

La norme ISO 15489 sur le Records Management

Chantal Renevey Fry

Archiviste du Département de l'instruction publique de Genève

L'ISO et ses normes

L'ISO (Organisation Internationale de normalisation - *International Organisation for Standardization*) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation de quelque 140 pays qui tire son nom du mot grec « isos », lequel signifie « égal ». Les normes publiées sous son patronage sont des documents de référence élaborés sur un consensus couvrant un large intérêt commun et dont l'application repose sur un processus volontaire. Hautement spécifiques, elles étaient initialement destinées à des ingénieurs ou à des spécialistes dans des domaines technologiques précis et devaient permettre de lever les obstacles techniques au commerce tout en rationalisant les échanges internationaux. La série ISO 9000, référence pour les exigences de management de la qualité dans les relations internationales définie en 1987, et la série ISO 14000, qui, une dizaine d'années plus tard, visait avant tout à réduire au maximum les atteintes portées à l'environnement, ont contribué à faire connaître les normes ISO dans le grand public.

La norme australienne

A l'origine de la norme ISO 15489, on trouve une norme australienne, l'*Australian Standard for Records Management AS 4390*. Publiée en février 1996, elle proposait des stratégies et des lignes de conduite opérationnelles pour l'introduction de pratiques garantissant la gestion efficace et stable de documents répondant aux exigences commerciales, légales et fiscales d'un organisme. Elle s'appliquait à tous les types de supports, au moment de la création d'un nouveau système de gestion ou pour mesurer l'efficacité de systèmes déjà existants. Au début de l'année 1997, le texte australien a été soumis au comité technique de l'ISO chargé du domaine de la documentation (TC 46) pour être adopté en procédure accélérée. Mais face à la réticence de certains pays (Allemagne, Grande-Bretagne, USA, France...), les Australiens ont préféré revenir à une procédure classique de discussion et d'élaboration. Le sous-comité 11 du TC 46 a donc été créé en juillet 1997. Adoptés en l'an 2000, la norme ISO 15489-1 et son rapport technique ISO 15489-2 ont été publiés le 15 septembre 2001.

Traduction du concept de « Records Management »

Les deux langues officielle de l'ISO étant l'anglais et le français, la norme initialement rédigée en anglais a été traduite en français par la commission de normalisation 11 de l'AFNOR (Agence Française de Normalisation). Dans un premier temps, la « gestion des enregistrements » a été proposée comme équivalent de « Records Management ». Mais le terme français d'« enregistrement » a une acception plus restreinte que le terme anglais de « records » puisqu'il n'inclut pas la dimension archivistique. Il en va de même du « document » qui ne prend en compte que la valeur informative. Le concept d'« archives » ne convient guère mieux puisqu'il inclut une notion historique et patrimoniale absente du « records » anglais. La traduction la plus proche de l'original aurait été « gestion des archives courantes et intermédiaires », finalement abandonnée par l'AFNOR qui a décidé de ne pas traduire l'expression « Records Management » et de varier celle

du mot « records » : la formule « documents d'archives » est la plus fréquemment utilisée, sauf lorsque le simple « documents » est suffisamment explicite dans le contexte, ou lorsque le sens général du texte impose l'emploi du terme « archives ». Le gouvernement canadien parle pour sa part de « gestion des documents administratifs », tandis que le Québec a opté pour la « gestion des documents institutionnels ». Dans la traduction allemande, qui n'a pour l'instant été réalisée que pour la première partie de la norme, l'expression retenue est celle de « Schriftgutverwaltung » (en français : « gestion des documents »).

Le champ d'application d'une norme en deux parties

Pour la première fois, on est parvenu à définir à un niveau international des principes, des méthodes et des manières de travailler dans le domaine de l'organisation et de la gestion des documents grâce à une analyse systématique et à la définition d'exigences minimales communes qui ont permis la convergence de traditions et de concepts très différents dans un consensus de bonnes pratiques. Il convient cependant de noter que le champ d'application de la norme s'arrête au sort final et au transfert possible à un service d'archives historiques, lesquelles ne sont donc pas couvertes par l'ISO 15489. La norme comporte deux parties : les *Principes directeurs*, qui définissent les composantes du Records Management et les résultats à atteindre, sont destinés autant aux instances dirigeantes qu'aux professionnels de la documentation. Le *Guide pratique*, qui propose une méthodologie de mise en œuvre par le biais de toute une série de solutions et de procédures compatibles avec les différentes traditions nationales, s'adresse avant tout aux professionnels du Records Management ainsi qu'aux personnes ayant en charge la gestion de documents d'archives.

Le rôle d'un système de Records Management

Il s'agit de mettre en place un système qui permette de définir les **documents** qui doivent être créés pour chaque type d'activité en tenant compte de leur contenu informatif, de leur forme et de leur structure, les **métadonnées** qui entourent ces documents sans oublier leur maintien et leur gestion dans le temps, les **besoins** en matière de recherche, d'utilisation et de transmission des documents entre les différents utilisateurs, le **mode d'organisation** le plus approprié à une bonne exploitation, la **durée de conservation** nécessaire et suffisante dans un environnement sain et sécurisé et les **documents vitaux** pour le fonctionnement de l'organisme afin d'en assurer la protection et la récupération. Un document d'archives doit être **authentique** par son contenu, son producteur, son récepteur et sa date. Il doit également être **fiable** par la représentation complète et exacte des opérations, activités ou faits qu'il donne, **intègre** dans la mesure où son état est complet et non altéré et **exploitable** en étant facilement localisable, récupérable, communicable et interprétable. Le système d'archivage devra donc à son tour être **conforme** aux exigences administratives et légales du secteur d'activité concerné, **fiable** pour permettre l'intégration, l'organisation, la protection et l'accessibilité des documents, **intègre** grâce aux mesures de contrôle des droits d'accès, de l'identité des utilisateurs et des autorisations de destruction, et **capable** de gérer de manière systématique la totalité des documents issus de l'ensemble des activités de l'organisme sur la base de politiques écrites précises, d'une répartition des responsabilités et de méthodes de gestion formalisées.

La conception et la mise en œuvre d'un système d'archivage

La norme suggère huit étapes : **l'enquête préliminaire**, qui réside dans la compréhension des contextes administratif, légal, économique et social pour déterminer les facteurs influant sur les

besoins en création et conservation de documents ; **l'analyse des activités**, qui conduit à l'identification, la documentation et la hiérarchisation de toutes les fonctions, activités, opérations et processus ; **l'identification des exigences archivistiques**, qui passe par celle des besoins de l'organisation en matière de création, réception et conservation de documents et la documentation de ces exigences de manière structurée ; **l'évaluation des systèmes existants**, qui permet l'analyse des systèmes d'archivage déjà en place et l'évaluation de leur adéquation par rapport aux exigences définies à l'étape antérieure ; **l'identification de la stratégie pour la satisfaction des exigences archivistiques**, durant laquelle on définira la politique, les pratiques, les normes, les outils et les mesures appropriées pour garantir à l'organisation qu'elle crée et conserve les documents nécessaires à son activité ; **la conception d'un système d'archivage**, phase d'intégration de la stratégie, des procédures et des pratiques définies par la norme ISO 15489 ; **la mise en œuvre du système d'archivage**, moment d'une réalisation systématique effectuée sur la base d'un calendrier de projet dans le but d'intégrer le fonctionnement du système d'archivage dans le déroulement du travail et enfin **le contrôle a posteriori**, nécessaire à l'évaluation de la performance du système d'archivage, ainsi qu'à la mise en place d'actions correctives et d'évaluations régulières.

Les convergences possibles avec la norme ISAD(G)

A première vue, les normes ISO 15489 et ISAD(G) ne devraient guère avoir de points de convergence puisque qu'elles s'appliquent à des documents qui n'ont pas le même âge, dans des contextes distincts et pour des usagers différents : tandis que la norme ISO concerne avant tout des documents actifs au moment de leur production, pour des utilisateurs qui sont supposés avoir une connaissance nécessaire et suffisante de leurs activités, la norme ISAD(G) sert avant tout à la description d'archives historiques précisément exclues du champ d'application de l'ISO 15489 et destinées à être consultées par des chercheurs extérieurs à l'organisme producteur, lesquels auront donc besoin d'informations détaillées autant sur le contexte que sur le contenu. A l'analyse des procédures et des méthodes de travail de l'ISO s'oppose en outre l'énumération dans ISAD(G) des différents éléments de description. Cette apparente disparité n'a pas empêché deux archivistes anglaises de se livrer à un travail comparatif approfondi : après avoir formalisé en 23 éléments descriptifs toutes les données disséminées dans la première partie de la norme ISO, elles les ont confrontés systématiquement aux 26 éléments de l'ISAD(G) pour en conclure que 14 d'entre eux étaient communs aux deux normes¹. Le même exercice appliqué aux métadonnées minimales ou facultatives énumérées au point 4.3.3 du *Guide pratique* (ISO 15489 -2) permet de rajouter un, voire deux points de convergence supplémentaires². Sur les 6 éléments définis comme essentiels par l'ISAD(G), 5 se retrouvent dans l'ISO (référence ; intitulé/analyse ; dates ; importance matérielle et support ; nom du producteur) : seul le niveau de description échappe à ce parallèle. Inversement, les quatre métadonnées minimales de la norme ISO (identifiant ; horodatage ; titre ou description ; auteur, expéditeur ou destinataire) trouvent sans peine leur corollaire dans les éléments essentiels de la norme ISAD(G). Cette convergence réelle au-delà des apparences est plutôt encourageante, même si elle se traduit à terme par quelques modifications fondamentales dans nos manières de travailler.

¹ Elizabeth Shepherd et Victoria West, « Are ISO 15489-1 : 2001 and ISAD(G) compatible ? », Parts 1 et 2, in *Records Management Journal*, volume 13/1 et 13/2, 2003, pp. 9-23 et 62-69.

² C'est assurément le cas pour la présentation du contenu (ISAD(G) 3.3.1) à mettre en parallèle avec la description ou le résumé prévus par ISO 15489-2. Cela pourrait être aussi le cas pour l'accroissement (ISAD(G) 3.3.3), suivant de quelle manière on interprète « la relation avec d'autres documents procédant de la même activité ou action ou concernant la même personne ou le même dossier, si le document fait partie d'un dossier ».

Un changement de perspective de 180 degrés !

Jusqu'à présent, la majeure partie de l'activité des archivistes s'exerçait en effet sur des documents arrivés au terme d'un cycle de vie qu'il s'agissait de reconstituer dans une optique de conservation et selon la logique du principe de provenance ; confrontés à des fonds en voie de constitution plus ou moins réussie, nous ne pouvions guère que suggérer prudemment quelques recommandations sur d'éventuelles modifications souhaitables en amont. Appliquer la norme ISO 15489 signifie que nous devons désormais intervenir dès l'origine sur la création d'un document dans une optique de production liée à l'analyse d'une activité, ce qui nous laisse même toute latitude d'exiger la constitution de documents différents de ceux qui existent déjà. La documentation de nos procédures dans des référentiels de délais de conservation ou des chartes d'archivage permet non seulement un contrôle a posteriori de leur mise en œuvre mais offre aussi la possibilité de procéder rapidement aux corrections et améliorations indispensables. L'inscription du Records Management au panthéon de la certification devrait achever de nous rendre conscients du fait que la gestion des documents ne se pratique pas sur une île isolée, mais en plein cœur de pays économiquement et politiquement actifs et en prise directe sur un réseau de décisions aussi globales que stratégiques.

Contact : chantal.reneveyfry@etat.ge.ch