, faute d'une description suffisante, le document est noyé dans la masse et échappe à la recherche. Le records management a pour tâche de qualifier chaque entité documentaire qui porte une valeur de témoignage ou de preuve et de lui attribuer un identifiant unique qui permet de le gérer et donc de le retrouver de manière fiable.

Le quatrième risque est que les documents archivés soient détruits trop tôt, non pas accidentellement mais parce les besoins de conservation ne sont pas gérés correctement dans l'entreprise et qu'au lieu de cumuler l'ensemble des exigences qui pèsent sur un dossier (contrainte réglementaire + risque contentieux + besoin de connaissance des métiers) pour définir la durée de conservation adaptée à l'entreprise dans son entier, on a laissé tel service ou telle équipe décider du sort d'un document unique qui engageait l'entreprise au-delà de ce seul service ou de cette seule équipe. C'est là la démonstration que le records management ne peut être que *enterprisewide* et qu'un projet d'archivage au niveau d'une direction n'a pas de sens.

Le dernier risque identifié sur le schéma est un risque assez récent mais qui, par son côté boomerang, constitue une bonne alerte pour les responsables d'une gestion négligente : des documents conservés trop longtemps sont exhumés et s'avèrent être des éléments à charge alors qu'ils auraient pu être détruits sans risque : un mail trop bavard sur une entente douteuse, un compte rendu qui fait état d'un défaut de fabrication probable... C'est le sens de l'article *Gare aux archives numériques !* paru dans *Les Échos*²¹ qui évoquent les risques de ce que j'appelle dans mon *Nouveau glossaire de l'archivage* la « sur-conservation » (<http://www.archive17.fr>).

Les conséquences de ne pas produire en temps voulu le document recherché peuvent être bénignes (une copie de l'original, une version précédente ou un autre document suffit parfois à régler le problème) mais elles peuvent aussi pénaliser lourdement l'entreprise : incapacité à réagir à une attaque médiatique non fondée car on ne trouve pas le document qui permettrait de stopper l'affaire, négociation perdue faute de réactivité due à des données non disponibles, perte de procès, sanction administrative ou pénale dont on ne se remettra peut-être pas...).

Le défi est d'importance et les méthodes pour le relever très empiriques. C'est dans cet esprit que j'ai créé la méthode Arcateg™ pour piloter et auditer l'archivage. Le concept central est la catégorie de conservation, sorte de boîte virtuelle destinée à recueillir tous les objets

²¹ Interview d'Isabelle Renard, avocate associée au cabinet Racine, et Catherine Leloup, secrétaire générale de l'Association française de l'audit et du conseil informatiques (AFAD), *Les Echos* n° 20917 du 21 Avril 2011, page 8 - <http://archives.lesechos.fr/archives/2011/LesEchos/20917-42-ECH.htm>. On note que la journaliste des *Échos* a retenu dans le titre le mot « archives » pour évoquer ce qu'un confrère anglophone aurait spontanément appelé « records »...

documentaires partageant la même durée de conservation pour les mêmes raisons, quel que soit leur type ou leur nom, par opposition aux tableaux qui énumèrent sans fin les documents de l'entreprise en leur attachant des durées de conservation souvent inapplicables. Arcateg™ propose une liste standard de 100 catégories de conservation définies par les relations entre les acteurs et le poids de l'action (contrat, décision, information) avec un mode opératoire pour aiguiller tout document vers la bonne catégorie et pour définir les modalités d'archivage (quel support, quelles métadonnées, quelle sécurité, quel outil, quel responsable, etc.).

Les huit principes du GARP®

Par où commencer pour parvenir à contrôler l'ensemble du périmètre documentaire constitué par ces documents engageants et leurs satellites ?

L'ARMA, association créée en 1955 pour réunir les records managers américains et qui compte aujourd'hui 11000 professionnels du records management dans le monde entier, a défini il y a quelques années huit principes directeurs pour piloter les projets de records management, dénommé GARP pour « Generally Accepted Recordkeeping Principles ® », autrement dit, « Principes d'archivage généralement admis » : <http://www.arma.org>

Ce sont :

1. la responsabilité : il est nécessaire d'avoir une politique et des procédures approuvées diffusées à l'ensemble des collaborateurs, pilotée par un cadre supérieur ;
2. l'intégrité : maintien de l'authenticité des documents, avec leur fiabilité, ce qui passe par une application rigoureuse de procédures ;
3. la protection de l'information, au travers de mesures visant les habilitations d'accès, la sécurité et la confidentialité de toutes les tâches de gestion ;
4. la conformité, c'est-à-dire la possibilité pour l'entreprise de démontrer qu'elle conduit ses activités dans le respect de la loi, et que le système d'archivage est audité ;
5. l'accessibilité aux documents archivés en termes de repérage rapide de la bonne information ;
6. la conservation qui consiste à énoncer les durées de conservation de chaque document en combinant les diverses contraintes (réglementaire, risque contentieux) ;
7. la destruction des documents arrivés à échéance de conservation, ou alors leur transfert aux archives historiques ;
8. la transparence, à savoir une description des processus d'archivage et une traçabilité systématique des actions de gestion.

Figure 2.4 Official records and information governance



Source : GARP® Assessment - <http://www.arma.org/garp/Assessment.cfm>

L'ARMA vient d'élaborer une méthode d'évaluation de ces principes GARP, avec un niveau de base et un niveau plus complet. La vidéo de présentation (écran ci-dessous) met en évidence le lien entre les documents d'archives « officiels » (official records), qui ne représentent que 10% des documents dans l'entreprise, et l'information environnante, ces 90% de contenus divers circulant ou séjournant dans des outils non moins divers, et qui justifient une gouvernance de toute l'information d'entreprise.

3.4 Le CR2PA, club français du records management

En dépit de son évidente utilité, le records management est encore largement absent des politiques d'entreprise en France. Les aspects techniques (conservation numérique, coffre-fort électronique), les aspects logistiques (déménagement, numérisation) et les aspects culturels (archives patrimoniales) sont encore les plus visibles, mais la prise de conscience des risques du non-archivage, de l'impact du « non-records management », au sein d'une gouvernance plus large de l'information d'entreprise, fait son chemin.

Tandis que se créent des chapitres nationaux de l'ARMA en Suisse (novembre 2011) et au Royaume-Uni (janvier 2012), le CR2PA (Club des responsables de politiques et projets d'archivage), créé en 2008 par quelques directeurs et responsables de projet d'archivage, développe son action fondée sur une approche par le risque (www.cr2pa.fr).

L'archivage managérial

Le CR2PA s'est donné un slogan fort : « L'archivage managérial » qui se révèle à ce jour la meilleure traduction du concept anglo-saxon de « records management ».

L'archivage managérial a été présenté lors d'un débat public intitulé « La politique d'archivage, une affaire de dirigeants ? Bien sûr ! » en mars 2011 (<http://www.atelier.net/events/galleries/politique-darchivage-une-affaire-de-dirigeants-bien>).

La formalisation du concept part du constat suivant : d'un côté, l'arsenal réglementaire en matière de conservation des documents est imposant ; de l'autre, les technologies savent apporter la sécurité, l'intégrité, la traçabilité, la pérennité des documents numériques et gérer les stocks papier ; et pourtant, la plupart des entreprises ne maîtrisent pas l'archivage de leurs documents : entassement de papiers et fichiers inutiles voire dangereux, difficulté à retrouver la preuve recherchée. N'est-ce pas paradoxal ? Le CR2PA note que :

- l'information numérique se crée, sort, entre, circule, prolifère, se démultiplie, se déforme, s'égare... et fait courir de nouveaux risques à l'entreprise et à ses dirigeants,
- la réponse généralement donnée est axée sur la technique (sécurité, pérennité) et très peu sur l'identification des risques et la définition des règles,
- le « temps différé » accroît la difficulté : le défaut d'archivage d'aujourd'hui ne sera que demain mais il sera trop tard pour le corriger.

L'archivage managérial repose donc sur la prise de conscience des risques du non-archivage, la gouvernance de l'information qui engage l'entreprise, des responsabilités partagées dans un projet transverse et stratégique qui doit mobiliser la direction générale. « Archiver, c'est prendre une assurance » affirme Richard Cazeneuve, président du CR2PA dans la vidéo

« Enjeux de l'archivage pour les entreprises » réalisée début 2012 par un groupe d'élève de l'INTD (http://youtu.be/9_xsGaWiOfE).

Le premier acte de l'archivage managérial est la définition d'une politique d'archivage (au sens très exact de *records management policy*). C'est le sujet de la dernière publication du CR2PA, après un livre blanc en 2009 sur « L'archivage des mails ou les utilisateurs face aux mails qui engagent l'entreprise » et un autre en 2010, intitulé « L'archivage managérial face aux opérations de fusions-acquisitions ».

Figure 2.5 Les trois livres blancs du CR2PA



Source : <http://www.cr2pa.fr> et <http://cr2pa.fr/WordPress3/>

Retours d'expérience et pluridisciplinarité

Les responsables de projets d'archivage qui partagent leur expérience au sein du CR2PA (une trentaine d'entreprises, établissements publics et administrations) sont de profils variés, soulignant la nécessaire complémentarité des compétences pour un tel projet : ingénieurs, spécialistes de la sécurité de l'information, professionnels de l'information, juristes, etc.

Les deux dernières rencontres du club portaient sur l'archivage des dossiers de la R&D Ingénierie (chez Renault, 4 octobre 2011) et sur la *data retention policy* de la direction de la Recherche et Innovation de L'Oréal, en lien avec la gestion des connaissances (8 mars 2012). Elles ont mis en évidence :

- la priorité de la démarche de records management sur la mise en œuvre de solutions techniques : identification des risques et des documents ou dossiers qui les portent, avant toute chose ;
- l'articulation de l'archivage avec les projets qui gèrent les autres facettes de l'information dans l'entreprise : le collaboratif, le contenu et la connaissance, la sécurité ;
- l'association des professionnels de l'information avec les équipes métiers pour un archivage efficace.

Nathalie Morand-Khalifa, Directeur Information Management Office à L'Oréal R&I, commente ainsi son expérience dans un billet *L'archivage managérial et le « KRM » (Knowledge & Records Management)* (<http://cr2pa.fr/WordPress3/?p=396>): « En parallèle à l'approche RM se développait une démarche KM (Knowledge Management). Force est de constater que si ces deux démarches ont au moins un point commun : la gestion de l'information, jamais elles ne parviennent réellement à se rencontrer dans les entreprises ! » Or « archiver ce n'est pas

seulement conserver et détruire, c'est aussi savoir pourquoi et pour qui on conserve ». Et elle conclut : « L'union du Knowledge Management et du Records Management, dans ce qu'elle permet à la fois de répondre aux besoins des collaborateurs (protéger, valoriser et partager leur savoir) et aux besoins de l'entreprise (protéger, maîtriser et tracer les documents engageants) est une approche pragmatique des besoins de gouvernance de l'information ».

4 Conclusion

Les projets d'archivage se multiplient dans toutes les organisations parce que l'environnement numérique favorise les risques attachés à la qualité, la sécurité, la pérennité et l'exploitabilité de l'information qui engage dans le temps. Mais beaucoup de projets sont victimes de leur complexité, du défaut de visibilité des priorités qui pourraient aider à la décision, de l'inadéquation fréquente des solutions proposées et de la complexité des normes.

Cette analyse conduit à formuler deux souhaits.

Le premier de ces souhaits est d'éclairer davantage les utilisateurs sur les réalités concrètes de l'information à risque et les enjeux du non-archivage dans les entreprises ou les administrations. Qu'on utilise pour désigner la démarche le nom que l'on voudra, mais à deux conditions :

1. que l'on n'utilise pas parallèlement ou alternativement quatre ou cinq appellations concurrentes qui laisseraient croire aux utilisateurs et aux étudiants qu'il existe quatre ou cinq disciplines distinctes.... alors que si on assimile bien les bases de la discipline avec quelques mots de français courant, les choses sont assez simples : il y a des documents qui engagent plus que d'autres la responsabilité, et il faut les archiver, les mettre en sécurité, quel que soit leur support, avec les règles appropriées ; et cette exigence part de la valeur propre de ces documents, dès le moment de leur production (la *record creation*), et non d'une appréciation ultérieure et hypothétique des contenus ;
2. que l'on ne laisse pas croire aux utilisateurs et aux dirigeants qu'il est possible de gérer les documents qui tracent la responsabilité d'une entreprise, ou même de constituer des archives historiques sensées, en venant une fois par an trier un stock de fichiers périmés !

Le second souhait concerne la simplification des normes : on peut comprendre que la normalisation soit indispensable et que la clarification de tous les volets d'une discipline devenue complexe dans le monde numérique nécessite de gros travaux d'expertise et de spécifications techniques, mais la surenchère des normes, la course à la nouvelle norme plus complète, plus longue, plus détaillée, ne risquent-elles pas de décourager l'utilisateur et de nuire pour finir à la légitimité même des normes en la matière ? ISO15489 a vraiment posé d'excellents principes, reconnus dans le monde entier. Le millier de pages de normes de la dernière décennie pêche regrettamment en termes de clarté et d'applicabilité. Même si tous ces textes sont dans le détail très pertinents, le plus urgent aujourd'hui est de fournir aux utilisateurs une panoplie simplifiée et progressive de références normatives, bien équilibrée, malléable, cohérente, complémentaire plus que concurrente, avec une traduction française explicite, respectueux de la langue française et des usages.

Ce que véhicule le records management est une vraie réponse à une vraie question. Il portera pleinement ses fruits quand les fondamentaux seront bien assimilés et clairement exprimés et compris (peu importe la langue pourvu qu'on ait le sens !), que les objectifs seront bien positionnés et bien adossés aux autres démarches de gestion de l'information et du risque, et que les projets seront bien dimensionnés et bien phasés.

5 Bibliographie

Barbat Ph, *Discovery of records management in France and its consequences*, 2004
<http://www.caldeson.com/RIMOS/barbat.html>

Marcel Caya, La théorie des trois âges en archivistique. En avons-nous toujours besoin ? conférence donnée à l'École nationale des chartes en décembre 2004,
<http://elec.enc.sorbonne.fr/document72.html>

Chabin M-A, *Je pense, donc j'archive*, L'Harmattan, 1999, chapitre 2 « Tout est archive »

Chabin M-A, « E-records management et diplomatique numérique », in *Traitements et pratiques documentaires : vers un changement de paradigme ?*, Actes, ADBS, Collection : Sciences et techniques de l'information, 2008

Chabin M-A, « Rôle et applicabilité des normes », Actes de la Ve conférence du DLM-Forum (Toulouse, 10-12 décembre 2008), volume 1, pp 43-51, lire l'article :
<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/gerer/publications/actes/> - voir la présentation

Chabin M-A, *Archiver, et après ?* Djakarta Editions, 2007, 156 p.

Chabin M-A, *Le management de l'archive*. Paris, Hermès sciences publications. 2001. 191 p. ISBN 2-7462-0107-0

Clanchy, M, *From Memory to Written Record*, London, 1979

Comprendre et pratiquer le records management. Analyse de la norme ISO 15489 au regard des pratiques archivistiques françaises, par le Groupe métiers AAF-ADBS « Records management », 2005

CR2PA. *L'archivage des mails ou les utilisateurs face aux mails qui engagent l'entreprise*. Livre blanc. Paris, CR2PA. 2009. 20 p.

Chabin M-A, Watel Françoise. L'approche française du records management : concepts, acteurs et pratiques. *La Gazette des Archives*. N°204, 2006, pp. 113-129

Dossier : Records management : gérer les documents et l'information. Pourquoi ? Comment ? Revue DocSI - Volume 46 : n 2/ Mai 2009

Drouhet G, Keslassy G, Morineau E. *Records Management : mode d'emploi*. Paris, ADBS, 2000. 125 p.

Duranti L, « Pour une diplomatique des documents électroniques », in *Bibliothèque de l'École des chartes*, t 161, 2003, pp 603-623

Duranti L, *Diplomatics : new uses for an old science*, *Archivaria* n° 28 à 33, 1991-1992; réédition sous le même titre : Scarecrow Press, 1998, Collection : Society of American Archivists

IALTA France, *Apprivoiser MoReq pour archiver et conserver l'information*, Octobre 2007, publié parallèlement par la FNTC et le CR2PA, 2008

Institut national du patrimoine (INP), *Records management. Orientation bibliographique*, Centre de ressources documentaires de l'Inp, 2008, <http://www.inp.fr/>

ISO 15489-1 *Information et documentation « Records Management »*, Partie 1 : Principes directeurs : 2002

ISO/TR 15489-2 *Information et documentation « Records Management »*, Partie 2 : Guide pratique : 2002

Livelton T, *Archival Theory, Records, and the Public*, Society of American Archivists : Scarecrow Press, 1996

Pérotin Y, "L'administration et les trois âges des archives", *Seine et Paris*, n° 20, octobre 1961, p. 1-4 [1] (version anglaise : "Administration and the 'Three Ages' of Archives", *The American Archivist*, n° 29-3, 1966, p. 363-369).

Pérotin Y, « Le records management et l'administration anglaise des archives », *in La Gazette des Archives*, no 44, année 1964, p. 5-17

Schellenberg T R, *Modern archives : principles and techniques*, Chicago : University of Chicago Press, 1956.

The concept of record : report from the second Stockholm Conference on Archival Science and the Concept of Record, 30-31 May 1996