

---

# Les archives des organisations

## De la gestion à la mémoire

**Louise Gagnon-Arguin**

*Ecole de bibliothéconomie et des sciences de l'information  
Université de Montréal  
3150 Jean-Brillant  
Montréal (Québec)  
H3T 1J9*

*louise.gagnon-arguin@umontreal.ca*

---

*RÉSUMÉ. Les organisations produisent de l'information pour répondre à leurs besoins de gestion et aux exigences de leur mandat. C'est sur la qualité de cette information et son traitement que repose de plus en plus leur compétitivité. Comment se présente l'information de gestion et de fonction dans le contexte informatique ? Quelles sont les principales questions que soulève son utilisation dans le temps ? A quelles conditions cette information répondra-t-elle à son double mandat de gestion et de mémoire ?*

*ABSTRACT. The organizations produce informations to fulfill their needs for management and the requirements of their mandate. Information and its processing is basic to more and more competitiveness. How information will answer to the requirements of its mission and its management needs? How does the information of management and function in the data-processing context arise? Which conditions are necessary to answer its dual mandate and memory?*

*MOTS-CLÉS : archivistique, gestion des documents, création, gestion de l'information.*

*KEY WORDS: archival sciences, records management, creation, information management.*

---

## 1. Introduction

On a coutume de désigner « archives d'une organisation » les documents qui témoignent de ses activités antérieures. Elles sont reliées alors aux actions passées de ses dirigeants et aux réalisations antérieures de sa mission. Dans une telle perspective, les documents désignés comme « archives » constituent un fonds documentaire isolé des activités présentes de l'organisation et passent généralement sous la responsabilité des archivistes.

L'informatisation des opérations de gestion de l'information a mis en évidence une réalité qui a toujours existé mais que l'on doit désormais obligatoirement prendre en compte. C'est que les archives se situent dans une continuité qui va du moment de leur création, en passant par le stade de leur utilisation jusqu'à leur conservation à des fins patrimoniales ou pour les exigences de la mémoire.

Ainsi, les archives des organisations sont d'abord générées pour répondre aux besoins de leur gestion et aux exigences de leur mandat. Il faut donc remonter à leur création pour en situer le contexte, pour en interpréter le contenu et pour en comprendre le sens. Si cette remise en situation était possible lorsque les documents des organisations étaient produits sur support papier, il en est tout autrement aujourd'hui puisque l'enregistrement de l'information nécessaire à la gestion des organisations et à l'exercice de leur mandat se fait par différents outils, sous divers formats et est enregistrée en différents lieux. Comment alors garantir la pérennité de l'information créée ? Comment en assurer la consultation ultérieure ? Et surtout, comment établir un lien efficace entre les besoins de la gestion et les exigences de la mémoire ?

Plusieurs solutions ont déjà été élaborées en vue de rendre lisible l'information créée par différents logiciels et utilisée dans différents environnements. La structuration des documents et l'utilisation de langages comme XML sont de celles-là [MAR 94, STE 98]. Toutefois, elle ne s'applique qu'à une partie de l'information, celle qui comporte surtout des textes. Quant à la localisation, le versement de l'information en un « lieu » accessible aux usagers d'une organisation, elle est surtout envisagée comme solution pour une information plus récente.

Dans l'un et l'autre cas, l'on n'aborde qu'une partie de l'information produite. L'identification d'une solution satisfaisante ne réside-t-elle pas dans une réflexion plus globale ? Ne serait-il pas à propos de se demander d'abord de quoi est constituée l'information nécessaire à l'exercice du mandat d'une entreprise ? N'y a-t-il pas lieu de faire un inventaire des nouveaux modes de production et de diffusion de cette information ? Ne faut-il pas aussi s'interroger sur l'importance de l'évaluation des documents en vue de l'identification de la valeur de l'information dans le temps ?

Cet article vise à démontrer en quoi la réponse à ces questions apporte un éclairage aux problèmes de la gestion de l'information des organisations. Il laisse aux informaticiens le volet technologique qu'ils relèvent avec une grande compétence. Il considère que les linguistes, les documentalistes et les bibliothécaires sont les mieux préparés pour traiter et rendre accessible la documentation. Il se situe plutôt du point de vue de l'archiviste contemporain qui, dans le contexte nord-américain, s'interroge et propose des approches globales à la situation de l'information organique (produite par l'organisation dans le cadre de ses activités) et consignée (enregistrée sur un support).

Dans un premier temps, cet article propose un macro-inventaire des catégories de documents produits dans une organisation. Il fait ensuite un tour d'horizon des nouveaux outils de production et de diffusion de l'information. Enfin, il présente le rôle de l'évaluation en vue d'une saine gestion et pour la constitution de la mémoire.

## **2. Les activités de gestion et de fonction des organisations**

Les documents produits ou reçus dans le cadre des activités d'une organisation peuvent être regroupés en trois catégories principales de documents : ceux qui sont reliés à ses activités de gestion – documents de gestion –, ceux qui découlent de sa mission propre – documents de fonction – et ceux qui servent de soutien à l'une ou l'autre de ces activités – documents de référence.

Les documents dits de gestion sont ceux qui sont produits ou reçus dans le cadre de « ... l'activité interne d'une administration, cette activité étant reliée à la gestion des ressources humaines, financières, matérielles ou informationnelles » [QUE 99b]. Les responsabilités reliées à l'une ou l'autre de ces activités et les documents qui en découlent sont communs à toutes les organisations. Ce sont, par exemple, le rapport annuel, les états financiers, les offres d'emploi.

Les documents de fonction sont ceux « ... produits ou reçus par une organisation dans le cadre de sa mission propre » [QUE 99b]. Ils constituent généralement la plus grande partie des documents produits. Ce sont, par exemple, dans une firme d'experts conseil, les études qu'elle produit, dans une institution d'enseignement, les relevés de notes des étudiants, dans un laboratoire de recherche, les cahiers d'expériences.

Les documents de référence sont ceux qui « permettent d'acquérir une information générale pertinente à la réalisation d'un processus de travail » [QUE 99b]. Ils sont généralement produits par d'autres instances que celles de l'organisation. Les livres, les sites web, les articles de référence entrent dans cette catégorie s'ils ne sont pas produits par l'organisation et ne sont utilisés que comme référence au travail.

Ce macro-inventaire fournit un portrait global du contenu de l'information que l'on retrouve dans les organisations. Basé sur la relation entre l'activité et le document qu'elle génère, il permet une identification sommaire des types de documents susceptibles de se retrouver dans chacune de ces catégories.

A quoi peuvent servir ces distinctions entre les différentes catégories de documents produits ou reçus par une organisation ?

Lors d'études préalables à la mise en place d'un système de gestion de l'information, elles permettent d'abord d'approcher la masse documentaire de façon systématique. Elles permettent aussi d'en identifier sommairement le volume. Elles conduisent enfin, dans un deuxième temps, à la reconnaissance des types de documents qu'elles contiennent. Ainsi, les documents de gestion peuvent facilement être identifiés parce qu'ils sont créés par convention. Les fonctions qui les génèrent – gestion des ressources humaines, financières, mobilières, immobilières – se retrouvent dans toutes les organisations.

C'est d'ailleurs sur cette base que se sont réalisées certaines expériences. Ainsi, les archivistes du Centre d'archives du monde du travail (Roubaix, France) ont travaillé à partir de l'identification des activités pour réaliser la cueillette des archives des entreprises [DES 95]. Une recherche a été menée sur l'étude des documents de fonctions dans le but de mettre au point une grille permettant l'analyse du document dès sa création et en vue de sa conservation [GAG 98]. Les types de documents sont aussi à la base de la constitution d'un outil d'évaluation permanent dans lequel sont enregistrées les décisions sur la valeur et les délais de conservation des documents d'une organisation.

Une des conclusions qui se dégagent de ces expériences et recherches, c'est que le document produit par une organisation dans le cadre de ses activités a obligatoirement une forme. Cette forme permet son identification et garantit parfois sa validité [DEL 96]. Elle s'inscrit dans une action de communication [SEN 97]. Elle est porteuse d'information [ENG 89].

Toutefois, si dans le monde papier, il est facile de faire le lien entre l'activité et le témoignage de cette activité et que la forme du document est facilement visible, il en va tout autrement lorsque le document se retrouve dans un format numérique. Pourtant, la nécessité du témoignage et l'importance de faire ce lien s'imposent. L'étude des modes de production de l'information dans l'organisation permet de voir la complexité du problème.

### **3. La création de l'information ou l'informatique pour la production de l'information**

Comment est créée l'information dans les organisations ? Comment celles-ci reçoivent-elles l'information dans le cadre de leurs activités ? Où loge l'information

créée ou reçue ? Comment l'information circule-t-elle entre les intervenants dans l'organisation ? Voilà des questions vitales tant pour la gestion actuelle que pour la gestion à long terme de l'information.

L'information est créée actuellement par plusieurs types d'outils informatiques. Il s'agit généralement de logiciels de bureautique (suite Office), par des chiffriers électroniques, par des logiciels de bases de données.

Le document créé peut aussi être le résultat du travail d'une équipe à partir de collecticiels (workflow). Des métadonnées accompagnent le document et fournissent les informations nécessaires à son identification et à son repérage<sup>1</sup>.

Certains types de documents comme les documents techniques peuvent recevoir, après leur création, un traitement par des spécialistes en linguistique pour en rentabiliser l'utilisation et le repérage<sup>2</sup>. Ce traitement, toutefois, ne change en rien la nature même du document original que ce soit, par exemple, une procédure ou des directives.

De plus en plus, l'information reçue de l'extérieur de l'organisation parvient par le courrier électronique ou par internet. Le courrier électronique sert à la fois à la transmission de documents (document attaché) et à la transmission d'information. Dans le premier cas, le type de document est lié au document attaché. Dans le second cas, il s'agit de types de documents différents. Une analyse des courriels reçus (66 messages retenus) par un membre du personnel dans une firme suédoise durant une semaine a permis de dégager huit types de documents : lettre, offre d'emploi, avis de convocation à une réunion, appel de conférences, offre de produits et services, nouvelles, note de services [BER 99].

Les lieux d'enregistrement de l'information sont aussi très divers. L'information créée ou reçue est généralement déposée sur les disques durs et peut être versée ensuite dans un intranet, dans les espaces réservés aux documents institutionnels. Certains documents seront produits sur support papier après avoir été créés informatiquement, mais la plupart demeureront sous forme électronique. Le tableau suivant présente le portrait de certains types de documents par rapport à leur mode de production, leur mode de diffusion, l'identification de leur créateur et leur lieu d'enregistrement comme archives courantes ou à l'état actif

Diverses considérations découlent de ce tableau présentant un échantillon très restreint de documents. Tout d'abord, c'est le moment de la création qui détermine toutes les caractéristiques du document. De plus, c'est le créateur lui-même qui fait

---

1. Marie-Anne Chabin présente les cinq dimensions du document électronique en faisant ressortir les conditions qu'il doit remplir pour demeurer valable dans le temps. Voir Chabin, Marie-Anne, « La cinquième dimension de l'archive numérique », *Document numérique*, vol. 1, n° 2, 1997, p. 205-216.

2. Un numéro de la revue *Document numérique* aborde cette problématique. Il s'agit du n° 1-2 du volume 4.

le choix du mode de production, du type de documents et de la diffusion du document. C'est ce lien avec le créateur qu'il faut recréer pour interpréter l'information dans le temps. S'il était possible de le faire facilement dans le contexte papier, cette reconstitution ne le deviendra, dans un contexte informatique, qu'à partir du moment où les informations découlant de la création seront accessibles.

L'on constate aussi que le mode de production est au service du type de document que l'on veut produire et de l'activité qui le génère. Ainsi, si le chiffrier électronique est l'outil le plus performant pour assurer la gestion financière, il doit être capable de produire des factures, type de document qui permet la gestion des liens entre un fournisseur et un client. Peu importe donc le mode de production, le lieu de conservation et le responsable créateur, la représentation de cette activité particulière se concrétise dans une facture, forme de documents reconnue conventionnellement pour communiquer ce type particulier d'information.

Tableau 1 Analyse fonctionnelle de types de documents dans un contexte informatique			
Types de documents	Offre d'emploi	Convention collective	Facture
Mode de production informatique	Bureautique	Bureautique Att. signature sur copie papier	Chiffrier électronique
Mode de diffusion	. forme papier . journaux . site web . affichage interne	. forme papier . intranet	. par courrier conventionnel . par courrier électronique
Créateur	Ressources humaines	Ressources humaines	Ressources financières
Lieu d'enregistrement	Disque dur	Disque dur	Disque dur ou mémoire externe au poste de travail

Ce tableau montre aussi que les documents doivent remplir certaines conditions pour rencontrer les dispositions légales ou réglementaires auxquelles ils sont soumis. Il s'agit de la signature, par exemple. La technologie est avancée à ce titre et les documents devant recevoir une signature peuvent être actuellement transmis avec les garanties qui s'imposent.

Dans la perspective d'une conservation à long terme d'un document, il faut s'assurer que cette garantie suive le document. De même en est-il de l'affichage public qui est exigé dans le cas d'ouverture de certains postes comme les offres d'emploi dans certaines organisations. Les états financiers doivent être validés par des professionnels extérieurs à l'organisation elle-même, les comptables-vérificateurs. Voilà un document de gestion, produit à l'aide d'un chiffré électronique et pour lequel il faut identifier la personne accréditée à en fournir la validité.

Cette réflexion sur les différentes actions reliées à la création de l'information illustre le niveau de complexité de cette étape et laisse entrevoir son impact sur la conservation éventuelle de cette information pour documenter les fonctions et activités de l'organisation. Elle permet surtout de mettre en évidence l'importance de plus en plus grande de prévoir le cheminement administratif d'un document dès sa création pour s'assurer de lui donner, dès ce moment, les conditions nécessaires à son utilisation ou à sa consultation éventuelle. Mais est-ce que l'on doit exercer ce contrôle sur tous les documents ? Sinon, quels sont les critères permettant d'en juger ? Qui peut le mieux exercer ce jugement ?

#### **4. L'évaluation de l'information en vue de la gestion et de la constitution de la mémoire**

Dans les deux premières parties de notre texte, nous avons attiré l'attention sur les grandes catégories de documents que l'on retrouve dans toutes les organisations pour ensuite faire un bref survol des principaux modes de production et de diffusion de cette information. Il s'agit donc du cadre dans lequel s'exerce la création de l'information. C'est aussi à ce moment que l'on peut appliquer les critères d'évaluation de l'information en vue de sa disposition éventuelle.

L'évaluation, c'est « l'acte de juger des valeurs que présentent les documents d'archives... et de décider des périodes de temps pendant lesquelles ces valeurs s'appliquent aux dits documents dans un contexte qui tient compte du lien essentiel existant entre l'organisme (ou la personne) concerné et les documents d'archives qu'il (elle) génère dans le cadre de ses activités » [COU 99].

Cette fonction est généralement dévolue à un archiviste qui, par sa formation et sa compétence professionnelle, est en mesure de conseiller les créateurs sur les valeurs à moyen et à long terme de cette information.

En se basant sur la durée de l'utilité d'un document pour la gestion et sur son importance comme témoignage, l'archiviste pourra, de façon virtuelle d'abord et réelle par la suite, identifier les documents qui feront partie de la mémoire. Le créateur demeure toujours le propriétaire du document mais celui-ci est soumis à un cheminement prédéterminé qui le conduit soit à la destruction ou soit à la conservation et ce, à partir d'une étude systématique et réfléchie de son poids vis-à-vis de la gestion et en vue de la mémoire.

A cet effet, un groupe de travail créé dans le cadre du projet du Chantier en ingénierie documentaire au Conseil du trésor du gouvernement du Québec identifiait deux genres de processus reliés au cycle de vie du document : le processus de production et le processus de gestion des documents [QUE 99a]. Le premier est rattaché au créateur qui crée le document, le communique et l'enregistre. Le second est réservé au gestionnaire de documents (archiviste<sup>3</sup>) qui doit le conserver, le valider, l'acquiescer et le rechercher selon les besoins du gestionnaire. C'est à ce stade que s'opère l'application de l'évaluation. L'intégration de ces deux processus montre bien le lien qui existe entre la création de l'information et sa gestion dans le temps et son efficacité en vue de la constitution de la mémoire.

L'évaluation constitue donc une opération intellectuelle s'appliquant à des types de documents (rapports) ou encore à des dossiers (dossiers du personnel) qu'ils soient sur support papier ou sur support électronique.

Elle s'inscrit dans un outil documentaire préparé par l'archiviste ou le gestionnaire de documents en collaboration avec les administrateurs aux différents niveaux de l'organisation<sup>4</sup>. Dans le cas du document papier, elle peut conduire au transfert de documents devant être conservés pour des raisons administratives ou légales mais qui ne sont plus d'utilisation courante dans un dépôt organisé à cet effet. Dans le cas du document électronique, l'intranet peut constituer le lieu d'enregistrement des documents qui ont été identifiés comme faisant partie de la mémoire future.

---

3. Dans le contexte québécois, les gestionnaires de documents et les archivistes constituent la même profession. Ils reçoivent la même formation. Selon les milieux où ils œuvrent, ils portent l'un ou l'autre nom. Ainsi, dans le milieu gouvernemental, ce sont les gestionnaires de documents qui sont responsables de la gestion dans les ministères ou organismes gouvernementaux ; les archivistes de ces ministères travaillant aux Archives nationales du Québec. Par contre, dans d'autres milieux, comme le milieu universitaire, l'archiviste intervient sur toute la vie du document.

4. Afin d'en savoir plus sur la fonction « évaluation » et ses modalités d'applications, l'on consultera l'ouvrage de Carol Couture *et alii*, *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Québec, Presses de l'Université du Québec, 1999.



## 5. Conclusion

Cet article constitue un essai qui veut démontrer le lien existant entre la création de l'information, les besoins de la gestion et la constitution de la mémoire.

Après avoir identifié différents genres de documents, nous nous sommes arrêtés à étudier quelques caractéristiques des nouveaux modes de production de l'information et l'impact sur la création elle-même. Nous avons ensuite démontré que c'est sur l'évaluation que repose une véritable gestion de l'information produite dans le cadre des principales activités d'une organisation et la constitution de sa mémoire.

Le cheminement suivi a permis de démontrer le lien entre les différentes étapes de la vie d'un document dans une organisation et d'en identifier quelques caractéristiques. En plus de mettre en évidence des éléments de gestion, cet essai a voulu aussi fournir certaines conditions nécessaires à la validité de sa mémoire.

Mais la mémoire est-elle à ce point nécessaire à une organisation qu'elle se doive d'y investir ? Oui, puisque constituer une mémoire organisationnelle, c'est en documenter les activités de gestion et de fonction dans le temps. C'est se projeter vers l'avenir en tenant compte de son identité. La mémoire organisationnelle, c'est un « processus complexe ayant comme finalité de garantir la continuité d'une entité en lui fournissant des représentations cohérentes sur elle-même et son environnement ». De plus, « la connaissance de ses origines donne un sens à sa vie organisationnelle et permet de l'orienter » [CAR 95].

L'introduction des pratiques de gestion des connaissances dans les organisations est une manifestation de la reconnaissance d'une valeur seconde à l'information et de la rentabilité de son utilisation. Il n'y a qu'un pas à franchir pour reconnaître la valeur de la mémoire contenue dans l'information organique et consignée produite au cours de la vie de l'organisation.

### Remerciements

Nous tenons à remercier Carol Couture, professeur titulaire à l'EBSI et Hélène Bernier, archiviste professionnelle, d'avoir bien voulu apporter leurs commentaires sur le contenu de cet article.

## 6. Bibliographie

[BER 99] BERGQUIST, Magnus, Jan LJUNGBERG « Genres in Action: Negotiating Genres in Practice », *Proceedings of the Thirty-Second Annual Hawaii International Conference on Systems*.

URL: <http://www.computer.org/proceedings/hicss/0001/00012/0001toc.htm>. Page consultée le 2 avril 2001.

[CAR 95] CARDIN, Martin, *Archivistique : information, organisation, mémoire*, Québec, Septentrion, 1995, 454 p.

[COU 99] COUTURE, Carol, *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Québec, Presses de l'Université du Québec, 1999, 559 p.

[DES 94] DESPLANQUES-LE GOFF, Armelle, « Typologie et fonction ou comment aborder les fonds d'archives d'entreprise ». *Gazette des archives*, vol. 168, 1994, Association des archivistes français, Paris, p. 354-361.

[DEL 96] DELMAS, Bruno, « Manifeste pour une diplomatie contemporaine ». *Gazette des archives*, n° 172, 1996, Association des archivistes français, Paris, p. 49-70.

[ENG 89] ENGRAND, Jean-Claude, *Documentique ; la pratique du document*, Paris, Editions d'Organisation, 1989.

[GAG 98] GAGNON-ARGUIN, Louise, *Typologie des documents des organisations ; de la création à la conservation*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 1998.

[MAR 94] MARCOUX, Yves, « Les formats de documents électroniques en archivistique ; la solution au problème des archives électroniques passe-t-elle obligatoirement par les formats normalisés de documents structurés ? ». *Archives*, vol. 26, n° 1-2, 1994, Association des archivistes du Québec, Québec, p. 85-100.

[QUE 99a] Québec (Province). Conseil du trésor. Sous-secrétariat à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles, *Choisir un environnement logiciel approprié au cycle de vie du document ; rapport du Groupe de travail sur les applications et les logiciels*. Québec, 1999, (Collection en ingénierie documentaire, 3).

URL : [http://www.autoroute.gouv.qc.ca/publica/pub\\_ingenerie.htm](http://www.autoroute.gouv.qc.ca/publica/pub_ingenerie.htm). Page consultée le 2 avril 2001.

[QUE 99b] Québec (Province). Conseil du trésor. Sous-secrétariat à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles, *La gestion des documents adaptée à l'inforoute gouvernementale*. Québec, 1999, 35 F. (Collection en ingénierie documentaire).

URL : [http://www.autoroute.gouv.qc.ca/publica/pub\\_ingenerie.htm](http://www.autoroute.gouv.qc.ca/publica/pub_ingenerie.htm). Page consultée le 2 avril 2001.

- [SEN 97] SÉNÉCAL, Sylvain. La lecture et la description archivistique du document, Montréal, UQAM, 1997. (Thèse de doctorat).
- [STE 98] STERKEN, Jim, « XML Progress Report », *Document numérique*, vol. 2, n° 2, 1998, p. 120-131.