

Les archives : de la conservation à l'organisation de l'information

Les archives publiques doivent faire face à la déferlante de nouveaux supports électroniques. Leur rôle passe de la simple conservation de documents papier à l'organisation de l'information. Un changement vital pour les administrations mais qui n'est pas sans poser problème.

Par Luc Henzig, Associé, et Alain Gresse, Manager, au sein de PricewaterhouseCoopers Luxembourg

Les tâches habituelles des archivistes se concentrent sur divers moyens de conservation du papier ; ceux-ci pouvant aller jusqu'à la reconstruction de documents en phase de décomposition par l'adjonction de résines. D'autres processus de préservation de documents papier existent aussi (microfilm ou numérisation sur support optique ou magnétique).

Actuellement, les archives publiques comme celles de bien d'autres secteurs sont trop souvent assimilées à cette seule conservation physique des documents. Or, suite à la déferlante de nouveaux moyens de communication que sont les e-mails, les sites intranet et Internet, les « chat », les forums électroniques, et bien d'autres nouveaux médias de la communication, les services d'archives ont un rôle actif à jouer dès la création de l'information. Celle-ci prend des formes diverses telles que des documents électroniques, des documents multimédia (voix, image), des documents dits « virtuel » regroupant sous une enveloppe commune des pièces d'information diverses (image, texte, voix, lien « hyperlink », ...). Tous ces documents doivent être organisés et pérennisés dans un souci d'efficacité opérationnelle et de conservation de la mémoire collective. Il est donc grand temps de moderniser la fonction d'archiviste, comme en témoignait déjà en 2002 une étude sur le sujet :

« Toutes les activités se déroulent de plus en plus électroniquement. Cela a une influence profonde sur l'activité administrative des organismes publics. Les processus administratifs doivent être adaptés et les documents numériques doivent être administrés de telle manière que les ressources de « connaissances » puissent être utilisées de manière optimale. Seuls ceux qui maîtrisent leurs processus et peuvent garantir un maximum de transparence, sont préparés à l'accomplissement de leur tâche principale immémoriale qui est de garantir l'exécution des processus administratifs de l'Etat, et sont, en même temps, prêts à relever de nouveaux défis comme le New Public Management ou l'eGovernment, par exemple. »

Initiatives européennes et mondiales

La conservation de l'intégrité d'une information devenue volatile de par sa forme est apparue comme un besoin nouveau auquel s'intéressent divers groupes de travail, tel que le DLM Forum (« Data Lifecycle Management »), regroupant des représentants des

archives nationales de la plupart des pays européens ainsi que des professionnels de l'archivage du secteur privé. Le DLM Forum se penche, entre autres, sur la question de la conservation de l'intégrité de l'information en développant, publiant et diffusant le modèle MoReq (« Model requirements for the management of electronic records »). L'adoption et l'application de ce modèle aux processus opérationnels permettent de prendre en compte de manière optimale la chaîne complète de la gestion des enregistrements électroniques (« record management »). Ce processus de gestion s'il est contrôlé doit permettre de mieux organiser et pérenniser l'information produite et utilisée par tout organisme qu'il soit public ou privé.

La digitalisation de l'information pose d'autres problèmes tels que sa restitution sous sa forme originelle (visualisation). L'AIIM « Association for Information and Image Management » s'est penchée sur le sujet en proposant récemment à la certification le format PDF/A tout particulièrement étudié pour l'archivage à long terme (conservation). Ces démarches ainsi que bien d'autres montrent l'intérêt que portent les professionnels des technologies de l'information à la problématique de l'archivage.

Quid au Luxembourg ?

Le secteur public au Luxembourg doit faire face, comme tout autre, à cette problématique. Ainsi la diversité des moyens de communication disponibles actuellement dans notre vie quotidienne se traduit par une multitude de canaux de courrier adressés aux ministères et administrations. Après une ère « paisible » constituée majoritairement de flux de courriers papier que les administrations pouvaient contrôler, vient une ère nouvelle faite de courriers électroniques, de sites interactifs et de formulaires électroniques dont la gestion est difficile pour les administrations.

Une progression constante mais rapide des volumes de documents à traiter, qu'ils soient au format papier ou électronique, poussent les administrations à revoir leur organisation et leurs procédures. Les archives courantes des administrations prennent de telles proportions que leur gestion centralisée est devenue impossible. On assiste alors à une scission des archives en sous-archives par service. Les documents électroniques sont, quant à eux, souvent gérés de manière inadaptée voire carrément non pris en compte dans les dossiers. En outre, du fait de la mauvaise visibilité d'une administration sur le contenu de ses archives, un transfert d'une partie des dossiers vers les Archives Nationales est problématique sinon impossible.

Le « record management » au sein des administrations

Une composante essentielle à la construction d'une administration moderne est la gestion et la maîtrise de l'organisation de l'information. Le « record management » qui s'apparente souvent en français à l'archivage est une fonction qui doit intervenir au début du cycle de vie de l'information. Dès le moment où un document impacte, de près ou de loin, le métier ou la responsabilité d'une administration, il se doit d'être enregistré (« recorded ») de façon irréfutable et fiable. Pour que cette information soit accessible aux agents qui en ont besoin, elle doit être identifiée et classée et ce, dès le départ et de

façon définitive. Toute utilisation de cette information se fera alors par référence, sans procéder à une quelconque duplication.

L'information ayant subi un tel traitement préalable sera prête pour un archivage optimal et durable. La fonction d'archiviste ou de « record manager » est donc passée d'un état statique et attentiste en fin de chaîne de traitement de l'information à une position active et omniprésente au sein même d'une administration. Cette fonction doit donc être revalorisée et réorganisée car elle est une pièce essentielle et maîtresse de l'administration. Au niveau européen, certains pays ont adopté depuis quelques temps cette distinction au sein des administrations entre la fonction de « record manager » et d'archiviste, ce dernier gérant les archives dans un souci de préservation de la connaissance alors que le « record manager » se charge d'organiser l'information au sein même des administrations dès sa création. Là où l'archiviste veille à la préservation des documents n'intervenant plus dans les dossiers courants, le « record manager » s'assure que tout document de quelque forme qu'il soit, puisse s'intégrer facilement dans une organisation documentaire homogène pour l'Etat et assure ainsi une mission de support au quotidien pour les administrations.

Déjà, certains pays de la « vieille Europe » mais plus encore les nouveaux pays adhérents ont mis en place des schémas de classement et taxinomie uniques pour tous les secteurs devant gérer de l'information publique ; qu'il s'agisse de l'Etat, des universités, des bibliothèques ou autres. Cette approche régie par des règles communes et acceptées par tous est la seule alternative si l'on veut, à terme, rendre l'information accessible à tous mais aussi la contrôler.

Ce mode de fonctionnement comporte néanmoins certains risques:

- Sa mise en place nécessite une charge supplémentaire importante pour les agents des archives et des investissements financiers conséquents. Sans ressources suffisantes, les objectifs fixés ne pourront pas être atteints.
- Les agents ont fréquemment un niveau de formation insuffisant dans la gestion des documents électroniques. Le savoir-faire nécessaire doit être acquis rapidement.
- Les tâches supplémentaires ne doivent pas compromettre les tâches principales ; il faudra fixer des priorités.
- Les différences liées à la culture, la dimension des services d'archives et leurs priorités peuvent compliquer la coopération et donc ralentir voire faire échouer le processus.
- Les investissements liés aux projets de gestion de la connaissance et de « record management » sont importants et peuvent dissuader l'Etat de s'orienter dans cette direction.
- L'élaboration de normes communes limite les administrations quant au choix de solutions individuelles qui paraissent parfois plus adaptées au cas par cas.
- La prise de rôle proactif dans le pré-archivage signifie un changement de paradigme pour les archives. Des problèmes d'adhésion sont prévisibles.

Ces risques peuvent néanmoins être maîtrisés grâce à des mesures préventives adaptées. Ils sont, dans tous les cas, minimes à côté du danger bien plus grand qui guette les organismes publics, à savoir l'impossibilité à terme pour les administrations de conserver

d'une manière adéquate et structurée l'information et d'en assurer son accessibilité, son partage et sa diffusion.

Les administrations se doivent de réagir vite si elles veulent éviter deux écueils. Une masse trop importante de documents non organisés noierait l'information utile et essentielle au support des processus administratifs ou un manque de contrôle sur cette information qui la rendrait non fiable et donc non utilisable.