

Quelles ressources électroniques pour quel records management? Une perspective

Dans son numéro de juin 2010, la rédaction d'*arbido* posait la question de savoir si le records management (RM) constituait un nouveau territoire pour les archivistes dans l'administration et l'économie privée. Bien que l'auteur soit elle-même une archiviste engagée dans le développement d'un projet de RM en collaboration avec le Service d'organisation et d'informatique de la Ville de Lausanne, elle reconnaît ne pas encore avoir trouvé la réponse à cette question, et ce pour au moins deux raisons.

D'un côté, il paraît indispensable de refonder l'archivage à partir du concept de «records continuum» et d'abandonner une approche en trois temps, contradictoire et dépassée à l'ère du tout numérique. En cela, les records managers n'ont pas pour seule ou principale mission de superviser l'archivage dit courant et intermédiaire, laissant aux archivistes l'archivage dit définitif. En effet, les premiers sont responsables de la mise en œuvre et de l'application d'une «démarche d'organisation» ayant «pour objectif d'identifier, de mettre en sécurité et de maintenir disponibles l'ensemble des documents qui engagent une entreprise ou un organisme vis-à-vis de tiers ou de son activité future, et dont le défaut représenterait un risque» M.-A. Chabin, «Nouveau glossaire de l'archivage», février 2010, p. 4. Disponible sur http://www.archive17.fr/component/option,com_performs/Itemid,55/ (consulté le 29 janvier 2011). Avec ce glossaire de 59 concepts, l'archiviste française Marie-Anne Chabin offre une vision renouvelée de l'archivage dans une perspective de RM, qui mérite l'attention. Les seconds veillent quant à eux à la conservation et à la transmission de sources originales pour la connaissance du passé, tout en sachant que «le statut d'archives historiques présente une certaine ambiguïté dans la mesure où certains documents ont une valeur historique dès leur production tandis que d'autres ne l'acquièrent qu'avec le recul du temps» Chabin, «Nouveau glossaire de l'archivage», février 2010, p. 5. Ainsi, les objectifs des records managers et des archivistes convergent en partie, et ceux-ci doivent évidemment travailler en étroite collaboration. Les archivistes ne peuvent donc pas s'affranchir d'une familiarisation avec les principes et les outils développés par leurs collègues, sans parler du cas où ils seraient amenés à remplir eux-mêmes ce rôle.

De l'autre, la pratique du RM a suffisamment été formalisée pour être enseignée en tant que discipline à l'université, du moins dans le monde anglo-saxon où elle s'est développée par l'entremise d'un personnel dédié, aux compétences reconnues, voire certifiées, comme aux Etats-Unis. Créée en 1955, ARMA International se loue d'être la plus ancienne association professionnelle de records et d'information managers, et compte aujourd'hui environ 11 000 membres établis dans plus de trente pays. Basée dans le Kansas, elle propose un programme de certification pour lequel elle a défini les compétences essentielles que les records managers devraient posséder et qu'elle a réparties en six domaines, avec pour chaque domaine une progression sur quatre niveaux (allant de l'exécutant jusqu'au dirigeant). Brièvement énoncées, ces compétences sont:

- 1) d'ordre général pour exercer une fonction dans un organisme ou une entreprise,
 - 2) spécifiques aux records et à l'information management,
 - 3) relatives à la gestion du risque,
 - 4) à la communication et au marketing,
 - 5) aux technologies informatiques,
 - 6) au leadership
- ARMA International, *Records and Information Management Core Competencies*, 2007. Disponible sur <http://www.arma.org/competencies/document.cfm> (consulté le 29 janvier 2011).

En outre, si la consécration de l'archivistique en tant que science reste débattue au sein même de la profession, le fait est que la pratique du RM comme celle de l'archivage s'élaborent à partir d'un ensemble restreint de théories et d'outils. Pour être opérantes, qui plus est dans les secteurs particuliers dans lesquels elles sont déployées, ces pratiques doivent en permanence recourir et composer avec un faisceau d'autres savoirs et techniques, par exemple la modélisation de procédures ou la taxonomie en RM, la diplomatie ou la paléographie en archivistique. En témoigne le caractère somme toute anémique de la recherche académique et de la production littéraire dans ces deux branches.

Dès lors, le partage d'informations, d'expériences et de ressources entre professionnels prend un relief particulier, notamment dans le cas du RM, pratique beaucoup plus récente que l'archivage et où l'écart entre théorie et pratique tend à s'accroître vertigineusement avec la généralisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Ces ressources ont d'ailleurs fait l'objet d'un recensement dans le cadre du projet AC+erm (pour *Accelerating Positive Change in Electronic Records Management*) mené par l'Université de Northumbria (GB). Celui-ci s'est matérialisé en 2009 par la publication d'une liste accessible en ligne de 36 pages et dont on ne peut que recommander la consultation à qui s'intéresse de près ou de loin au RM^{Northumbria University, «AC+erm Resource List», 13 novembre 2009. Disponible sur http://www.northumbria.ac.uk/static/5007/ceispdf/resourcelist_2009_11.pdf (consulté le 29 janvier 2011)}. Outre les monographies, journaux, articles, standards, rapports et autres comptes rendus de conférences, on y trouve des références de sites web ordonnés en fonction de la catégorie à laquelle appartient leur auteur: soit des universités et autres instituts de formations; des centres publics d'archives ou de records, et des bibliothèques à l'échelon municipal, régional ou national; des agences gouvernementales; des organismes non gouvernementaux ayant pour mission d'établir des politiques ou des normes à caractère quasi-réglementaire; des organisations à but lucratif ou non lucratif; des associations professionnelles; des consultants; et, enfin, des individus, auteurs de sites web ou de blogs.

Face à cet inventaire dense et néanmoins axé exclusivement sur l'offre de langue anglaise, il nous a paru utile de faire ressortir six ressources que nous utilisons régulièrement dans notre travail avec des titres divers. Cette sélection est bien sûr personnelle et ne se veut en aucune manière une sorte de «best of». Elle se propose simplement d'orienter le lecteur vers de nouvelles pistes ou encore d'étoffer sa veille.

Le RM et le numérique

S'il est un domaine dans lequel le RM se doit de se renouveler en permanence, c'est bien dans son rapport aux NTIC. Car, indéniablement, leur usage instaure un nouvel ordre documentaire qui favorise aussi bien l'autonomie que le contrôle social. Pour Chabin, les NTIC représentent une «véritable révolution dans la conception même de l'organisation de l'écrit» (Archiver, et après?, p. 63). Pour poursuivre la réflexion sur cette problématique fondamentale, on lira avec intérêt la contribution du collectif Roger T. Pédaque, intitulée «Document et modernités» du 16 mars 2006. Disponible sur http://www.cndwebzine.hcp.ma/IMG/pdf/Pedauque3-V4_1_.pdf (consulté le 29 janvier 2011). Ce phénomène a fait ressortir avec acuité les tensions avec lesquelles le records manager doit composer dans son rôle à la propension à la fois prescriptive et omnisciente. Celui-ci est en effet censé statuer sur la nécessité de produire des records pour tracer l'ensemble des processus et des activités mis en œuvre par l'entreprise ou l'organisme pour lequel il travaille, veiller à ce que les informations enregistrées pendant ou à l'issue de ces processus présentent les qualités nécessaires pour leur accorder ce statut de records, et bien sûr suffisamment connaître l'imbrication et la valeur des activités et des records qui en découlent pour être en mesure de concevoir et maintenir des plans de classement et des référentiels de conservation adéquats. On assiste en fait à une dissolution de la notion de record avec pour conséquence la tentative récente d'élargissement subi mais calculé du champ d'action des professionnels des records à l'information management. Est en jeu la pertinence et la survie d'une pratique aux résultats difficilement quantifiables, que d'ailleurs de plus en plus de concepteurs et revendeurs de produits informatiques revendiquent pouvoir maîtriser à travers une automatisation des processus documentaires. Il s'agit dès lors pour les records managers de découvrir les forces et les limites de ces produits par rapport aux objectifs qui les occupent, ce qui nécessite de travailler en étroite collaboration avec les services informatiques, étant donné que lesdits produits doivent éventuellement pouvoir s'insérer dans un système matériel et applicatif spécifique.

Le site de l'AIIM

A cet égard, le site de l'AIIM¹ présente un éventail de ressources qui peuvent valoir la peine d'être consultées pour appréhender des produits informatiques et se tenir au courant des évolutions du marché. Créée en 1943 en tant que *National Microfilm Association* puis devenue *Association for Information and Image Management*, cette organisation, qui se veut indépendante et de portée internationale, prétend offrir une source d'information neutre et impartiale, et défendre les intérêts de l'ensemble de l'industrie, des utilisateurs aux fournisseurs en passant par les distributeurs engagés dans le domaine de l'*enterprise content management* (ECM). L'inscription au site permet le téléchargement d'une pléthore de documents récents et variés (*case studies, white papers, ECM toolkits ou industry watch reports*) parmi lesquels on aura toutefois soin de distinguer les produits en conjonction avec des fournisseurs, en notant la présence de leur logo en couverture, de ceux qui ne le sont pas, afin d'évaluer au mieux la clarté de leur propos de cas en cas. A défaut d'avoir le temps de décrypter ces études, on pourra toujours se reporter aux blogs tenus par une «communauté» d'experts ou participer à un des «webinars» (ou conférences en ligne) régulièrement organisés par l'AIIM aux Etats-Unis et en Europe.

A la recherche des bons outils

Paradoxalement, les buts du RM, que sont en résumé l'enregistrement, la sélection et la conservation motivés de l'information engageante pour un organisme ou une entreprise, n'ont jamais été aussi pertinents dans une société confrontée aux doubles risques de «surmnésie» J'emprunte ce néologisme à M.-A. Chabin qui l'emploie dans son opuscule (à mettre entre toutes les mains) *Archiver, et après?* (Paris, 2007, p. 141) pour alerter contre la tendance à «l'obésité archivale».et d'amnésie. Mais les outils auxquels les records managers recourent n'ont pas évolué avec l'émergence de ce nouvel ordre documentaire et peinent à s'adapter aux dysfonctionnements qui l'accompagnent (entre autre la dimension immatérielle, la personnalisation, le nomadisme, la segmentation et la redondance). Si l'élaboration et le déploiement de ces outils, principalement le plan de classement et le référentiel de conservation, s'appuient donc sur des méthodes reconnues, ils demeurent des exercices plus ou moins délicats selon le secteur et la taille de l'environnement qu'ils doivent servir. Le recours aux recommandations produites par de grandes institutions telles que les Archives nationales britanniques [2](#) pour les départements du gouvernement, ou par l'Association des records managers britanniques <http://www.irms.org.uk/resourc...> , peut aider à encadrer la démarche ou tout au moins fournir un modèle de base. Les ressources que ces organisations mettent à disposition sur leur site web sont à la hauteur des moyens qu'elles engagent dans ces activités. Elles recouvrent une panoplie d'outils qui prennent des formes variées, comme des bonnes pratiques, des codes, des spécifications, des schémas XML, ou des normes, et se placent à différents niveaux, juridique, technique ou organisationnel par exemple. Ces ressources s'avèrent d'autant plus utiles quand on rappelle que les records ne recouvrent pas que des documents bureautiques, mais peuvent être également audiovisuels ou des données d'applications métiers, et que le records manager doit concevoir un système en adéquation avec les exigences liées à la conservation.

Le travail investi dans la normalisation des métadonnées par les services d'Archives nationales, que ce soit en Grande-Bretagne mais aussi en Australie et en Nouvelle-Zélande, est à cet égard remarquable et à mettre en balance avec les outils produits par les Archives fédérales dans le cadre de son programme de Gestion électronique des affaires (GEVER) [3](#). L'appréciation et l'exploitation de ces ressources exigent cependant un certain niveau de connaissance du cadre professionnel, juridique et culturel dans lequel elles s'inscrivent. D'approche plus facile, on peut citer le travail réalisé dans le domaine du RM par JISC infoNet [4](#), un service de conseils aux managers, qui encourage la mise en œuvre et la gestion stratégiques et efficaces des NTIC dans le secteur éducatif post obligatoire britannique. Steve Bailey fait partie de leur *senior advisor* et est l'auteur, de cet essai remarqué et bienvenu nommé *Records Management 2.0*, publié en 2008. Leur dernier projet s'est justement attaché à la problématique de la mesure de l'impact du RM et de son retour sur investissement en créant un «calculateur d'impact» téléchargeable sur le site.

Le forum des records managers britanniques

Enfin, si l'on souhaite entrevoir les multiples facettes, tant théoriques que pratiques, du métier de records manager et développer son sentiment d'appartenance à un réseau de professionnels, rien ne vaut la lecture sélective des E-mails postés par des professionnels du monde entier sur le forum des records managers britanniques⁵⁶. Ce forum a été créé en 2003 et compte actuellement plus de 1500 membres. Il coexiste avec le forum des archivistes, records managers et conservateurs britanniques⁷⁶ créé en 1998 et qui compte lui-même plus de 3300 membres. L'inscription est ouverte à tout étudiant ou professionnel qui en fait la demande. Outre les offres d'emploi et les annonces d'événements formateurs de nature associative, les records managers n'hésitent pas à solliciter une assistance, confronter leurs expériences et leurs points de vues, sur des thèmes aussi divers que des durées de conservation pour des séries de documents particuliers, comme dernièrement celles relatives aux travailleurs migrants, des règles de nommage, ou encore la définition de métadonnées pour l'enregistrement d'informations liées au changement climatique. Le forum peut se prévaloir d'être alimenté quotidiennement par un bulletin regroupant des articles de presse évoquant le RM, et compilé par Peter Kurilecz, un records manager américain. C'est son travail qui a d'ailleurs inspiré les instigateurs du SNAF sur le forum Swiss-lib. La comparaison entre les deux forums s'arrête là, car aujourd'hui, la vitalité du forum Records-management-UK n'a pas d'équivalent en Europe. Il bénéficie de la participation régulière de professionnels dont certains vont jusqu'à tenir des blogs sur le RM. On pense en particulier aux tribunes de Steve Bailey⁸ et de James Lappin⁹, dont on pourra lire l'entretien ici même si l'on souhaite poursuivre la réflexion sur la portée du partage de l'information dans le domaine qui nous occupe.

Ceux qui sont amenés à pratiquer le RM peuvent donc se réjouir d'avoir à disposition des ressources facilement accessibles et bien organisées. C'est bien le moins que l'on pouvait espérer des records managers, promoteurs d'un service transversal, visant à faciliter et enrichir le travail de leurs collègues en les aidant à qualifier, classer et conserver l'information enregistrée. L'appropriation et la mise en pratique d'outils développés dans des univers documentaires très différents sont toutefois loin d'être aisées. Face au défi du tout numérique, le partage de retours d'expérience représente certainement un des meilleurs atouts des records managers, petite communauté professionnelle plus ou moins reconnue, sur lequel reposent des enjeux essentiels au bon fonctionnement de la société.

1 <http://www.aiim.org/>.

2 <http://www.nationalarchives.gov.uk/information-management/projects-and-work/information-records-management.htm>.

3 <http://www.bar.admin.ch/themen/00871/index.html?lang=fr>.

4 <http://www.jiscinfonet.ac.uk/records-management>.

5 <https://www.jiscmail.ac.uk/cgi-bin/webadmin?A0=RECORDS-MANAGEMENT-UK>

6 .

7 <https://www.jiscmail.ac.uk/cgi-bin/webadmin?A0=archives-nra>

8 <http://rmfuturewatch.blogspot....>



Charline Dekens

archiviste adjointe, Archives de la Ville de Lausanne

Abstract

Deutsch

Das Archivwesen hat sich unter dem Einfluss der EDV vom Ansatz, der von drei statischen Zeitphasen ausging, zu einem dynamischen «records continuum» entwickelt. Während die Records Manager (RM) Archivgut orten, sicherstellen und für den Gebrauch zur Verfügung halten, zeichnen die Archivare für die Konservierung und Übermittlung der Originale verantwortlich. Der Fundus, mit dem sich RM befassen, ist breit gefasst. Die Universität von Northumbria (GB) hat eine Liste der Ressourcen, die von RM in irgendeiner Weise bearbeitet werden oder die von RM in irgendeiner Weise genutzt werden (bezogen auf den angelsächsischen Raum), erhoben und ins Netz gestellt. Erwähnt und erläutert werden nützliche Informatiktools wie etwa das Angebot und die flankierenden Tools der *Association for Information and Image Management (AIIM)* oder die Empfehlungen des *britischen Nationalarchivs* oder des *Berufsverbands der britischen RM*, das *GEVER-Angebot* des Bundes und der Beratungsdienst *JISC infoNet* für RM. Das Forum der britischen Records Manager hält zahllose Informationen bereit (E-Mail-Posts von britischen RM zu ausgewählten Themen, Online-Hilfestellungen, täglich neu zusammengestellte Presseartikel zum Thema RM). Hilfreich sind ebenfalls Blogs von RM wie etwa jene von Steve Bailey oder James Lappin (cf. Artikel in dieser Nummer). Generell lässt sich sagen, dass es zahlreiche, gut organisierte Netz-Ressourcen für RM gibt, welche die ständig wechselnden und rasch ändernden Anforderungen aufnehmen und nach Lösungen suchen.