

## Avant-propos

Lorsque j'ai commencé mon travail dans les archives au milieu des années 1980, le souci de préserver la mémoire des organisations et de traiter l'inflation documentaire dominait. Le monde de l'entreprise commençait à changer et des pans entiers de métiers traditionnels disparaissaient. En Alsace, une industrie ancienne notamment textile subissait la concurrence internationale et la perte de débouchés. Aussi, en 1983, le premier centre d'archives économiques était créé à Mulhouse, réunissant la chambre de commerce de Mulhouse, l'université de Haute-Alsace, la Société industrielle de Mulhouse et les archivistes de la région. En prenant la direction du Centre rhénan d'archives et de recherches économiques (Cerare), mon mandat avait pour objectif de sensibiliser les entreprises à leur patrimoine, de préserver leur mémoire et de les former à une meilleure gestion documentaire.

L'informatique n'était guère une préoccupation où tous les documents importants étaient sur papier, mais déjà le besoin de mieux gérer l'information était présent. Les entreprises avaient pour souci premier de gérer au mieux l'inflation des documents, de les retrouver facilement et de pouvoir répondre aux aspects réglementaires. En leur apportant une assistance technique et en formant leurs agents, on pouvait arriver à identifier les archives historiques et, une fois la confiance établie, proposer la sauvegarde de leur patrimoine. Déjà, une archivistique intégrée correspondait le mieux aux besoins des entreprises, ce qui m'a conduite à mener de nombreuses consultations avec la mise en place de procédures documentaires.

J'ai quitté le Cerare<sup>1</sup> et l'Alsace en 2006, ainsi que l'université de Haute-Alsace où j'enseignais l'archivistique privée. En m'installant au Canada au Nouveau-Brunswick

---

1. Cet organisme associatif a été dissous en 2009 et les archives industrielles collectées représentant plus de 3 kilomètres linéaires d'archives sont maintenant conservées par les Archives municipales de Mulhouse.

dans la péninsule acadienne, on m'a proposé un poste de professeur en gestion documentaire à l'université de Moncton, campus de Shippagan, au baccalauréat en gestion de l'information. J'ai ainsi l'occasion de faire de nombreuses formations et d'intervenir dans des organisations pour les aider à organiser leur gestion documentaire. Le Canada était en avance en matière de législation et l'Amérique du Nord se trouvait déjà très impactée par la judiciarisation des affaires et, surtout, le changement législatif dans de nombreux pays aux alentours de 2000. En effet, en rendant les documents numériques équivalents aux documents papier comme preuve sous certaines conditions, ces législations commençaient à apporter de nouveaux problèmes d'authenticité et d'intégrité des archives. Les effets ont commencé à se faire sentir dans la décennie 2010 et à inquiéter le monde archivistique qui était le garant de la conservation des documents. De nouvelles normes documentaires sont également apparues et toute une réflexion sur nos méthodes et nos enjeux a été menée.

En juin 2011, lors du colloque annuel spécialisé des sciences de l'information (Cossi)<sup>2</sup> auquel j'ai participé en tant que membre organisateur et du comité scientifique, j'ai eu l'occasion de rencontrer monsieur Fabrice Papy, enseignant-chercheur en sciences de l'information et de la communication et professeur des universités à Nancy-II. Nous avons évoqué les problèmes qui agitaient les spécialistes des bibliothèques, des centres de documentation et des services d'archives. De ces discussions sont nées plusieurs collaborations dont un numéro spécial sur les « problématiques de la gouvernance de l'information à l'ère des documents numériques » dans *Les Cahiers du numérique* en 2015.

Un autre projet plus complet était d'écrire un livre faisant l'état des avancées en gestion documentaire compte tenu des changements de paradigme engendrés par la dématérialisation de l'information. Il m'a fallu du temps pour recueillir toutes les informations et, finalement, j'ai opté pour un éclairage plus appuyé sur la gestion des documents d'activité qui intéressent plus particulièrement les organisations et qui est indispensable si l'on veut préserver la mémoire des institutions. Un document mal identifié avec un format non pérenne ne pourra être archivé correctement ni rester intelligible pour sa restitution et sa compréhension.

Le rôle des gestionnaires documentaires a pris une importance croissante et je tiens ici à remercier mes relecteurs Michel Cottin, Armelle Morais et Patricia Losier, ainsi que tous mes collègues qui font souvent un métier au service des autres, mais qui restent les gardiens du temple dans un monde d'informations si faciles à manipuler et dont le contexte de production est souvent difficile à interpréter si l'on ne prend pas des mesures très en amont de la gestion des documents. Les enjeux sont énormes

---

2. Le titre du colloque est maintenant « Communication, organisation, société du savoir et information ».

avec la dématérialisation de l'information. Ils posent autant de problèmes qu'ils n'en résolvent au regard de la preuve, de la traçabilité, de la protection de la vie privée, de la confidentialité, de l'authenticité, et surtout de la pérennisation de l'information. Aussi, j'espère apporter un éclairage sur les bonnes pratiques à mettre en place dans le domaine de la gestion documentaire.

## Introduction

Dans un monde qui se complexifie, l'information est devenue souveraine. Les moyens de diffusions comme les échanges se sont multipliés, entraînant une augmentation des litiges et des procès, mais aussi un besoin de retrouver dans la masse documentaire qui en découle le document utile à l'activité, à la preuve ou à la mémoire des faits. À l'heure du tout numérique et des multiples supports informatiques, les pertes, les diffusions accidentelles et les mauvais partages de données font monter la part de risques et les besoins de traçabilité des documents.

La gouvernance de l'information prend toute son importance pour favoriser l'accès et le partage afin d'améliorer l'efficacité quotidienne d'une organisation, d'assurer la gestion, la protection et la pérennisation des informations et données liées aux activités. De ce point de vue, la gestion documentaire s'intègre parfaitement dans ce nouveau paradigme. Elle prend en compte l'ensemble des processus dans un environnement donné pour gérer un document, sur un support solide ou dématérialisé, de sa création à sa conservation définitive ou son élimination.

Le défi qui attend les archivistes dépasse de beaucoup les méthodes séculaires d'un métier qui a traversé les âges, mais qui doit revoir ses priorités. D'un support matériel et fixe, de l'harmonisation matérielle et intellectuelle des instruments de recherche, il faut maintenant traiter un document virtuel, facile à modifier et difficile à fixer dans la durée. La notion d'archives, d'archivage et de consultation est transformée par la révolution numérique. Elle n'est plus seulement technologique, mais également cognitive et sociale.

Les changements imposés par la dématérialisation conduisent à revoir la gestion et la circulation de l'information qui devient multiforme, éclatée et dépendante de métadonnées indispensables à la compréhension du contexte de production et à la maîtrise d'un archivage pérenne.

Tout le monde est concerné par l'archivage, car chacun produit, reçoit, valide et utilise des documents qui doivent être conservés. Les questions qui reviennent lors de nos consultations dans les services sont toujours de savoir quoi archiver, pour combien de temps et qui est responsable de l'archivage et des décisions d'élimination. En effet, la conservation des archives est une question majeure. Auparavant, elle suivait les séquences successives de la collecte, de l'évaluation, du tri et de la conservation. Avec le document numérique, toutes ces séquences se trouvent reportées en amont et regroupées à l'origine même des documents. Cela demande une réflexion et une adaptation constante aux besoins des utilisateurs aussi bien que des archivistes. Il est indispensable de disposer de méthodes pour fiabiliser la gestion dans le temps des documents engageants et stratégiques en entreprise.

Aussi, notre problématique s'intéresse particulièrement aux documents d'activité dans les organisations puisque le contrôle de la production documentaire doit se faire très en amont, d'autant plus que l'angle patrimonial n'est plus une fin en soi. Il est surtout question de gestion de contrats, de démultiplication d'obligations légales et réglementaires, de documents authentiques et intègres. Nous allons nous intéresser à l'étude des processus documentaires, aux politiques et aux règles à mettre en place, à la mise en conformité et à la gestion des risques qui est maintenant bien comprise dans les entreprises, même si l'archivage reste un point crucial loin d'être résolu. Aussi, bien que notre propos ne porte pas sur l'exploitation historique des archives ni sur leur communication aux chercheurs, une bonne gestion documentaire dès la création de l'information va favoriser également la mise à disposition d'un patrimoine documentaire de qualité.

Pour essayer de comprendre les différents enjeux engendrés par le monde numérique et l'apport de la gestion documentaire, nous avons fait une recension d'écrits que nous avons soumis à une expérimentation sur le terrain avec la collaboration des entreprises qui ont de grandes difficultés à mettre en place des dossiers partagés cohérents. Comme l'a souligné Pierre Bourdieu : « tout discours ou théorie émane de la pratique et y retourne<sup>1</sup>. » Nous nous appuyons également sur les pratiques francophones qui ont une vue plus englobante du cycle de vie des documents et sur la gestion intégrée des archives.

Nous avons divisé notre livre en quatre grands chapitres. Le premier tend à étudier les différentes problématiques engendrées par la dématérialisation de l'information. Quels sont les changements dans la gestion de l'information dont le support et le contenu ne sont plus indissociables ? Comment la gestion documentaire participe-t-elle à la gouvernance de l'information pour diminuer les risques ? Toute

---

1. Pierre Bourdieu, *Le sens pratique*, Éditions de Minuit, Paris, p. 30, 1980.

organisation a le besoin d'accéder à ses documents vitaux, à répondre à ses obligations légales et à maîtriser sa masse documentaire tout en sauvegardant son patrimoine informationnel. Nous allons aussi revoir le cycle de vie des documents qui ne suit plus le même modèle que les archives traditionnelles, mais qui reste un concept utile pour définir les points qui commandent la mise en place de procédures. Nous allons aussi revoir la notion de documents et de processus. Pour être qualifié d'archive, le document doit donc être appréhendé dans sa dimension de trace d'une activité, de preuve et de témoignage d'un acte ou d'un événement que l'on peut localiser et dater. Un document peut être identifié à son contenu, mais aussi à sa provenance, à son destinataire et à son contexte de création. Nous assistons aussi à l'explosion des données qu'il va falloir gérer dans le cadre des politiques d'*open data* et de la promotion de la transparence administrative. Comment les traiter, quels sont les enjeux ? Comment résoudre le paradoxe de l'accès à l'information qui est un aspect positif face à la contrainte de la sécurité et de la protection de la vie privée ?

Le deuxième chapitre est consacré aux documents d'activité, aux normes de gestion documentaire en particulier l'ISO 15489 du *Records management* et la famille des normes ISO 30300 sur le système de gestion des documents d'activité. Elles présentent les objectifs, le périmètre de mise en œuvre, le cadre législatif et réglementaire, les définitions des termes utilisés, les politiques, les responsabilités des acteurs, l'organisation globale de la gestion des documents d'activité et les processus de mise en œuvre, les modalités de suivi et d'évaluation du système, les autorités de validation. On trouve ensuite une partie essentielle pour garantir l'authenticité, l'intégrité, la fiabilité et l'exploitabilité des documents d'activité. La fiabilité des archives tient aux conditions de conservation qui fondent la présomption d'authenticité. La conservation des données numériques exige des conditions bien plus grandes de protection pour empêcher les fraudes et les falsifications ou pour garantir la confidentialité des données. De même, les risques de non-disposition des documents et de dépendance technologique vont être analysés. Nous allons également traiter de la gestion et de la conservation des courriels. Ces derniers sont devenus incontournables dans les aspects collaboratifs d'une organisation par la profusion de messages qu'ils engendrent, mais aussi les risques que les documents engageants qu'ils contiennent peuvent entraîner si leur gestion n'est pas rigoureuse.

Le troisième chapitre étudie l'aspect central du métier des archives et sans doute la partie la plus fondamentale qui est l'évaluation des documents. Elle va déterminer leur durée de vie, leur utilité administrative, leur intérêt ou non historique et enfin leur sort final. La maîtrise de l'évaluation documentaire permet de conserver les informations pertinentes tout en contrôlant et en programmant l'élimination des documents inutiles, ce qui réduit les masses documentaires à traiter et diminue le coût sur le long terme. Dans ce domaine, nous allons voir les différentes écoles de pensées et les

nouvelles interrogations apparues avec les documents numériques. Dans ce chapitre, outre l'analyse des niveaux de sensibilité des documents, nous allons nous pencher sur les trois catégories de métadonnées qui sont descriptives, administratives et structurelles. Dans le monde numérique, elles sont incontournables puisqu'elles facilitent l'identification et l'accès à l'information, elles renforcent sa valeur de preuve et documentent les modifications, elles améliorent la conservation contribuant à l'interopérabilité des systèmes lorsqu'elles sont standardisées. Enfin, la réalisation d'un bon nommage des fichiers et des dossiers va faciliter le classement et la création de dossiers partagés comprenant une logique qui s'appuie sur les besoins des utilisateurs et les activités des services. Nous allons voir quels sont les critères à retenir pour réaliser un bon plan de classement fonctionnel et hiérarchique qui va assurer une bonne gestion de la recherche et du partage de l'information dans les organisations.

Dans le dernier chapitre, nous allons aborder le point capital de la pérennité de l'information. Dans toute organisation, l'archivage électronique devient progressivement une réalité ou une obligation. Il coexiste avec l'archivage papier là où la dématérialisation complète des processus n'est pas encore en place. En ce sens, la numérisation est parfois proposée pour résoudre le problème de conservation et favoriser la diffusion de l'information, mais là également des procédures rigoureuses sont nécessaires pour garantir des archives de qualité sur la durée. Nous allons essayer de distinguer la gestion électronique de documents par rapport au système d'archivage électronique qui est le seul garant d'une conservation de longue durée. Nous allons examiner des stratégies d'archivages notamment la migration et le choix important des bons formats de documents. Il faut garder à l'esprit qu'un fichier informatique est menacé par l'obsolescence matérielle, logicielle, ainsi que de celle du format de fichier et de la perte de la signification du contenu. Aussi, nous allons tenter de comprendre comment choisir les bonnes mesures pour l'archivage des fichiers qu'il est indispensable de pouvoir relire aussi longtemps que nécessaire. Le stockage de masse de données fait aussi appel à de nouveaux systèmes, tels que l'infonuagique, qui là encore apportent des solutions à certains problèmes, mais en soulèvent d'autres. C'est donc toute une réflexion à mener pour instaurer une politique documentaire efficace qui réponde aux enjeux d'un monde qui n'a jamais tant produit d'information alors que la conservation pérenne est loin d'être assurée.