

Module 15 - Section 1 : Introduction Générale

CHRISTINE MARTINEZ
ÉDOUARD VASSEUR



version 1

14 novembre 2011

Table des matières

1. Pourquoi un autre regard ?	7
Trois contextes.....	7
2. Terminologie, concepts et perceptions	9
2.1. Différences entre vocabulaires.....	9
2.1.1. Des expressions différentes.....	9
2.1.2. Pour des approches similaires.....	9
2.2. Quels documents sont concernés ?.....	10
2.3. Pourquoi est-il si difficile de s'impliquer en amont ?.....	11
2.3.1. Méconnaissance et idées reçues.....	11
2.3.2. Un effort de sensibilisation.....	12
2.4. Qui fait quoi ?.....	12
2.4.1. Dans les structures bien gérées.....	12
2.4.2. Dans les structures non organisées.....	12
2.5. Comment vous situez-vous et que devez-vous faire ?.....	13

Objectifs

Description du module :

La gestion des archives courantes et intermédiaires est sans doute le domaine dans lequel l'intervention des archivistes est la plus inégale. Domaine des "records managers" dans les pays où cette activité existe en tant que telle, elle est souvent négligée dans les autres pays, malgré son importance croissante dans un environnement marqué par les notions de responsabilité et de transparence administrative, et par le développement des documents électroniques. La norme ISO 15 489, récemment publiée et malgré son caractère relativement dogmatique, témoigne de l'importance croissante de cette question. Le présent module se veut une aide plus pratique aux personnes désireuses d'améliorer la gestion des archives courantes et intermédiaires dans leur organisation, au service d'un meilleur fonctionnement de l'administration, d'une plus grande transparence des transactions survenues entre fournisseur et clients ainsi que d'une meilleure collecte des archives historiques.

Le but du module est de :

1. Donner des conseils pratiques aux personnes soucieuses d'améliorer les relations entre producteurs de documents et archivistes
2. Donner des outils aux personnes soucieuses d'améliorer la gestion des archives au sein des organismes producteurs

L'apprenant doit être en mesure de:

1. Choisir parmi les différents niveaux d'interventions possibles dans la gestion du cycle de vie des documents
2. Être capable de réfléchir sur la sélection de la documentation historique
3. Connaître et être en mesure d'élaborer les outils susceptibles d'améliorer la gestion des archives courantes et intermédiaires : système d'enregistrement, plan de classement, bordereaux de versement

1. Pourquoi un autre regard ?

A. Trois contextes

Plus que tout autre domaine de la pratique de notre profession, celui de la gestion des archives courantes (nous reviendrons sur le vocabulaire plus tard) nous paraît intimement lié au contexte administratif, économique, culturel et social d'un pays, d'une région, d'une institution, d'une entreprise, etc.; or celui-ci ne permet pas toujours de commencer par la mise en place d'une politique de gestion des documents comme décrite dans les modules 4 et 5.

C'est aussi le domaine qui est le moins bien maîtrisé dans le **cycle de vie** (voir : module 2 section 1 chap.2.1.2.) du document. Dans bien des pays, la prise en charge du premier âge des archives, celui des archives courantes, a été partiellement ou totalement laissée de côté. Considérée comme une fonction administrative, elle est dans bien des cas dissociée du traitement des archives historiques ou définitives qui serait, lui, du ressort des archivistes professionnels.

C'est pourquoi nous vous proposons ici de vous guider pour une mise en pratique selon divers contextes dans lesquels vous pourriez vous retrouver. Il ne s'agit pas ici de proposer une alternative à la mise en place d'une politique de gestion des documents ; il s'agit plutôt de proposer des mesures préalables à l'établissement des conditions qui permettront l'établissement d'un programme complet. C'est pourquoi nous allons vous proposer ces mesures dans trois contextes différents qui correspondent plus ou moins à des situations que l'on rencontre le plus souvent dans nos pratiques :

Situation 1 : intervention minimum

Situation 2 : intervention medium

Situation 3 : intervention maximum

Nous présentons ces mesures de façon consécutive, en prenant pour acquis que le savoir de l'intervention minimum est connu lorsque vous abordez les autres situations et que celui de l'intervention medium est maîtrisé avant d'aborder la troisième situation.

2. Terminologie, concepts et perceptions

Avant même d'aborder des aspects pratiques, il est bon que nous nous posions quelques questions de principe. Elles ont pour objectif d'aider à cerner le sujet qui nous occupe. Ce chapitre (de 2.1. à 2.4.) n'est qu'un rappel vous permettant de vérifier votre compréhension des concepts et principes indispensables, déjà définis et décrits dans le module 4. Dès la page 2.5. vous vous trouvez au cœur de notre propos : la mise en pratique, examinée selon trois types de situation.

A. 2.1. Différences entre vocabulaires

Vous avez sans doute remarqué que des expressions différentes sont employées, même si elles correspondent toutefois à des approches similaires.

1. 2.1.1. Des expressions différentes

Gestion des archives courantes, des documents, des documents actifs, des documents administratifs; vous rencontrerez même, dans le contexte de la francophonie, l'acception anglo-saxonne "records management" qui n'est pas traduisible exactement en français parce qu'elle correspond à une approche spécifique propre à une culture : voici différentes expressions qui désignent **à peu près** le même concept, au-delà des réflexions et débats qui s'y attachent.

L'anglais utilise habituellement des mots différents pour désigner des périodes différentes de la vie d'un document : *records*, *archives*. En français, nous parlons généralement d'**archives**, en y accolant un qualificatif qui détermine à quelle période du cycle de vie nous nous référons : courantes, intermédiaires ou définitives (on parle aussi de documents ou d'archives actives ou semi-actives, pour désigner les archives courantes et intermédiaires). L'expression gestion des documents administratifs, que vous retrouvez dans les modules 4 et 5, est plutôt utilisée par nos collègues canadiens.

2. 2.1.2. Pour des approches similaires

Mais alors, archives courantes et documents administratifs, est-ce pareil ?

Très concrètement, il s'agit des documents, quel que soit le support (papier, électronique, etc.), produits ou reçus par quelqu'un dans l'exercice de ses fonctions, et qui sont

quotidiennement ou très fréquemment utilisés, pendant une période variable (l'actualité d'un dossier peut durer de quelques jours à quelques années...).

Gérer ces documents - ou ces archives courantes -, c'est faire en sorte que l'information enregistrée soit administrée de façon rationnelle et efficace, de manière à pouvoir la restituer facilement et rapidement en contrôlant la création, l'organisation et le traitement des documents. Ainsi, les documents pertinents peuvent être remis à la personne adéquate au bon moment. L'information contenue dans ces documents doit en effet être disponible comme appui de l'activité de l'organisation, institution, entreprise, etc.

En anglais cette gestion fait partie du Records Management², terme que vous pouvez être amenés à entendre, voire employer ; il fait l'objet d'une norme internationale ISO depuis 2001.

Complément : La norme internationale sur le Records Management

Le Records Management fait l'objet d'une norme internationale ISO depuis 2001 :

ISO 15489-1 (principes directeurs) et ISO 15489-2 (Guide pratique).

Présentée comme " un guide pour l'organisation et la gestion des documents d'archives des organismes et entreprises, publics ou privés, pour le compte de clients internes ou externes", la norme ISO15489 définit les éléments nécessaires à la création, à l'archivage et à l'organisation des documents. Un rapport technique intitulé "Procédures de Records Management" a été préparé pour expliquer plus en détail divers éléments de la mise en place d'un programme de gestion des documents administratifs.

Après avoir décrit les avantages de la gestion des documents administratifs, la norme insiste sur le besoin de bien définir l'environnement réglementaire et recommande l'adoption des principes et la répartition des responsabilités en matière de gestion des documents administratifs au sein de l'organisation. Elle énumère 11 attributions principales d'un programme de gestion des documents et décrit les qualités nécessaires pour produire et organiser des documents authentiques, fiables, intègre et exploitables. En traitant de la conception et la mise en œuvre d'un système d'archivage, elle aborde des questions telles que ses caractéristiques, ses étapes et ses méthodes. Elle aborde ainsi les outils de la gestion des documents pour définir les durées de conservation, établir des systèmes d'enregistrement, de classification, de stockage, d'accès, de traçabilité et d'élimination et prévoir des moyens de contrôle et des audits.

Bref, ce que la norme décrit et préconise, c'est en quelque sorte l'état le plus abouti de la gestion des archives courantes et intermédiaires ou des documents administratifs.

Ce n'est pas toujours possible d'appliquer toutes ces méthodes abouties, car elles correspondent à des situations "économico-socio-culturelles" particulières. La norme fournit quand même des indications d'un idéal à atteindre.

Comme toutes les normes adoptées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO), le document décrivant les principes directeurs et le guide pratique est protégé par le droit d'auteur. Il ne peut donc être copié ou même diffusé sur l'Internet. On peut se le procurer auprès de l'organisation elle-même ou par son site Internet à l'adresse <http://www.iso.org/iso/fr/ISOOnline.frontpage>.

B. 2.2. Quels documents sont concernés ?

Tous.

Aussi bien les documents sur support papier que sur support électronique.

Communiquer et travailler par courrier électronique sont maintenant des méthodes de travail courantes. De même, se développent dans nombre d'entreprises ou d'administrations les procédures dites "dématérialisées", c'est-à-dire pour lesquelles ne sont pas utilisés les

circuits papier. On parle beaucoup d'e-administration " ou d'administration électronique ".

Il faut donc penser, dès la création de ces informations au format numérique, à mettre en place des procédures de gestion, de sauvegarde, voire d'archivage, régulières.

En ce qui concerne le traitement intellectuel des informations numériques, il ne faut pas être effrayé : il obéit en général aux mêmes principes que le traitement des documents sur support papier. La grande différence réside bien évidemment dans la technologie employée ainsi que dans la question du transfert, du stockage et de la conservation.

Certaines administrations ou entreprises doivent aussi parfois gérer des enregistrements audio ou vidéo.

Exemple

- enregistrements de délibérations de conseils municipaux
- procès-verbaux de conseils d'administration
- enregistrements du service des communications ou des relations publiques, etc.

Ces documents peuvent être demandés pour consultation, il s'agit donc de les traiter et de les gérer au même titre que les autres.

C. 2.3. Pourquoi est-il si difficile de s'impliquer en amont ?

Il est en effet souvent très difficile de s'impliquer en amont dans la gestion des documents/archives courantes.

Tous les professionnels de la gestion de l'information, ou ceux qui y sont temporairement affectés, ont connu ou connaissent dans leur travail des difficultés qui, bien souvent, ne sont pas d'ordre technique ou intellectuel, mais d'ordre stratégique ou relationnel.

Cela vient souvent d'une méconnaissance qui engendre des idées toute faites, d'où un effort de sensibilisation est indispensable.

1. 2.3.1. Méconnaissance et idées reçues

Vous avez sûrement entendu l'expression "archives vivantes", par rapport à "archives mortes". Les producteurs et utilisateurs des documents ne savent généralement pas ce que suppose, de la part de tous les acteurs du processus, une bonne organisation de la gestion de l'information. Leur perception est généralement immédiate :

" J'ai besoin des informations contenues dans ce document, il est vivant ; je n'en ai plus besoin, il est mort. Son sort ne m'intéresse plus. Mais si j'en ai besoin, je dois pouvoir en disposer immédiatement ". Certes, mais si cet utilisateur en a besoin quelques semaines, quelques mois après ?

Il faut bien reconnaître que, de manière générale, les producteurs ne se sentent pas concernés. Ainsi vous consultez un médecin, vous êtes surtout intéressé à trouver remède immédiat à votre problème actuel ; vous ne vous préoccupez pas de l'organisation de la clinique. Posez-vous la même question la prochaine fois que vous entrez dans un magasin pour acheter un article courant.

Or mettre en place un système de gestion des archives courantes suppose un minimum d'investissement humain préalable de la part de quelques-uns.

Enfin, dans notre monde francophone, si l'on excepte le Québec et la Suisse ainsi que la Tunisie au niveau national, on ne peut réellement s'appuyer dans les autres pays sur une tradition administrative - y compris dans le secteur privé et à de rares exceptions près -, reconnaissant le bien-fondé de telles structures et méthodes de travail. Il y a bien un service des archives... et pour le reste, on se débrouille, ou on ne se débrouille

généralement pas ! Le rapport existant entre l'investissement que suppose la mise en œuvre d'un système de gestion de l'information et la rentabilité que l'on peut en tirer n'est très souvent pas encore perçue.

2. 2.3.2. Un effort de sensibilisation

Pourtant, quand un système de gestion des documents fonctionne bien :

- les informations qu'ils contiennent peuvent être récupérées rapidement, facilitant en cela les tâches des administrations qui en ont besoin ;
- il est assez facile de gérer le sort des documents inutiles et la conservation de l'information en sera grandement simplifiée ;
- l'espace, les installations et les ressources sont utilisés de manière plus rationnelle, et à moindre coût, si la gestion de l'information est bien conçue.

Réussir cela est l'affaire des gestionnaires d'archives courantes. Cependant, cette réussite dépend en grande partie des producteurs/utilisateurs dont il faudra améliorer, ou même forger, la perception de la gestion des archives courantes, cela afin de les faire participer et de ne plus entendre parler "d'archives vivantes" ou "d'archives mortes".

C'est pourquoi les relations avec les producteurs de documents/d'archives sont si importantes, et **qu'il faut penser avant tout en termes de stratégies et de communication.**

D. 2.4. Qui fait quoi ?

La gestion des archives courantes est une activité qui peut être exercée par différentes personnes, voire par plusieurs personnes à la fois.

1. 2.4.1. Dans les structures bien gérées

Dans certaines administrations ou entreprises, où elle est particulièrement bien développée et où les moyens humains et matériels nécessaires sont dégagés, elle peut être confiée à un professionnel qui l'exerce à temps plein, voire à une véritable équipe.

C'est le cas dans le système de gestion des documents administratifs ou de " records management " avec la nomination d'une personne directement responsable devant la haute hiérarchie de la bonne gestion des documents.

Cela ne veut pas dire pour autant que les autres agents de l'organisation sont déchargés de leur responsabilité de produire et de gérer convenablement leurs documents, loin de là.

2. 2.4.2. Dans les structures non organisées

Dans d'autres organisations, à l'extrême inverse, le producteur est livré à lui-même : la gestion de l'information s'organise - ou ne s'organise pas - d'elle-même, souvent tant bien que mal.

Les rôles sont alors mal définis et voilà ce qui se passe :

- on laisse généralement les documents s'entasser ;
- on n'établit pas de liaison entre les différentes étapes du traitement que doit subir l'information, de même qu'on est incapable d'en maîtriser la circulation ;
- les différentes personnes qui interviennent (les secrétaires par exemple) agissent indépendamment les unes des autres, sans se situer dans la chaîne de production et de traitement ;
- les arriérés s'accumulent dans les greniers et les caves, les dossiers s'empilent dans

les armoires sans classement ni méthode de rangement ;

- l'information ne peut être retrouvée facilement, ce qui n'améliore pas la rapidité et la pertinence de la prise de décision.

L'arrivée d'un gestionnaire soucieux de mieux utiliser l'espace ou la mise en œuvre d'un déménagement est alors décisive.

Soit on recrute un archiviste, soit on décide de détruire la masse superflue. C'est évidemment cette dernière situation qu'il faut à tout prix éviter.

E. 2.5. Comment vous situez-vous et que devez-vous faire ?

Dans son propre contexte, il faut savoir choisir, doser et imposer son intervention.

Trois cas de figures sont possibles.

- **L'intervention minimum** : vous laissez le producteur choisir son système de gestion (il peut aussi se faire qu'il n'y ait aucun système du tout). Votre intervention se résumera alors au minimum. Vous vous contenterez d'intervenir lorsque les archives n'auront plus d'utilité courante, voire bien plus tard, c'est-à-dire dans bien des cas quand la situation est devenue critique.
- **L'intervention medium** vous permet de vous positionner en tant que prestataire de service : vous étudiez la situation, vous proposez un système adapté, vous aidez à élaborer les outils qui permettent de le mettre en œuvre et vous en assurez le suivi par la formation professionnelle et un conseil technique. Mais vous n'êtes pas à proprement parler le gestionnaire des archives courantes (ce n'est pas vous qui enregistrez, cotez les documents, les classez, etc.).
- **L'intervention maximum** vous place au cœur du système : vous le concevez et vous le mettez vous-même en œuvre. Vous êtes le gestionnaire de documents.

Maintenant, pour ces trois cas de figures, nous allons en étudier quelques applications.

Dans chaque situation, nous proposerons dans une section, **l'élaboration d'un outil de gestion** ainsi que, dans la section suivante, des **fiches pratiques**.

Glossaire

Archives courantes

Documents et dossiers ouverts ou récemment clos gardés dans les bureaux pour le traitement des affaires.

Archives définitives

Documents qui, après évaluation, sont conservés sans limitation de durée.

Archives intermédiaires

Ensemble de documents qui, n'étant plus d'usage courant, doivent être conservés temporairement, pour des besoins administratifs ou juridiques (y compris les documents qui après tri seront conservés comme archives définitives)

Documents administratifs

Document d'archives courantes ou intermédiaires établi par l'administration en application d'une procédure réglementaire.

Gestion des archives courantes et intermédiaires

Traduction de la notion anglaise du *records management* visant l'ensemble des mesures destinées à rationaliser la production, le tri, la conservation et l'utilisation des archives courantes et intermédiaires.

Gestion des documents administratifs

Ensemble de politiques, de procédures et d'activités qui permettent à un organisme d'établir un contrôle sur l'information qu'il génère et ce, depuis sa création jusqu'à son élimination ou son versement aux archives définitives.