

Toebak Dokumenten Management  
und Archivierung GmbH

14 Propositions / thèses pour la journée de formation/information intitulée :

**« Records Management »**

**le jeudi 13 novembre 2003 de 9h.00 à 16h.30**

**au Musée olympique, Quai d'Ouchy 1 à Lausanne**

organisée par le comité de l'Association vaudoise des archivistes

1. L'ERM concerne de nombreux systèmes comme les banques de données, la comptabilité, des applications spéciales, des applications générales, des flux de travail, etc. Principalement de par le caractère hétérogène des fichiers documentaires, l'ERM n'est pas un « *easy job* » à introduire. La proportion entre « data records » et « documentary records » est environ 30% - 70%.
2. De l'autre côté aucune organisation n'échappe à l'ERM, ne serait-ce que par le fait que l'on fait appel à l'ordinateur pour la production, le traitement et la réception de données et documents. On n'a donc pas le choix ! Il faut s'investir dans l'ERM (sur le plan de l'organisation, du personnel et de la finance), sinon le chaos s'installera vite. Résultat : un désordre absolu des données, des quantités de fichiers manquant de structure, bref une anarchie totale au niveau informationnel.
3. Tous les collaborateurs aiment l'ordre et la vue d'ensemble. Personne, par contre, n'aime ranger ou débarrasser, ni faire le nettoyage ! Bien qu'il ne s'agisse pas toujours d'une activité agréable, l'ERM s'avère pourtant nécessaire.
4. L'introduction de l'ERM s'avère particulièrement difficile – voire impossible – si la moindre tradition au niveau de la gestion de documents sur support papier fait défaut. « *When considering the development of an automation project, it is important to ensure the manual records or archives management functions are operating efficiently. If the manual system does not meet these criteria, it is important to improve those processes first. Automating poor systems will not make them more efficient* ». Ou plus clairement encore : « *If an organisation automates a poorly constructed system, all it ends up with is an automated mess* »<sup>1</sup>.
5. Le premier but de l'ERM est d'organiser les records comme atout d'ensemble pour l'organisation (administration, entreprise) et d'éviter l'atomisation de l'information dans l'organisation.
6. Le deuxième but est la gestion du cycle de vie de données et documents pour éviter des problèmes de contrôle et des coûts lourds. L'ERM sans évaluation et sans définition du « life cycle » des fichiers dans un « controlled environ-

---

<sup>1</sup> Automating Records Management Systems (Draft for Discussion, November 1998), Seite 12, 46. Hrg. International Records Management Trust und International Council on Archives.

## Toebak Dokumenten Management und Archivierung GmbH

ment » compromet la sécurité des données, la protection des données à caractère personnel et la confidentialité. L'ERM sans gestion du « life cycle » des fichiers ne mène qu'à une congestion dans le flux de l'information. Au fin ce manque conduit à un redoublement des investissements, initialement prévus seulement pour le software, mais aussi nécessaire pour les conversions et les migrations des fichiers abondants. Si cette définition prospective du « life cycle » est relativement facile pour les banques de données et pour les informations de systèmes homogènes, il en va tout autrement pour l'application de l'ERM à des fichiers documentaires hétérogènes.

7. Pour ce qui est des documents hétérogènes, l'ERM n'est aucunement une activité réservée aux seuls spécialistes ! Devant l'écran, chaque collaborateur apprécie la pertinence des documents reçus et produits en vue de leur organisation. Il s'agit de regrouper les documents (fichiers) pertinents et relevant dans des dossiers-maîtres. C'est au responsable du processus ou du dossier de former les dossiers-maîtres et les déposer selon une classification logique, c.à.d. une systématique de base adéquate. Contrairement à ce qui est de mise dans des bibliothèques, des services de documentation et des archives, l'ERM peut donc se passer d'intermédiaires (« *disintermediation* »). Chaque individu est son propre « *informationmanager* », étant bien entendu que les règles organisationnelles, logiques et techniques sont définies et introduites de façon uniforme.
8. Le « *records manager* » style nouveau, fonctionnera moins comme exécutant (travail routinier), mais plutôt comme dirigeant, observateur, contrôleur. Il aura suivi minimalement une formation poussée à une école supérieure en gestion. Il sera le pendant de l'informaticien. Le « *records manager* » s'occupera des aspects logiques et organisationnels (« *méthodique* »), laissant à l'informaticien le soin de se consacrer aux aspects techniques (« *infrastructure* ») de l'ERM. Et qu'est-ce que le rôle de l'archiviste ? En fait, il décide sur le « life cycle » des records et donne de « substance » et de « direction » au projets et processus de l'ERM dans l'organisation toute entière.
9. L'ERM implique la discipline et l'effort ! Tous les collaborateurs se verront obligés de consacrer en moyenne une demi-heure par journée de travail à l'ERM afin d'enregistrer les fichiers documentaires pertinents et les introduire dans le système (6,25% par tête). Ils sont tous des « stakeholders » et chacun a un rôle spécifique à jouer. Sans structure, sans discipline, sans formation ou entraînement, le meilleur RMS est voué à l'échec. Le rapport entre l'aspect « technique » d'un côté et l'aspect « logique, organisation » de l'autre, oscille proportionnellement autour de 10%-90%, ou de 20%-80%.
10. Les politiciens et les managers occupant des positions-clefs doivent se rendre compte du fait que leur organisation (administration ou entreprise) a besoin de l'ERM pour viser – à court terme et à long terme – l'efficacité, l'efficience et la transparence. Ils doivent faire preuve d'un « *active and visible support* » vis-à-vis du personnel entier. Chaque projet en ERM doit être « parrainé » par un responsable du niveau le plus élevé. Le nécessaire « *changemanagement* » n'est pas à sousestimer ! Cela vaut surtout pour l'ERM au niveau des fichiers

**Toebak Dokumenten Management  
und Archivierung GmbH**

documentaires hétérogènes où ce sont (comme dit) surtout des collaborateurs non-spécialisés qui sont concernés et actives.

11. Le travail de pas mal d'administrations publiques et d'entreprises privées est fortement focalisé sur des documents. Maîtriser les fichiers équivaut à maîtriser les processus et la maîtrise des processus implique la maîtrise des fichiers.
12. Non seulement l'ERM conduit à une efficacité plus élevée (10% par tête), en plus il stimule la réutilisation du savoir-faire. L'ERM, c'est une méthodologie et une technique de base pour l'efficacité, la transparence et la complaisance (« compliance ») des régulations.
13. L'ERM, c'est la modernisation et la professionnalisation de l'organisation (administration ou entreprise). L'ERM est indispensable pour les organisations (grandes ou petites), pour les organisations communales, cantonales, fédérales et internationales, pour les organisations tant publiques que privées. Pour toutes ces organisations, il s'agit de relever le défi : atteindre le standard-ISO de 15.489 points pour les fichiers homogènes et hétérogènes.
14. Alors l'ERM ne ressemble en rien à un « *easy job* » : il concerne beaucoup de systèmes et pour une grande part, l'implication de tous les collaborateurs. Mais le travail est faisable. Il s'agit d'amorcer une orientation future qui s'avèrera durable et positive. Et (comme dit) on n'a d'ailleurs pas le choix : l'ordinateur restera un outil de toute première importance dans les administrations et les entreprises ! Il est important de ne pas perdre de temps en attendant et imitant les autres : c'est par soi-même qu'il faut apprendre ! L'important, c'est de s'y mettre : tout doucement, le projet ou plus mieux le processus de l'ERM se concrétisera et on saura comment le manier, l'orienter et ... le réaliser !

Et pour conclure : Vous n'êtes pas seuls ! Je souhaite que votre entreprise de l'ERM soit couronnée de succès !

Liestal, 17.10.2003, 30.-31.10.2003, 11.-13.11.2003,  
Peter Toebak