

Les mots du MOOC

Les pages qui suivent regroupent les trente-six notes terminologiques qui ont accompagné les cours, reclassées ici dans l'ordre alphabétique. Plus qu'un glossaire, c'est une présentation des concepts essentiels de l'archivage managérial, dans un langage simple, cohérent pour l'ensemble du MOOC et sans jargon. Il s'agit parfois de notions très larges, mais appliquées ici à l'archivage. Pour chaque terme ou expression, le texte expose les composantes du concept et leur articulation. Il inclut, le cas échéant, un point d'attention sur les confusions fréquemment rencontrées dans le monde de l'archivage.

Ce document est appelé à être précisé, enrichi, complété par d'autres termes ou expressions au fur et à mesure des échanges.

Archivage managérial

Cette expression résume la triple démarche, face au désordre numérique, consistant à : analyser le **risque** dans la production et la maintenance des documents qui engagent la responsabilité dans le temps, énoncer des **règles** de conservation et **piloter** les outils d'application de ces règles. Le responsable qui adopte cette triple démarche a une « archivage managérial attitude ».

Archiver

C'est un très vieux mot qui a un sens très précis : mettre en sécurité dans un endroit pérenne **les documents importants** dont on estime qu'ils permettront demain de **défendre ses intérêts et de retrouver la mémoire des faits**. Le sens de ce mot s'est perdu ou a été galvaudé. Il est temps de le retrouver !

Confidentialité

La confidentialité est la qualité d'une information qui ne doit pas circuler au-delà d'un cercle d'utilisateurs défini. La raison de cette restriction peut être **liée à la stratégie des entreprises ou à la vie privée des personnes**. La confidentialité d'un document peut évoluer avec le temps (à la hausse ou à la baisse).

Contenu

Le terme contenu s'appréhende naturellement en lien avec la notion de contenant. Contenu renvoie aux écrits, aux images, aux sons, du point de vue de l'auteur et/ou de l'utilisateur mais indépendamment de la gestion du support (le contenant de l'information), qui existe pourtant quelque part. Pour archiver une information qui décrit un fait ou une idée, **dans un but de preuve, il faut figer le contenu sur un support et le dater**. Un contenu (autoportant), avec une date et un support, devient un document.

Coût du non-archivage

Les opérations de gestion, de conservation et d'exploitation des archives ont un coût. Le **défaut d'archivage** aussi a un coût, bien

souvent supérieur. Ce coût regroupe les sanctions administratives, les contentieux perdus, le temps perdu à chercher une information mal archivée et les opportunités industrielles ou commerciales manquées.

Cycle de vie

La notion de cycle de vie s'applique à tout ce qui dure et évolue dans le temps. Ce peut être l'information en tant que telle (le contenu), ce peut être le document (l'information + le support), ce peut être le support. Le point d'attention ici est **le cycle de vie du document à risque qui doit être conservé de façon intègre pendant tout le temps nécessaire**, même si son environnement évolue (nature du risque, confidentialité, changement de support...).

Dématérialisation

Les projets d'archivage électronique sont souvent associés à la démarche de dématérialisation. De fait, quand **les processus sont dématérialisés**, avec des applications et des workflows qui créent des documents numériques natifs, la production et donc la conservation d'originaux papier n'a plus lieu d'être, sauf cas particulier : les documents engageants, stratégiques ou de mémoire sont sous forme électronique et l'archivage est électronique. La numérisation du stock de dossiers papier existant n'est pas de même nature et ne doit pas être confondue avec la dématérialisation des processus.

Désordre numérique / tsunami numérique

Les risques liés aux documents se sont accrus avec la généralisation de l'ordinateur individuel et plus encore avec les réseaux. La **multiplication des personnes**, physiques et morales qui produisent et reçoivent de l'information, sous forme traditionnelle (document) ou via les outils numériques (mail, web, vidéo...), et **l'accélération des échanges** créent ce que le CR2PA appelle depuis 2010 le « tsunami numérique ». L'accumulation de ces données (qu'on ne détruit pas ou si peu...) et l'absence de hiérarchie des informations (autre que la chronologie) donnent à juste titre un sentiment de désordre.

Document engageant

Les documents engageants forment la partie à risque de l'ensemble universel des documents (toutes les informations enregistrées sur n'importe quel support, écrits, images et sons, objets). Ce sous-ensemble est caractérisé par le rôle que jouent ou peuvent jouer ces documents pour celui qui les détient, en tant que **preuve** de son action vis-à-vis d'une autorité ou d'un tiers, mais aussi comme **source d'une décision ou d'un savoir**, aujourd'hui ou demain. De ce point de vue, les documents engageants sont des actifs pour l'entreprise. Document engageant est un bon équivalent français de l'anglais *record* : un document (données structurées ou non structurées) que l'on fige et que l'on enregistre dans un système dédié parce qu'on a décidé de le conserver.

Données non structurées

Le désordre numérique tient plus particulièrement à ce qu'on appelle les données non structurées, c'est-à-dire **tout ce qui n'est pas**

organisé et calibré dans des systèmes applicatifs ou des bases de données qui formatent l'information à l'entrée et la traitent ou l'exploitent avec de manière automatique et programmée. On peut capturer des données dans des documents ou objets non structurés pour en faire des bases de données structurées exploitables, dans un but scientifique, administratif, ou commercial. C'est ce qu'on appelle le *big data*.

Données personnelles

Les données personnelles, ou plus précisément les « **données à caractère personnel** » (pour reprendre l'expression de la Commission Informatique et Libertés, la CNIL), sont des éléments d'information qui permettent d'identifier les particularités et les faits et gestes des individus. La gestion des données à caractère personnel est donc très sensible. Du point de vue de l'archivage, la question est de savoir de quels documents relèvent ces données personnelles et quelle est la finalité de ces documents. Les données personnelles peuvent avoir des durées de conservation très strictes qui impactent alors la durée de conservation des documents correspondants. *Nota bene* : ne pas confondre les données personnelles avec les documents individuels d'un collaborateur (par exemple ses mails).

Durée de conservation

La durée de conservation est le laps de temps pendant lequel, pour le détenteur d'un document, ce document ne peut être modifié ou détruit, en **fonction du risque que ferait courir le défaut de preuve ou de mémoire porté par ce document**. Le point de départ de la durée de conservation est obligatoirement la date de création du document, sinon le concept n'aurait aucun sens. Sa fin est parfois plus délicate à gérer car il arrive qu'elle dépende de plusieurs facteurs ou d'événements non connus au moment de la création (fin de validité, accident).

Enregistrement

Enregistrement est un terme délicat car il désigne **plusieurs choses** que l'archivage managérial doit distinguer.

L'enregistrement est d'abord une action, celle d'enregistrer un document dans un système, c'est-à-dire de consigner dans un registre ou une base de données les caractéristiques de ce document afin de le gérer (gérer sa date d'entrée ou de sortie, sa localisation, son traitement), ou bien de transcrire des faits (administration de l'état civil ou de l'Enregistrement), ou encore de capturer des sons et des images (studio d'enregistrement).

Le mot enregistrement désigne aussi, pour certaines activités, le résultat de l'action d'enregistrer, autrement dit l'objet lui-même, le contenu audiovisuel, le document qualité... (*record* en anglais).

Gouvernance

La nécessité d'une gouvernance de l'information est proportionnelle au rôle que joue aujourd'hui l'information dans les entreprises et les organisations, avec ses nombreuses facettes : sécurité, accès partagé, confidentialité, conservation, etc. Le CR2PA appelle archivage managérial **la partie de la gouvernance de l'information**

qui porte sur la maîtrise de la conservation et de la destruction des documents engageants et stratégiques, quel que soit leur support.

Maturité

La maturité d'une entreprise pour mener à bien un projet d'archivage managérial est évaluée au travers de **quatre critères** : prise de conscience du défaut d'archivage, maîtrise du périmètre informationnel à archiver, connaissance des fondamentaux de l'archivage, et identification des responsabilités.

Métiers

Tout action réalisée au nom de l'entreprise relève d'une compétence métier, qu'elle se situe au cœur de l'activité (industrielle, service, administration, santé, éducation...) ou qu'il s'agisse d'une compétence transverse ou support (management, juridique, finances et comptabilité, informatique...). Ce sont donc les métiers **qui sont à l'origine de tout document produit ou reçu au nom de l'entreprise**. La réglementation permet d'identifier certains documents mais ce sont souvent les métiers qui connaissent le mieux la portée et l'usage des documents qu'ils utilisent.

Norme

Il ne faut pas confondre la norme et la réglementation. Une norme n'a rien de légal. Une norme est un ensemble de spécifications approuvées par un organisme reconnu, avec le consensus ou l'approbation générale de toutes les parties intéressées. Une norme vise à favoriser les échanges, à standardiser les opérations et à maîtriser les coûts.

Il existe des instances de normalisation officielle au niveau international, la plus connue étant l'ISO (*International Organization for Standardization*) qui a des correspondants au niveau national, par exemple l'AFNOR pour la France. Les normes sont approuvées dans une langue d'origine.

Outil-solution-système

Les expressions « outil d'archivage », « solution d'archivage » et « système d'archivage » coexistent quand on parle d'archivage. Elles ne sont pas « normalisées ». Pour l'archivage managérial dont **l'objectif est de garder la main sur l'information à risque dans le temps**, l'outil peut désigner tout objet qui permet de transformer l'information en document d'archives authentique, fiable, intègre et exploitable dans la durée ; la solution désignera tout moyen utilisé pour trouver une réponse satisfaisante au risque de non-authenticité, non-fiabilité, non-intégrité et inexploitabilité de l'information à risque ; et le système qualifiera tout ensemble d'éléments organisé et dédié à cet objectif.

Poids de l'information

La notion de poids de l'information, indépendamment de la valeur, vise le **niveau de risque** si le document engageant n'existait pas ou disparaissait. Il dépend des conséquences de la non-disponibilité du document initial et de la possibilité ou non de le reconstituer à partir

d'autres éléments. À noter que le poids de l'information n'est absolument pas corrélé au poids physique du support.

Politique d'archivage

C'est un document de référence, diffusé par la **direction générale de l'entreprise** et applicable à tous (y compris les sous-traitants). Il identifie les risques, énonce les principes, définit les responsabilités, cadre les modalités de mise en œuvre et de contrôle de l'archivage, quel que soit le support de l'information.

Prise de conscience

La prise de conscience du désordre numérique et de ses conséquences est **la première étape** de l'archivage managérial avant la résolution des problèmes. Pour cette prise de conscience, il faut faire l'effort de prendre du recul, d'observer l'engrenage de production/diffusion tous azimuts de tout et de rien dans lequel on est embarqué et faire l'effort de réfléchir à ce qui est important et qu'il faut véritablement gérer.

Processus

Un processus est un enchaînement d'actions qui déroule logiquement les étapes de réalisation d'un produit ou d'un service. Entre l'événement déclencheur (entrée) et le résultat (sortie), tout processus métier génère – en plus ou moins grand nombre selon l'activité considérée – des documents et des données qui tracent les actions réalisées au nom de l'entreprise (actions de nature contractuelle, décisions, documents de mémoire) ; ces traces doivent être archivées.

L'archivage est donc une activité au sein de chaque processus métier. Le processus d'archivage, dans sa globalité, est transverse à tous les métiers. Il a son propre événement déclencheur (l'identification des risques liés à l'information dans le temps) et son propre résultat (l'ensemble exhaustif des documents à conserver, maintenus en bon état et sous contrôle pendant le temps nécessaire).

Projet d'archivage

Un projet d'archivage est d'abord un projet d'archivage **managérial**, c'est-à-dire qu'il implique le management et qu'il doit être piloté et contrôlé dans sa mise en œuvre. Dans ce cadre, le projet d'archivage devra d'abord définir les règles de conservation, avec une équipe aux compétences pluridisciplinaires et trouver les solutions méthodologiques et techniques pour appliquer ces règles. Mais le projet ne pourra pas être mené à son terme sans un accompagnement des collaborateurs par la ligne managériale.

Propriétaire

Le propriétaire d'un document, comme le propriétaire de n'importe quel objet, est la personne qui a le pouvoir de le conserver ou de le détruire, dans le respect du droit. Ce propriétaire peut être l'individu qui a rédigé ou reçu le document, mais si ce document a été émis ou reçu au nom d'une entreprise ou d'une institution, son propriétaire légitime est cette entreprise ou cette institution dans la mesure où elle est **juridiquement engagée par ce qui est écrit ou dit en son nom.**

Au regard du droit et de l'archivage, la formule « propriétaire du document », utilisée dans les applications de gestion électronique de documents (GED) pour désigner le gestionnaire ou l'utilisateur, peut être trompeuse.

Qualification

Dans l'environnement numérique et plus particulièrement quand il s'agit de données non structurées, il faut souligner l'importance de la qualification des objets archivés. Il faut **qualifier ce qu'on archive si on veut pouvoir le retrouver efficacement et le gérer correctement**. Cette qualification comporte deux volets :

- d'un côté, des exigences formelles lors de la production du document (énoncé d'un titre, objet, date, signes de validation, documents liés ou références extérieures, mots-clés, etc., tout ce qui participe de la signification de ce document) ;
- de l'autre, au moment de la capture (mise en archives ou archivage proprement dit), l'ajout des bonnes informations de gestion (externes à la teneur du document) que sont la règle de vie, la localisation, la date de révision de la durée, l'expert référent, les modalités de destruction, etc.

Référentiel de conservation

L'expression « référentiel de conservation » est issue de la norme ISO 15489 sur le « records management » et désigne le document de référence, au sein d'une entreprise donnée, où sont énoncées les règles de vie et de conservation des documents à risque (engageants et stratégiques, à enjeu, à conserver...), à commencer par la **durée motivée de conservation**. En général, le référentiel de conservation décline la politique d'archivage et est donc prescriptif.

Règles de vie

Face au désordre et aux risques associés, l'entreprise, tout comme l'individu, doit se doter de règles pour la maîtrise des documents qui engagent sa responsabilité, au plan juridique, financier, métier, etc. Les règles de vie portent sur les modalités de production, de diffusion et de conservation de ces documents. Elles renvoient aussi à une sorte d'« **hygiène documentaire** » partagée par tous, ou à un **code de la route** de l'information.

Responsabilité

Dans l'archivage managérial, la notion de responsabilité (*accountability* en anglais) renvoie au fait que toute personne (physique ou morale) est tenue **de rendre des comptes de ses actes**, à des autorités, à des clients, fournisseurs et partenaires, à des collaborateurs, voire à la collectivité. Or, ses actes sont tracés dans des documents. Il faut donc, pour assumer cette responsabilité, prendre conscience de la nécessité de bien archiver (les bons documents pendant la bonne durée).

Risque

Le **premier critère de gouvernance de l'information pour l'archivage managérial** est le risque qui peut survenir d'un document engageant ou stratégique :

- mal géré (archivé sans garantie d'intégrité, détruit trop tôt ou conservé trop longtemps, mal protégé) ou
- d'une action engageante qui n'aurait pas été tracée du tout (absence de document) ou par correctement tracée (contenu ambigu, pas de date...) et qu'on ne pourrait donc ni réutiliser de manière fiable ni présenter comme preuve.

Rôle

Le projet d'archivage managérial identifie **cinq rôles principaux** pour l'ensemble des acteurs impliqués :

- ceux qui agissent et créent des traces de leur action (traces qu'il faut archiver) ;
- ceux qui utilisent les documents archivés ;
- ceux qui gèrent les outils de conservation et de mise à disposition ;
- ceux qui pilotent les règles de conservation et les modalités d'accès ;
- et la direction générale qui valide et finance le projet, jouant le rôle de metteur en scène et de chef d'orchestre de l'archivage dans l'entreprise.

SAE

Le sigle SAE s'est répandu ces dernières années en France ; on le développe généralement en « **système d'archivage électronique** » et parfois en « **système d'archivage d'entreprise** ». Il faut bien prendre conscience que ce sigle est utilisé, de fait, pour désigner des choses diverses, entre autres :

- un logiciel de pilotage et de contrôle systématique et efficace du cycle de vie des documents numériques natifs engageants d'une entreprise ou d'un organisme en vue de constituer un fonds exhaustif et fiable de ces documents (*electronic records management system*) ; le papier et le numérique coexistent et pour assurer l'exhaustivité du périmètre archivé, c'est la solution qui gère le numérique qui doit gérer aussi le papier, et non l'inverse ;
- un dispositif technique qui assure une maintenance intègre, sécurisée et pérenne des documents/données numériques qui lui sont confiés tout en garantissant l'accès à l'information et la gestion des règles de vie prédéfinies ;
- un coffre fort pour la conservation sécurisée des documents numériques natifs ;
- un logiciel de gestion électronique de boîtes d'archives (dans ce cas, l'expression « système d'archivage électronique » est impropre au plan linguistique car l'archivage est physique et non électronique).

Temps différé

L'expression « temps différé » renvoie à cette réalité que le risque attaché à un document n'est souvent avéré qu'au bout d'un certain temps, parfois plusieurs années, lors d'un audit ou un contentieux. **Ce décalage doit être géré par le processus d'archivage.**

Tiers-archivageur

Le terme tiers-archivageur est aujourd'hui bien répandu pour désigner les personnes et surtout les sociétés à qui les entreprises « propriétaires » confient contractuellement la conservation sécurisée, la pérennisation, le traitement matériel et intellectuel, la mise à

disposition, etc. de leurs documents archivés.

Le tiers-archivage est **une personne de confiance**, spécialisée dans un domaine qui n'est pas le cœur de métier de l'entreprise, et qui intervient (pour une plus ou moins grande part) dans le processus d'archivage, sans jamais dispenser l'entreprise de sa responsabilité sur ses documents.

Trace

Le terme « trace » est connu en informatique et plus récent pour l'archivage. Le mot renvoie au constat courant : « nous n'avons aucune trace de cette action » pour dire : « nous n'avons pas de documents ou d'enregistrements qui renseignent sur cette action. Les traces numériques sont toutes les données datées qui se rapportent à une action.

Tous les documents engageants sont des traces d'un acte identifié. Toutes les traces ne sont pas des documents mais sont au minimum des données (un horodatage, un enregistrement de connexion, un accusé réception, une transmission, une validation....) qui contribuent à la création d'un document engageant ou le complètent.

Type de document

La typologie documentaire est un recensement des formes et des noms de documents en vue d'une action de classement ou de gestion, pas uniquement dans l'archivage. **Il n'existe pas de liste universelle des types de documents à archiver.** Chaque projet d'archivage doit définir la sienne en fonction de la valeur des documents, de la réglementation et de la normalisation métier, des appellations courantes des utilisateurs, et de la granularité de la gestion (gérer chaque page ou un groupe de dossiers ou de fichiers, en fonction des enjeux et risques auxquels le projet doit répondre).

Valeur

Le **critère pour archiver un document** n'est en aucun cas son support mais sa valeur. La valeur d'un document tient à la fois à au contenu (qu'est-ce que j'apprends dans ce document ?) et aux caractères internes et externes qui permettent d'apprécier son authenticité et son intégrité (identification de l'auteur et du destinataire, signes de validation, données d'enregistrement et de suivi dans un système). La valeur permet de déterminer et de hiérarchiser les documents à archiver.