

Le records management

1. Objet et enjeux

Le *records management*, théorisé aux Etats-Unis dans les années 1950 et 1960, est un champ de la gestion documentaire ayant fait l'objet de nombreuses initiatives de modélisation depuis 1995. Elles ont abouti à la publication de la norme ISO 15489 sur le *records management* en 2001, transposée en français en avril 2002.

Outil de traitement fondé sur le concept de "**cycle de vie**" des documents, le *records management* permet aux **archivistes** de gérer, au sein d'établissements publics aussi bien que privés, l'âge courant et intermédiaire des documents ("*records*") produits ou reçus par ces organismes, quels que soient leur forme ou leur support : lettre manuscrite ou contrat, radiographie ou message électronique, enregistrement sonore ou échantillon géologique, etc.

Le cycle de vie du document ou les "trois âges" des archives :

- phase active : le document est utile au traitement des affaires et à la prise de décision : c'est une "**archive courante**".
- phase semi-active : le document n'est plus utilisé régulièrement mais on peut en avoir besoin pour des raisons administratives, légales ou fiscales : c'est une "**archive intermédiaire**".
- sort final : le document n'a plus d'utilité administrative mais peut intéresser l'histoire de la collectivité pour un temps ou de façon permanente : il devient alors "**archive définitive**".

Au-delà des recommandations techniques de la Direction des Archives de France, la norme ISO 15489 est la seule dont disposent aujourd'hui les archivistes français pour discuter avec les producteurs d'archives. Cependant le débat demeure autour de la légitimité de ce concept au sein de la profession. Le *records management*, en effet, ne trouve pas de place tout à fait adéquate dans la tradition archivistique française, laquelle ne s'habitue que depuis peu à prendre en charge une archive dès son âge courant et néglige encore majoritairement, *a fortiori*, le début du processus (la **création** du document).

Tradition archivistique anglo-saxonne... :

création - âge courant - âge intermédiaire : pris en charge par le "records manager"
archive définitive : prise en charge par l'archiviste

Tradition archivistique française... :

création : usuellement hors circuit de traitement ; prise en charge récente mais encore peu répandue
âge courant - âge intermédiaire : pris en charge par l'administration / l'entreprise productrice
archive définitive : prise en charge par l'archiviste

Un système efficace et cohérent de *records management* a pour objet de veiller d'abord à ce que tous les documents essentiels au fonctionnement de l'organisation existent (c'est-à-dire qu'ils soient bien créés à un moment donné, par tel ou tel service) ; de conserver ensuite ces documents comme **trace** des transactions de l'organisme et **preuve** de ses activités ; de garantir enfin la restitution des documents utiles dans des délais et des supports adaptés.

Pour chaque activité et sous-activité de l'organisme, le *records manager* définit donc quels documents doivent être créés, quelles informations doivent y figurer, sous quelle forme et quel support. Le but est :

- de faire respecter aux producteurs les exigences légales et réglementaires de leur secteur de métier ;
- de réduire les risques (y compris financiers) attachés à la non disponibilité de documents probants, en cas de sinistre ou de litige notamment ;
- de garantir la production de documents **fiables**, c'est-à-dire authentiques et intègres, et exploitables
- de rentabiliser la gestion et le stockage des documents et des données, autrement dit de gérer l'information **au meilleur coût**.

2. Mettre en place un système de records management

Tout système de *records management* est intimement lié à l'organisation qui le met en place, laquelle doit être consciencieusement étudiée en amont. Ce type de projet demande six à huit mois de travail et nécessite l'implication de tous les services à tous les niveaux de la hiérarchie. Pour que le système une fois mis en place fonctionne, il est par ailleurs indispensable qu'une **charte d'archivage** explique les contraintes légales, organisationnelles et techniques qui ont conditionné les choix opérés, décrive les objectifs du système et les **procédures** à suivre et nomme les personnes responsables, à toutes les

étapes du processus.

Les étapes de la mise en place d'un système de *records management*

- 1) Identification, description et documentation de toutes les **activités** du producteur, avec les missions et attributions de chaque service. La culture, notamment le vocabulaire de l'organisme, doit être respectée.
- 2) Liste des documents qui découlent de ces activités, hiérarchisés dans un **plan de classement**.
- 3) **Sélection** des documents à prendre en compte dans le système, en fonction des besoins d'information des équipes, de la réglementation en vigueur et du **risque** qu'il y aurait à ne pas produire tel ou tel document. Appliquer le *records management* à tous les documents est en effet inutile et mobiliserait des moyens trop importants.
- 4) Détermination des **durées de conservation** de chaque document retenu.
- 5) Détermination des **règles de communication** et d'accès aux documents (degrés de sécurité et de confidentialité des documents et niveaux d'habilitations des utilisateurs)
- 6) Conception du système global, recouvrant les **modalités d'entrée** des documents dans le système (enregistrement et immatriculation), les modalités de classement, d'indexation et de stockage et la gestion du **sort final** des documents : destruction ou versement à un service d'archives historiques.
- 7) Mise en oeuvre du système, en **articulation avec les autres systèmes d'information** de l'organisme : gestion du courrier ou *process* établi dans le cadre d'une démarche qualité, par exemple.

Des procédures de *records management* ont été mises en place dans certaines administrations et établissements publics français, comme à la Bibliothèque nationale de France (depuis 2004) ; mais elles existent depuis plus longtemps dans le monde de l'entreprise, en particulier dans le secteur bancaire pour lequel elles sont même très avancées. Le rôle du *records manager* au sein de ces organismes emprunte en fait à plusieurs métiers : ceux de l'archiviste, du documentaliste et du gestionnaire de la qualité ; il nécessite en outre d'avoir des compétences informatiques, des connaissances juridiques et des notions de logistique.

C'est bien aujourd'hui une branche à part entière de la gestion documentaire, que l'on ne saurait d'ailleurs confondre avec le **knowledge management** pratiqué aussi dans certains organismes et dont l'objet est de maintenir les conditions nécessaires à la création, au partage, à la capitalisation et au renouvellement des savoirs, savoir-faire et **connaissances** de l'entreprise, comme ressource ou actif de celle-ci. Les compétences du *knowledge manager* sont plutôt celles d'un documentaliste, alors que le *records manager* concentre son activité sur le cycle de vie des **documents** et exerce un métier plus proche de celui de l'archiviste.

Liens	<p>Bibliographie :</p> <p><i>Records management : gestion et conservation des documents en toute sécurité</i> / Association française de normalisation. Saint-Denis La Plaine : AFNOR, à jour au 15 mars 2004. Contient les normes NF ISO 15489-1 et NF ISO 15489-2 sur le « Records management » et le fascicule de documentation FD X 50-185 : « Outils du management de l'information ».</p> <p>« Le Records management et l'archivage », in <i>Abrégé d'archivistique : principes et pratiques du métier d'archiviste</i>. Paris : Association des Archivistes français, 2007, p. 62-67</p> <p><i>Guide pratique. Records management et archivage..</i> N° Hors-série de <i>Archimag</i>, ISSN 1242-1367. Paris, 2005</p> <p>« Records management », in <i>Documentaliste - Sciences de l'information</i>. Paris : ADBS, vol. 46, n°2, mai 2009, dossier p. 28-65</p> <p>Webographie :</p> <p><i>Gestion des documents administratifs de la Bibliothèque nationale de France</i>. Page d'information disponible à l'adresse : <http://www.bnf.fr/pages/zNavigat/frame/infopro.htm?ancre=collectionspro/gest_admin.htm> [Consulté le 2 septembre 2009]</p> <p><i>Le portail français du records management</i> / AFNOR et ADBS. Site disponible à l'adresse : <http://www.records-management.fr> [consulté le 2 septembre 2009]</p>
--------------	--

Fiche réalisée par : Anne Giraudon
Créée le : 2 septembre 2009