

Le Records Management

Armelle DOMAS

Sous la direction de Sylvaine Garderet-Lloret
Responsable du développement et du contenu éditorial du *Cyber-espace Emploi des Professionnels de l'Information-Documentation* :
<http://www.cepид.com>

RESUME

Le Records Management réfère à la gestion administrative des processus de création, organisation, maintenance, utilisation, recherche et élimination des documents produits par l'entreprise. En assurant la maintenance, disponibilité des informations au sein du système et leur régulation, il participe à la réduction des coûts, à la productivité de l'organisation et à la démarche qualité. Il détermine entre autres les documents à conserver pour assurer le fonctionnement et la traçabilité des activités, les durées de conservation pour des raisons administratives, légales et financières, les responsabilités des services producteurs, le sort final (destruction ou transfert au service des archives). Le Records management rejoint donc le management de l'information.

Descripteurs : **records management, records manager, archives courantes, archives intermédiaires, document électronique, système, norme, loi, démarche qualité, management de l'information.**

ABSTRACT

The term Records Management refers to the administrative function in any organization concerned with the creation, organization, maintenance, use, retrieval, and disposition of records. By assuring that valuable records are preserved and made available while needless records are disposed-of, Records Management promotes economy, efficiency and quality within an organization. It involves determining what records an organization has to retain in order to function and carry out its responsibilities; how long those records have to be retained, whether for administrative, financial, or legal reasons; who in the organization is responsible for which records; and the final disposition of those records, whether it be destruction or transfer to an archives. Records Management is actually information management.

Descripteurs : **records management, records manager, record, archive, electronic document, system, standard, law, quality, information management.**

Sommaire

CONTEXTE DE LA RECHERCHE BIBLIOGRAPHIQUE	8
PARTIE 1 : MÉTHODOLOGIE.....	11
1. DÉLIMITATION DU SUJET ET STRATÉGIE DE RECHERCHE	11
1.1. <i>Définition des domaines concernés et choix des descripteurs</i>	11
1.1.1 Du document au record	11
1.1.2 Du record au e-record	11
1.1.3 Les principes du Records Management	12
1.2. <i>Mise en place d'une stratégie de recherche.....</i>	13
1.2.1 Identification des sources d'information - Le site de l'enssib.....	13
1.2.2 La consultation des catalogues en ligne (OPAC).....	13
1.2.3 SIBEL : annuaire de ressources en ligne	15
1.2.4 Les autres ressources	17
2. RECHERCHE AUTOMATISÉE.....	20
2.1. <i>Sélection des bases de données</i>	20
2.2. <i>Interrogation des bases de données.....</i>	20
2.3. <i>DIALOG</i>	25
2.3.1 Mode d'interrogation	25
2.3.2 La recherche	28
2.3.2.1 Stratégie de recherche	28
2.3.2.2 Construction des équations.....	29
2.3.2.3 Historique des recherches	30
2.3.3 Analyse des résultats	30
3. INTERNET	30
3.1. <i>Recherche des pages et sites web</i>	31
3.1.1 Les outils de recherche sur Internet.....	31
3.1.1.1 Les annuaires	31
3.1.1.2 Les moteurs de recherche.....	32
3.1.1.3 Les métamoteurs.....	33

3.1.2	D'un outil à l'autre : bilan sur la méthode.....	34
3.2.	<i>Les sites ressources</i>	35
3.2.1	Quelques sites références.....	35
3.2.2	Les sites spécialisés	36
4.	BILAN DE LA RECHERCHE	37
4.1.	<i>Temps consacré à la recherche et estimation des coûts</i>	37
4.2.	<i>Analyse globale des résultats et structuration des références</i>	38
PARTIE 2 : SYNTÈSE.....		40
INTRODUCTION.....		40
1.	IL ÉTAIT UNE FOIS... L'HISTOIRE DU RECORDS MANAGEMENT	41
1.1.	<i>Les Etats Unis, « berceau du Records Management »</i>	41
1.2.	<i>Les pratiques anglo-saxonnes</i>	41
1.3.	<i>« Records Management et archivistique française »</i>	42
2.	« LES INGRÉDIENTS DU RECORDS MANAGEMENT »	43
2.1.	<i>Les concepts du Records Management</i>	43
2.1.1	Les concepts de document et record.....	43
2.1.2	Le concept d'archive	44
2.1.3	Le record/document d'archive	44
2.1.4	Le e-record	45
2.1.5	Du cycle de vie du document au Records Continuum.....	46
2.2.	<i>Gestion des risques et Records Management</i>	49
2.2.1	La valeur probante du document	49
2.2.2	L'évaluation des archives	50
2.2.3	Le tableau de gestion des documents	50
3.	LA NORME ISO 15-489	51
3.1.	<i>L'apport de l'Australie</i>	51
3.2.	<i>La norme internationale</i>	51
3.3.	<i>Les points clés de la norme</i>	52
3.3.1	Le périmètre de la norme	52
3.3.2	Les objectifs de la norme	52
3.3.3	La terminologie	53

3.3.4 ISO 15489 et les procédures de mise en oeuvre d'un système de Records management.....	53
3.4. <i>La démarche qualité</i>	54
4. MANAGEMENT DE L'INFORMATION ET RECORDS MANAGEMENT AU SEIN DE L'ENTREPRISE.....	55
4.1. <i>La notion de management dans le Records Management</i>	55
4.2. <i>Les acteurs du Records Management</i>	56
5. PROFIL DU RECORDS MANAGER.....	58
5.1. <i>Techniques documentaires</i>	58
5.2. <i>L'archivistique</i>	58
5.3. <i>L'ingénierie, les compétences informatiques</i>	59
5.4. <i>Le Management</i>	59
5.5. <i>La dimension pédagogique</i>	59
CONCLUSION : PERSPECTIVES D'AVENIR	60
<i>L'avenir du Records Management</i>	60
<i>Le projet MoReq</i>	60
PARTIE 3 : BIBLIOGRAPHIE COMMENTÉE	62
1. INTRODUCTION : DÉFINITION DU RECORDS MANAGEMENT.....	62
1.1. <i>Première approche</i>	62
1.2. <i>Les concepts du Records Management</i>	64
1.2.1 Le concept de record.....	64
1.2.2 Le concept de document d'archive.....	64
1.2.3 Du cycle de vie du document au Records Continuum.....	64
1.2.3.1 Le records continuum.....	64
1.3. <i>Les outils du Records Management</i>	65
1.3.1 Traitement des documents	65
1.3.2 Les référentiels de conservation / retention schedules	66
1.4. <i>Mise en place d'un système de Records Management</i>	68
2. NORME ISO 15489 SUR LE RECORDS MANAGEMENT	69
2.1. <i>Texte de la norme</i>	69
2.2. <i>Historique de la norme</i>	69

2.3. <i>Les apports de l'Australie en matière de normalisation</i>	70
2.4. <i>L'accueil de la norme ISO 15489.....</i>	70
2.5. <i>Les conséquences de l'entrée en vigueur de la norme ISO sur les pratiques professionnelles des records managers.....</i>	71
3. RECORDS MANAGEMENT ET ARCHIVISTIQUE.....	72
3.1. <i>Les archives : principes et caractéristiques.....</i>	72
3.2. <i>Archives courantes et intermédiaires</i>	73
3.3. <i>L'ère du numérique.....</i>	73
3.4. <i>Les relations entre records managers et archivistes.....</i>	74
4. LE RECORDS MANAGEMENT ET LES EXIGENCES JURIDIQUES	75
4.1. <i>Généralités</i>	75
4.2. <i>La notion de valeur probante de l'information.....</i>	76
4.2.1 Le concept d'authenticité de l'information.....	76
4.2.2 Le concept d'authenticité de l'information et documents électroniques	76
4.3. <i>La loi et ses implications dans les systèmes de Records Management</i>	77
4.3.1 Impact des lois sur l'implémentation des systèmes d'information ..	77
4.3.2 Impact des lois sur les pratiques de Records Management et sur les professionnels	78
4.4. <i>Les solutions proposées par le Records Management pour répondre aux exigences juridiques</i>	78
5. LES LIENS ENTRE LE RECORDS MANAGEMENT ET LES AUTRES FORMES DE MANAGEMENT DANS L'ENTREPRISE	79
5.1. <i>Généralités</i>	79
5.2. <i>Information Management</i>	80
5.3. <i>Document Management.....</i>	81
5.4. <i>Knowledge Management</i>	81
5.5. <i>La place du Records Management au sein de l'entreprise</i>	82
5.6. <i>Records management et démarche qualité.....</i>	83
5.6.1 Introduction	83
5.6.2 Records Management et démarche qualité	84

6. LA PROFESSION RECORDS MANAGER.....	84
6.1. <i>Le profil du records manager.....</i>	84
6.2. <i>L'exercice de la profession</i>	86
6.3. <i>Le regard des records managers sur leurs pratiques.....</i>	87
6.4. <i>Ethique professionnelle.....</i>	88
7. PERSPECTIVES.....	88
7.1. <i>Perspectives d'avenir.....</i>	88
7.2. <i>Du Records Management au e-Records Management.....</i>	89
7.3. <i>Le développement de la formation en Records Management en Europe.</i>	
.....	90
7.4. <i>Projet de Records Management au niveau européen</i>	91
TABLE DES ANNEXES	92

Contexte de la recherche bibliographique

Présentation du sujet :

Si deux rapports de missions introduisent le sujet pour la première fois en France il y a 40 ans, l'apparition du Records Management¹ dans notre vocabulaire, dans nos pratiques, est récente. La préparation puis l'introduction de la norme internationale sur le Records Management (2001) a suscité, en France, un engouement, un regain d'intérêt pour ce sujet. Depuis, de nombreux articles sont parus dans les revues de management et d'informatique et surtout dans la presse spécialisée en Sciences de l'Information. Cette discipline est maintenant l'objet d'ouvrages, de séminaires, conférences : on tend à combler le manque éditorial, d'intérêt, et les pratiques commencent à être clairement identifiées.

C'est à la suite de la lecture d'articles effectuée initialement dans le cadre d'une recherche sur les métiers de l'information et ce que recouvre le terme de « documentaliste » que s'est fait jour l'idée d'étudier le Records Management. Les professionnels de l'information voient dans cette notion de nouvelles perspectives et le regroupement de plusieurs fonctions : il se situerait au carrefour de la documentation, de la G.E.I.D.E., des métiers des archives, de la gestion de la qualité. Ce serait donc un ensemble de pratiques qui, de plus, varieraient selon les pays et qui seraient dépendantes des politiques, traditions de chaque pays. Cette hypothèse a donc nourri notre réflexion sur l'élaboration d'une bibliographie qui viserait à définir le Records Management à travers ses aspects fédérateurs. Il s'agit donc de déterminer ce que recoupe le Records Management, sa nature, ses composantes et ses acteurs.

¹ Pour faciliter la lecture, nous n'avons pas adopté l'italique préconisée pour l'écriture des mots étrangers, les deux mots clés Records/Management porteront donc une capitale initiale.

Plan du rapport de recherche bibliographique

Dans une première partie, nous exposons les différentes étapes de notre recherche, les outils et ressources documentaires sur lesquels nous nous sommes appuyés. Nous justifierons les choix et les orientations auxquels nous avons été conduits tout au long de la démarche.

Dans un deuxième temps, notre note de synthèse va s'attacher à décrire les concepts clés du Records Management et ses corollaires autour d'axes principaux : les concepts fondateurs, la norme, les aspects législatifs auxquels le Records Management est soumis, le statut légal des documents. Nous proposons aussi un descriptif de la fonction de records manager, des compétences requises. Cette étude est suivie d'une bibliographie commentée qui reprend l'ensemble de nos recherches.

Présentation du commanditaire :

La présente recherche bibliographique est effectuée pour le CEPID, *Cyber-espace Emploi des professionnels de l'information et la documentation* : <<http://www.cepid.com>>, auprès de Madame **Sylvaine Garderet**, qui a en charge la conception, la maintenance, le développement et le contenu éditorial du site. Nous avons souhaité lui soumettre notre proposition qui s'inscrit dans la démarche du site, une démarche de réseau, de partage des connaissances.

En collaboration avec Archimag et Cox Consultants, un cabinet de recrutement spécialiste des métiers de la Documentation, de l'Information et de la Communication, le CEPID s'adresse aux professionnels de l'Information-Documentation et leur propose des informations actualisées, diversifiées sur tous les champs des sciences de l'information : forum de discussion, offres d'emploi, cvthèque, espace recruteur. Ce travail participe d'une démarche d'information des professionnels et sera d'ailleurs consultable sur le site sous la forme d'un dossier ; il viendra compléter la liste des dossiers thématiques déjà disponibles sur la veille, l'intelligence économique et sur le knowledge management.

Public

Ce travail aura donc pour but d'informer les professionnels et futurs professionnels de l'information qui souhaitent découvrir ce sujet, en faire leur métier, ou réorienter leur carrière.

Le thème du Records Management en tant que méthode de management, de management transversal de l'entreprise peut également intéresser les dirigeants d'entreprises, les recruteurs qui souhaitent améliorer les performances de leurs systèmes d'information, à tous les niveaux organisationnels.

Partie 1 : Méthodologie

1. Délimitation du sujet et stratégie de recherche

1.1. Définition des domaines concernés et choix des descripteurs

1.1.1 Du document au record

Il s'agit, dans un premier temps, d'envisager toutes les définitions possibles du terme record, tant du point de vue de sa structure « physique » que de son statut et contexte de création, et de cerner sa/ses particularité/s par rapport aux termes document et archive/archives, documents d'archives. Ce premier aspect du sujet nous a amené à sélectionner les descripteurs suivants : **document, archives, archives courantes (archives actives/vivantes), archives intermédiaires (archives semi-actives), archives définitives.**

Le jeu de correspondances avec la terminologie anglo-saxonne a abouti à retenir les descripteurs **record** qui recouvre le champ sémantique des descripteurs français archives courantes et intermédiaires et **archives** qui correspond à nos archives définitives.

1.1.2 Du record au e-record

La dématérialisation des documents, des archives constitue aujourd’hui un grand bouleversement dans le monde archivistique : la question de l’archivage électronique oblige les archivistes à réfléchir sur leurs pratiques de traitement et gestion. En repensant la notion de document, ils approchent les frontières du Records Management. Les termes **e-record, document électronique**, ont donc également été retenus pour la recherche.

A partir de là nous nous sommes interrogés sur la vie de ces records, leur circulation au sein du système d'information. Des concepts empruntés à l'archivistique comme le **cycle de vie/life cycle**, ont été retenus pour les recherches. A ces notions a été ajoutée celle de **records continuum**, propre au Records Management.

Se posent alors des questions liées à ce type de documents, notamment les aspects juridiques : les records ont-ils valeur de preuve légale, quel est leur statut ? Comment concilier l'état « volatil » du document avec la notion de traçabilité, d'authenticité ? Que recouvre la norme ISO ? Des descripteurs comme **loi, authenticité législation, litige, traçabilité, norme / law, authenticity, legislation, litigation, standard**, ont donc été retenus.

1.1.3 Les principes du Records Management

Viennent ensuite les questions liées au traitement des records. Ces interrogations ont nécessité, entre autres, l'utilisation des descripteurs : **retrieval, retention, référentiel de conservation, retention schedules, sort final, disposition, destruction, élimination**.

Les concepts corollaires au Records Management ont été intégrés aux équations de recherche : **document management, knowledge management**, afin de replacer le Records Management au sein de l'entreprise, au cœur du management de l'information.

Il faut préciser, que lors de l'interrogation des bases de données, d'autres synonymes des descripteurs définis en amont de la recherche ont également été utilisés afin d'élargir la recherche et de pouvoir ramener un nombre plus élevé de réponses.

De plus, parce que ce travail se propose de faire le point sur la réflexion actuelle sur le Records Management, nous avons décidé de restreindre le champ de la recherche par la date : les références mentionnées ne sont pas antérieures à 1995. Nous limitons ainsi le risque de mentionner des références obsolètes. Cette date

correspond à un tournant de l'histoire du Records Management : c'est à peu près à cette période que le projet de norme internationale sur le Records Management a vu le jour et a permis de réfléchir à de nouvelles perspectives.

1.2. Mise en place d'une stratégie de recherche

1.2.1 Identification des sources d'information - Le site de l'enssib

La première démarche effectuée après la définition précise du sujet, a été de consulter le site de l'enssib, le 3 novembre 2002, <<http://www.enssib.fr>> afin de prendre connaissance des différentes ressources documentaires qui se trouvaient immédiatement à notre disposition :

- Le catalogue de la bibliothèque
- La liste des revues consultables à l'enssib, de publications en ligne (cette liste a servi de base à l'élaboration d'une liste de revues spécialisées qui traitent de notre sujet. Voir annexe 5)
- Les bases de données à consulter pour la recherche
- Les CD-Rom concernés par notre sujet
- Les mémoires d'étudiants qui pourraient éventuellement compléter notre recherche.
- SIBEL : annuaire de ressources (voir 1.2.3.)

Cette recherche préliminaire avait pour but de nous familiariser avec un grand nombre de ressources dont la connaissance est indispensable aux professionnels de l'information et nous a ainsi permis d'avoir une première approche des sources d'information à exploiter dans le cadre de notre recherche.

1.2.2 La consultation des catalogues en ligne (OPAC)

Nous avons consulté les catalogues en ligne des centres de ressources suivants :

- L'ENSSIB : <http://www.enssib.fr/bibliotheque/>

Lors de l'interrogation, en entrant une requête simple « Records Management » en mot clé, on obtient 6 références, dont 2 ont directement servi pour la synthèse.

- Le SUDOC: <http://www.abes.sudoc.fr>

Le SUDOC (Système Universitaire de DOCumentation) est un catalogue bibliographique de monographies, thèses, publications en séries et divers types de documents localisés dans les bibliothèques et autres établissements documentaires français et référencés dans une base de données dynamique. Une première interrogation, « Records Management » dans les mots du titre a permis de ramener 25 documents dont 3 pertinents. Un élargissement aux mots clés a permis d'identifier 116 résultats, dont 2 autres seulement étaient pertinents.

- DOC'INSA : <http://cridoc.insa-lyon1.fr>
- URFIST (Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique): <http://urfist.univ-lyon1.fr/>
 - Bibliothèque Nationale de France (BNF) : <http://www.bnf.fr/>
 - British Library (Grande-Bretagne) : <http://portico.bl.uk/>
 - Library of Congress (Bibliothèque du Congrès) : <http://www.loc.gov/>
 - Bibliothèque nationale du Quebec : <http://www.biblinat.gouv.qc.ca/>
 - Bibliothèque de l'Université de Harvard, Etats-Unis :
<http://holliscatalog.harvard.edu/>

La consultation des catalogues en ligne des bibliothèques francophones, du SUDOC, ne s'est pas réellement révélée pertinente dans la mesure où le bruit prend trop d'importance par rapport au nombre de références pertinentes. On constate une forte tendance à regrouper le Records Management avec la stricte discipline archivistique, ce qui crée un taux élevé de bruit. Quant aux références pertinentes, elles ne suffisent pas à donner un aperçu complet du sujet ; un premier plan pour la bibliographie n'a pas pu être établi à ce stade, du fait du manque de références. Les ressources anglophones, plus nombreuses, témoignent de l'engouement de ces pays pour les sciences de l'information, de leur forte implication dans la promotion de la profession.

Nous en avons ainsi conclu que la consultation de catalogues spécialisés et de la liste des revues professionnelles disponibles à l'enssib serait plus adaptée à notre démarche.

1.2.3 SIBEL : annuaire de ressources en ligne

SIBEL <<http://www.sibel.enssib.fr>> est un annuaire de ressources en ligne qui recense des sites web d'associations, de bibliothèques, des catalogues des bibliothèques francophones, des journaux électroniques, listes de discussion, ministères, dossiers thématiques... Sont proposées à ce jour plus de 1 000 références dans les domaines de la bibliothéconomie et des sciences de l'information.

SIBEL propose d'accéder au catalogue de bibliothèques spécialisées. Nous avons retenu :

- L'Institut National des techniques de la Documentation

L'INTD/CNAM met à disposition des utilisateurs une liste des mémoires soutenus : <<http://www.cnam.fr/instituts/INTD/memoires/memr00.html>>. Nous avons ainsi identifié un mémoire de DESS portant également sur le Records Management.

- L'Ecole de bibliothéconomie et des Sciences de l'Information, Canada dont le fonds est intégré à ATRIUM, le catalogue des bibliothèques de l'Université de Montréal. L'interrogation a permis de ramener des références sur le thème de la recherche. Cependant les références pertinentes identifiées étaient déjà recensées sur le catalogue de l'enssib [beaucoup d'autres références [87] étaient trop anciennes sur un plan technique ; elles pourraient néanmoins présenter une valeur historique en permettant de retracer l'histoire de cette discipline et l'évolution de la recherche dans ce domaine.]

- L'Ecole de Management de Lyon : <<http://www.em-lyon.com/france/home.asp>>. La recherche sur le catalogue n'a pas permis d'identifier de référence.
- L'IEP (Institut d'Etudes Politiques) de Lyon propose à ses utilisateurs un catalogue non exhaustif de bibliothèques sur Internet, classées en rubriques : <http://doc-iep.univ-lyon2.fr/Ressources/Liens/biblio.html>. Nous avons ainsi pu repérer le site de la British Library of Political and Economic Science (<http://www.lse.ac.uk/library/>) et recenser 11 références du catalogue qui contiennent l'expression exacte « Records Management » dans les descripteurs. Seulement une référence a été retenue.
- Le site de la Fondation nationale des Sciences Politiques : <http://www.sciences-po.fr/>
L'interrogation du catalogue a permis de recenser deux ouvrages de référence déjà recensés à l'enssib et que nous avons régulièrement retrouvés au cours des recherches.
La partie « Les documents en ligne » : sont référencés des sites qui donnent un accès direct à des documents primaires, des rapports publics, des textes de lois, des cours en ligne, des actes de colloques, des thèses en ligne, des working papers, etc. Nous avons ainsi pu identifier les sites à interroger pour l'établissement de définitions juridiques (loi sur les archives, les technologies de l'information, qui pourraient éventuellement toucher notre domaine de recherche) :
 - ✓ <http://www.legifrance.gouv.fr/>: sur ce site sont mis à disposition les codes officiels dans leur version à jour, tous les textes législatifs (lois, ordonnances) et réglementaires en vigueur (ou abrogés s'ils ont été en vigueur ces quarante dernières années), les directives européennes et les textes qui les transcrivent en droit interne.
 - ✓ <http://europa.eu.int/> : Adminet a indexé par type de texte et par année les pages du site qui donnent, en français, les principaux textes réglementaires des Communautés européennes. On a pu chercher par la structure analytique des textes ou par l'index alphabétique.

La partie « guide de sites » dirige les utilisateurs vers des sites répertoriés en domaines variés (Information et Communication, revues en ligne...). L'exploration de la rubrique « Information et Communication » et à travers elle celles des sites institutionnels français, de l'union européenne, des sites indépendants, des sites dédiés à la recherche n'ont pas permis d'identifier des références pertinentes.

1.2.4 Les autres ressources

- ❖ La journée d'étude co-organisée par l'ADBS et l'AAF :
Records Management : Principes et réalisations (voir **annexe 1**)

Le 12 décembre 2002 avait lieu, à Source d'Europe (Paris-la Défense), la deuxième manifestation marquante sur le Records Management en France : après un premier rendez-vous organisé en 1998 sur ce thème, cette réunion qui marque le début d'une collaboration entre l'ADBS et l'AAF avait pour but de faire le point sur les pratiques de Records Management dans notre pays et de présenter la norme ISO 15489 (octobre 2001-2002). De nombreux intervenants sont venus apporter leurs témoignages sur les réalisations dans les secteurs public et privé et contribuer à la réflexion sur la profession, ses mutations.

Il est important d'insister sur la collaboration entre l'AAF et l'ADBS : ce fait a constitué une piste de réflexion non négligeable pour notre recherche et a permis d'orienter la sélection de certaines références concernant les compétences propres des Records Managers. Actuellement la question de l'archivage électronique, des archives numériques semble se situer au cœur des préoccupations des archivistes et court-circuiter la réflexion sur le Records Management. En réalité, comme l'a souligné Marie-Anne Chabin, les archivistes, en remettant en cause le statut du document, abordent des notions communes à celles du Records Management. Les archivistes s'interrogent sur l'évolution de leurs pratiques et les professionnels de l'information y voient de nouvelles opportunités, le développement de nouvelles compétences et savoir-faire. Cette dimension devait donc apparaître dans notre bibliographie.

Cette journée, dont le compte-rendu sera prochainement consultable sur le site de l'ADBS <<http://www.adbs.fr>>, a permis une approche claire des fondamentaux du Records Management. La présentation de Marie-Anne Chabin insistait sur la définition du concept, et sur le détail de la norme ISO, sur laquelle elle a été amenée à se pencher dans le cadre de sa rédaction.

Les exposés sur les applications concrètes du Records Management constituaient un lien intéressant entre la théorie et la pratique : bien que la fonction ne soit pas encore bien instituée ni encadrée, elle est néanmoins exercée de fait dans les organisations et abordée sous des angles différents. Il n'existe pas une, mais des pratiques du Records Management.

Dans le cadre de notre recherche qui a pour but de définir le concept, nous avions déjà repéré cette problématique et hésitions à insérer les études de cas : bon nombre de références ramenées sont, en effet, des synthèses d'études de cas, d'exemples de mises en place de systèmes de Records Management dans les pays anglo-saxons en majorité (très souvent dans le milieu hospitalier). Les systèmes étudiés présentent, il est vrai, des constantes mais les différences prévalent du fait même des structures organisationnelles des cultures et stratégies, différentes d'une entreprise à l'autre. Le choix a donc été fait de ne pas mentionner ces exemples de réalisation qui à eux-seuls peuvent être l'objet d'une autre recherche. Dans un souci de cohérence, nous avons favorisé les aspects fédérateurs (comme la norme qui vise à favoriser la diffusion du concept). La fonction souffrant encore d'un manque d'identification, de recul et d'un problème de positionnement [entre l'archivistique qui prend traditionnellement en charge la gestion des documents internes et la documentation qui se voit de plus en plus affectée à la gestion d'une partie de cette information], énumérer trop de projets et leurs particularités n'aurait fait que participer un peu plus à la confusion.

Toujours dans cette perspective, nous avons plutôt décidé de citer le projet Moreq, un projet d'envergure européenne qui vise à fédérer les pratiques de Records Management, et que Marie-Anne Chabin a d'ailleurs détaillé dans ses phases de développement les plus importantes lors de cette journée d'étude.

- ❖ S@voirs, réseaux, partage : Colloque de l'association DocForum les 28-29 Novembre 2002 Lyon, ENS-Lettres et Sciences humaines

Cette rencontre a mis l'accent sur les enjeux de transmission et de partage qui accompagnent l'usage des technologies de l'information et de la communication et la pratique des réseaux.

A travers différentes tables-rondes, le secteur du monde des entreprises, avec toutes les questions de l'organisation, de la valeur et de la légitimation de l'information et de la documentation numérique, ont été évoquées. Au-delà des présentations de solutions pour les entreprises, c'est surtout les présentations sur le Records Management en lui-même (à travers les exposés de Monsieur Fuseau du groupe Serda, et de Monsieur Martin du Bureau Van Dijck) qui nous ont été utiles dans le cadre de la recherche. Ces exposés avaient pour but de faire prendre conscience du positionnement du Records Management au sein du système d'information global de l'entreprise : le Records Management se situe en fait à la croisée du Knowledge Management, du Document Management.

Le lien avec ces disciplines devait dès lors être mentionné dans notre bibliographie pour permettre une meilleure appréhension du concept et de son positionnement dans l'entreprise. Les références qui traitent des apports du Knowledge Management au Records Management et inversement ont donc été intégrées à la bibliographie. Ces références avaient déjà été recensées, dès le début de la recherche et grâce à l'analyse de l'indexation des bases de données de Dialog : les descripteurs **Knowledge Management** et/ou **Information Management** revenaient souvent dans les références. Au début, ce phénomène a été interprété comme du bruit, les références nous paraissant parfois trop éloignées de notre sujet. Mais, ce qui est apparu, au départ, comme un problème méthodologique, constitue en réalité un aspect essentiel du Records Management.

2. Recherche automatisée

2.1. Sélection des bases de données

Toutes les bases de données consultables en accès libre ou en accès réservé sont recensées dans SIBEL, annuaire de ressources en ligne.

Le choix des bases devait se faire en fonction des angles sous lequel nous souhaitions aborder le Records Management : une approche basée sur les principes fondateurs et sur le point de vue technique, mais aussi sur l'aspect humain, sur les compétences et savoir-faire des professionnels du Records Management. Il nous a fallu trouver les bases concernant les sciences de l'information, le traitement de l'information, des documents électroniques et les sciences humaines dans un sens large.

2.2. Interrogation des bases de données

➤ Access Cambridge Scientific Abstracts (CSA)

Grâce à un partenariat pédagogique entre l'Enssib et CSA, il a été possible d'accéder à l'ensemble des bases de données de Cambridge Scientific Abstracts. Les domaines couverts par ces bases sont riches et variés : les arts et les humanités, les sciences biologiques et médicales, l'informatique, les sciences de la terre et de l'environnement, l'ingénierie, les études de marché, la science des matériaux, les sciences sociales. Le classement des références, avec la catégorie des liens Internet est un des points forts de cette base et permet ainsi de complémer de manière pertinente la recherche Internet (voir 3.).

A partir du domaine « Informatique » (« Computer Technology »), ont été interrogées les bases de données suivantes:

- ANTE: Abstracts in New Technologies and Engineering 1981-Current
- Computer Abstracts International Database 1987-Current
- Computer and Information Systems Abstracts 1981- Current

- Information Technology Case Studies 1999-Current
- Internet & Personal Computing Abstracts 1989-Current
- LISA: Library and Information Science Abstracts 1969-Current
- NTIS 1964-Current
- Science and Technology Digest 1995-Current
- SoftBase 1985-Current

➤ CD-RAP en ligne

CD-RAP est un répertoire d'articles de périodiques français. La base de données CD-RAP, éditée par la Bibliothèque municipale de Lyon, regroupe le dépouillement d'environ 180 périodiques, dont *Archimag*, *Documentaliste-Sciences de l'Information*, revues qui nous intéressent évidemment d'autant plus dans le cadre de notre sujet qu'il s'agit de revues destinées aux professionnels et qui sont souvent amenées à se prononcer sur notre domaine de recherche. Il est intéressant de préciser que ce dépouillement est réalisé par un partenariat de 49 bibliothèques universitaires, municipales, spécialisées dont l'enssib.

La recherche simple sur CD-RAP s'est finalement révélée plus pertinente que la recherche avancée. La question « Records Management » dans le champ mot clé a permis d'identifier trois résultats dont 1 pertinent, et aucun lorsque l'on recherchait l'expression dans le champ sujet. Afin de limiter le silence sur cette base, nous avons choisi de renouveler le choix des descripteurs. **Avec archiv* d'entreprise*** nous avons finalement identifié deux résultats pertinents parmi 6 réponses ramenées. C'est avec les descripteurs **gestion archiv*** que nous avons obtenu le plus de bruit (12 résultats pour n'en garder qu'un). Ce phénomène peut sans doute s'expliquer par la signification donnée au terme archive qui, dans le cadre de l'indexation de la base, est clairement rattaché au domaine archivistique pur et envisagé dans une perspective de conservation de documents à valeur historique, patrimoniale.

➤ ELECTRE

Cette base donne accès aux notices de plus de 420 000 titres de livres disponibles et de 280 000 titres de livres épuisés en langue française avec résumés pour tous les ouvrages parus depuis 1984. On peut obtenir les références d'environ 10 000 éditeurs, diffuseurs et 6 500 sociétés en rapport avec le multimédia.

Il nous paraissait réellement utile d'interroger cette base afin d'obtenir un aperçu de la production française sur le concept de Records Management. Cependant l'interrogation de cette base, en mode recherche avancée, n'a pas répondu à nos attentes dans la mesure où un seul ouvrage a pu être identifié.

➤ EMERALD JOURNALS

Cette base de données de périodiques en texte intégral traite du management, du marketing, de la gestion des ressources humaines ainsi que des bibliothèques et des services d'information (bibliothèques électroniques...). La base complète comporte 100 titres.

Emerald Journals est un très bon outil de recherche : bien que la plupart des revues qui nous intéressaient soient déjà indexés par des bases regroupées sur DIALOG, nous avons procédé à un dépouillement minutieux de certains titres comme *Records Management Journal* et identifié des articles importants. Cette base a également servi de point de départ à la constitution d'une liste non exhaustive des revues traitant de notre sujet. (voir annexe 5).

➤ FRANCIS

Il est possible d'accéder à FRANCIS (éditée par l'INIST) via CAMPRA (Consortium pour l'Accès Mutualisé aux Publications scientifiques numérisées en Rhône-Alpes). Il s'agit d'une base de données bibliographiques multidisciplinaire et multilingue en sciences humaines, sciences sociales et économiques qui contient près de 3 millions de références bibliographiques, grandes revues professionnelles, principaux rapports et actes de conférences... Les références FRANCIS comportent systématiquement des descripteurs bilingues (français-anglais) et 80% des références contiennent un résumé.

➤ PASCAL

L'INIST édite aussi, au sein de CAMPRA, la base de données bibliographiques multidisciplinaire et multilingue PASCAL qui couvre l'essentiel de la littérature mondiale en Science, Technologie et Médecine. Cette base contient plus de 14 millions de références bibliographiques, 6 000 titres internationaux analysés

(périodiques, littérature grise...) Elle est reconnue comme base de première approche pour toute recherche scientifique. La pluridisciplinarité de PASCAL permet à l'utilisateur de trouver des références bibliographiques provenant de domaines connexes non couverts par d'autres bases de données spécialisées. La présence de résumés d'auteurs dans 80% des références depuis juin 1995 est un atout supplémentaire.

Ces deux dernières bases ont donc été consultés simultanément : l'interrogation restreinte au niveau des dates de publications et aux mots du titre pour limiter le bruit, et les équations de recherche ont permis de ramener 89 résultats dont 13 pertinents et retenus pour notre bibliographie. Au dernier stade de la recherche, lorsque tous les éléments pertinents pour bâtir la bibliographie nous ont paru rassemblés, nous avons, plus par curiosité et dans la crainte d'être passé à côté d'articles incontournables, reconduit la recherche et avons étendu l'interrogation non plus aux mots du titre, mais dans tous les champs. Les 130 nouveaux résultats obtenus n'ont pas permis de compléter de manière pertinente la liste des références. Limiter l'interrogation aux mots du titre participe finalement d'une bonne stratégie dans le cadre d'une recherche où la littérature est abondante.

➤ Les bases d'OCLC (Online Computer Library Center)

Nous avons d'abord pris connaissance des missions de l'OCLC sur le site <<http://www.oclc.org/>>. Les professionnels de l'information et de la documentation dans les pays anglophones étant très mobilisés et travaillant de manière très active sur l'évolution de leurs professions, il devait donc être possible, par ce biais, de retrouver les notices de nombreux colloques, manifestations, réunions sur les projets de Records Management, comme la mise au point de la norme ISO 15489, et par là, de retracer la réflexion qui a permis d'aboutir au processus de normalisation.

De plus, l'interrogation des ressources de l'OCLC s'est inscrite dans le cadre de cours de recherche d'information. Lors de la journée de présentation des ressources du Centre de Documentation de l'INSA (Doc'INSA), un exposé précis de ces ressources et des techniques d'interrogation nous a été délivré.

Depuis les postes de l'enssib nous avons aussi pu accéder aux bases suivantes :

□ ArticleFirst (FirstSearch)

Il s'agit d'un index d'articles produits par OCLC qui recense plus de 9 277 000 notices élaborées à partir des tables des matières de plus de 12 000 revues spécialisées en affaires, sciences humaines, culture populaire, sciences sociales, médecine, technologie, sciences. On trouve : des documents énumérés dans les pages de tables des matières de revues; dans chaque notice, la description d'un article, d'une nouvelle, d'une lettre ou d'un autre document tiré d'une revue; pour la plupart des documents, une liste de bibliothèques qui possèdent la revue.

□ ERIC (FirstSearch)

Parmi les domaines couverts on trouve : la formation professionnelle, l'information et la technologie. Cette base a été dépouillée lors de l'interrogation de Dialog (voir 2.3.)

□ WorldCat

Worldcat donne accès à plus de 43 000 000 notices bibliographiques que possèdent des bibliothèques du monde entier (monographies, périodiques, collections, documents audio-visuels, cartes, manuscrits, enregistrements sonores, partitions, logiciels). C'est un catalogue collectif international en ligne de livres, de ressources Web et d'autres documents du monde entier (plus de 500 000 notices de ressources numériques). Sont ainsi recensées toutes les notices cataloguées par les bibliothèques membres d'OCLC, la base de données Electronic Collections Online du service FirstSearch d'OCLC. Il est également possible de localiser les bibliothèques qui possèdent les références trouvées. Ce qui est particulièrement appréciable au niveau de l'ergonomie, c'est une présentation claire et simple des types de supports des références (support magnétiques, visuels, sonores,...)

Les bases d'OCLC se sont révélées être un outil important pour la recherche. Malgré un taux de bruit assez élevé, et après un tri important des résultats, nous avons retenu une vingtaine de résultats.

2.3. DIALOG

Le serveur DIALOG est un serveur qui permet l'accès à plus de 450 bases de données et couvre un éventail de domaines particulièrement large.

2.3.1 Mode d'interrogation

Nous avons choisi d'interroger Dialog directement sur son serveur Internet <<http://www.dialogweb.com>> dont l'interface graphique paraît plus accessible. Dialog regroupe ses bases de données sous différentes grandes catégories que l'on peut consulter afin de pouvoir choisir de manière la plus précise possible les bases à interroger et donc de limiter le taux de bruit. Ainsi, sous le regroupement « Social Sciences and Humanities » on trouve le domaine « Library and Information Sciences » qui recouvre précisément notre thème de recherche.

D'autres catégories, comme « Computer, Electronics, and Telecommunications » ont été soumises à interrogation dans le souci de mener la recherche la plus exhaustive possible : aucun résultat pertinent n'a pu être identifié dans cette catégorie.

Présentation des bases :

Parmi les 11 bases regroupées sous cette catégorie, 9 abordent notre sujet. Il s'agit des bases suivantes :

➤ ERIC :

Producteur : U.S. Department of Education

Période couverte : 1966 à nos jours

Volume : plus de 1,1 millions de références

Mise à jour : mensuelle

Domaines couverts : entre autres, sciences de l'éducation, sources d'information, formation(concepts, théorie)

Clé d'accès sur Dialog : 1

➤ INSPEC (1969-present)

Producteur : Institut of Electrical Engineers (I.E.E.)

Période couverte : 1969 à nos jours

Volume : près de 15 millions de notices (sur 4 sous-bases)

Mise à jour : hebdomadaire

Domaines couverts : entre autres, informatique, sciences de l'information

Clé d'accès sur Dialog : 2

➤ NTIS - National Technical Information Service

Producteur : National Technical Information Service, U.S. Department of Commerce

Période couverte : 1964 à nos jours

Volume : plus de 2,2 millions de références

Mise à jour : hebdomadaire

Domaines couverts : entre autres, sciences de l'information, de la communication, informatique

Clé d'accès sur Dialog : 6

➤ Social SciSearch

Producteur : ISI, Institute for Scientific Information

Période couverte : 1972 à nos jours

Volume : plus de 3,6 millions de références

Mise à jour : hebdomadaire

Domaines couverts : entre autres, sciences de l'information, de la communication, management, informatique

Clé d'accès sur Dialog : 7

➤ Gale Group Magazine Database :

Producteur : Gale Group

Période couverte : 1959 à 1970, 1973 à nos jours pour les résumés, de 1983 à nos jours pour le texte intégral

Volume : plus de 4,5 millions de références

Mise à jour : quotidienne

Domaines couverts : entre autres, sciences politiques, politiques institutionnelles.

Clé d'accès sur Dialog : 47

- Gale Group Trade & Industry Database(TM)

Producteur : Gale Group Trade

Période couverte : 1981 à nos jours

Volume : 8 millions de références

Mise à jour : quotidienne

Domaines couverts : entre autres, management, entreprises, évaluations de produits.

Clé d'accès sur Dialog : 148

- Information Science Abstracts

Producteur : Information Today Inc.

Période couverte : 1964 à nos jours pour les résumés

Volume : plus de 140 000 références

Mise à jour : 9 fois par an

Domaines couverts : entre autres, management de l'information, sciences de l'information, technologies de l'information.

Clé d'accès sur Dialog : 202

- Education Abstracts

Producteur : H.W. Wilson Compagny, USA

Période couverte : 1983 à nos jours

Volume : plus de 400 000 notices

Mise à jour : mensuelle

Domaines couverts : sciences de l'éducation, technologies de l'éducation, projets universitaires.

Clé d'accès sur Dialog : 437

➤ Library Literature and Information Science

Producteur : H.W. Wilson Compagny, USA

Période couverte : 1984 à nos jours

Volume : plus de 240 000 notices

Mise à jour : mensuelle

Domaines couverts : sciences de l'information (concepts, théorie)

Clé d'accès sur Dialog : 438

Ces bases ont été interrogées simultanément et grâce à la commande « RD » (« remove duplicates ») les doublons ont été supprimés automatiquement.

2.3.2 La recherche

2.3.2.1 Stratégie de recherche

Au moment de la définition du sujet et de ses limites nous avons décidé de limiter la recherche par la date de publication des références (1995) pour un double motif : d'abord parce que l'objet de cette recherche est bien de faire le point sur l'état de la discipline, sur les approches et pratiques de ce concept, depuis que la norme ISO proposée par les archivistes australiens (et dont le projet a réellement été initié au milieu des années 90) est entrée en vigueur et a conduit à une prise de conscience effective des apports du Records Management au sein des organisations. Ensuite, parce que la littérature sur ce domaine est riche et très diverse et qu'il est impossible, dans le cadre de cette recherche de traiter tous les aspects du sujet : notamment la perspective historique de la pratique et de la théorie du Records Management et encore plus l'évolution technique qui touche à l'implémentation des systèmes de Records Management, et qui est vite rendue obsolète par les progrès technologiques.

Par contre, aucune limitation n'a été effectuée au niveau de la langue : c'est pourquoi beaucoup de références sont anglo-saxonnes. Il n'aurait pas été pertinent de se limiter aux références en langue française, dans la mesure où l'expression et la définition précise et normalisée du Records Management ont vu le jour dans les pays anglo-saxons, et où la majorité des travaux qui ont inspiré la réflexion

française sont issus de ces mêmes pays. En somme, il est intéressant de constater que les racines du Records Management transparaissent au travers même de la langue d'écriture des références.

2.3.2.2 Construction des équations

Nous avons d'abord choisi de faire porter les interrogations sur les références qui comportent l'expression « Records Management » dans le titre, et qui sont donc susceptibles d'aborder très exactement notre sujet.

Ainsi, la première équation vise-t-elle à constituer la base de la bibliographie, à partir de laquelle les autres équations seront bâties : S (records(w)management)/ti and py=1995:2003.

Cette première interrogation a permis d'identifier 516 références et 454 une fois les doublons enlevés.

Nous avons ensuite procédé par étapes : nous avons combiné l'expression « Records Management » avec différents mots clés déterminés en fonction de ce qui avait été décidé au moment de la définition du sujet, des parties qui devaient constituer ce travail :

- ✓ La définition
- ✓ La norme
- ✓ Les questions juridiques
- ✓ Le rapport à l'archivistique
- ✓ L'exercice de la profession, les pratiques
- ✓ La description d'un système de Records Management

A la fin de cette première démarche, la recherche de l'expression « Records Management » a été étendue à tous les champs (moins le champ titre), afin de s'assurer que toutes les références pertinentes sur le sujet soient recensées. Les résultats ont été sensiblement différents, parfois très éloignés de notre sujet, voire même hors sujet, engendrant ainsi un taux plus élevé de bruit. Cette étape a donc nécessité un tri plus important.

2.3.2.3 Historique des recherches

Nous renvoyons à l'annexe n° 2 pour l'historique des recherches.

2.3.3 Analyse des résultats

Dialog s'est révélé être une ressource incontournable pour la recherche. La possibilité de visionner le résumé, voire le texte intégral, permet de savoir immédiatement si la référence est pertinente ou non. De plus, au delà du gain de temps, la visualisation et le dépouillement des références a également permis de mener des recherches isolées à partir de nouveaux mots clés ou d'autres termes signalés dans les résumés (voire le texte intégral parfois) des articles, et donc d'affiner, re-préciser les termes des requêtes. Ainsi ces interrogations ont-elles abouti au recueil de près d'une dizaine de résultats supplémentaires.

3. Internet

Cette étape de la recherche a constitué la dernière partie de notre travail : nous avons décidé de limiter le temps consacré à cette recherche, le ratio temps passé à la recherche et pertinence/qualité des résultats ramenés étant souvent négatif. Elle vise à compléter la liste des sources web déjà identifiées au travers des autres outils utilisés (bases de données) en repérant de nouvelles publications en ligne sur notre sujet, des associations de professionnels du Records Management, des sites spécialisés, des revues en ligne.

Par ailleurs, il faut préciser que lorsque le nombre de références était trop important, seules les 50 premières ont été visionnées.

3.1. Recherche des pages et sites web

3.1.1 Les outils de recherche sur Internet

3.1.1.1 Les annuaires

➤ Yahoo.com : <<http://www.yahoo.com>>

Ce catalogue subdivise les sites par thèmes qui peuvent être très utiles pour cerner, délimiter ou réorienter une recherche. La sous-catégorie qui concerne notre sujet, « Library and Information Science », est incluse dans la catégorie « Social Science ». La liste des organisations obtenue a permis de repérer de nouvelles associations de professionnels de l'Information. Un certain nombre de ces organisations n'ont pas été retenues car trop généralistes et ayant un rapport trop lointain avec notre sujet ; mais les associations (comme l'ARMA), organismes (comme l'IFLA, ICA), incontournables dans le domaine sont néanmoins bien répertoriés. Le site de l'ARMA est le mieux référencé avec celui de la Records Managers Association of Australia. Nous renvoyons à l'annexe n° 4 pour la liste de ressources internet.

➤ Yahoo France : <<http://fr.yahoo.com>>

L'interrogation de la partie francophone de Yahoo par les catégories et sous catégories :

- informatique et internet > associations et organismes
- sciences et technologies > associations et organismes
- sciences et technologies > bibliothèques et centres de documentation

n'a pas permis de ramener des informations pertinentes.

On peut donc en déduire que le Records Management est encore relativement peu présent sur la partie francophone du web. Le portail francophone du Records Management reste à construire.

➤ Open Directory Project :

<http://dmoz.org/Reference/Archives/Records_Management/Associations/>

L'Open Directory Project est le fruit d'un projet, en évolution constante, de constitution d'un répertoire des ressources Internet de couverture mondiale, alimenté et maintenu par une communauté de bénévoles. Cet annuaire s'est révélé performant pour notre recherche en identifiant rapidement les principales associations de professionnels des archives et du Records Management.

3.1.1.2 Les moteurs de recherche

➤ Altavista : <<http://www.altavista.com>>

Après une première interrogation, des catégories sont proposées pour affiner la recherche. Avec « Records Management », on obtient les catégories suivantes :

- Electronic Records, Electronic Records Management
- General Records, Information Management
- Public Records
- Records Administration
- Records Center
- Records Managers
- Records Retention
- Local Governments
- Guidelines Officers

L'exploration de cette classification nous a plutôt conduit à élargir la recherche. Les résultats inscrits dans les catégories sont souvent décevants. Un tri important a donc du être effectué. Nous tenons néanmoins à souligner que malgré le taux de bruit, ce moteur est le seul à créer un domaine « records managers ». L'aspect humain de la profession est enfin identifié dans cette catégorie sous laquelle sont regroupées les principales associations liées au Records Management qui font connaître leurs nombreux travaux sur le sujet.

➤ Northernlight <<http://www.northernlight.com>>

Ce moteur propose un classement par pertinence et par thème des résultats. Après interrogation, on obtient des catégories sensiblement identiques à celles d'Altavista.

Là encore, le temps passé à explorer les catégories, à trier les références est important.

➤ Google <<http://www.google.fr>> et <<http://www.google.com>>

Le bruit est très élevé sur Google. Trop de liens commerciaux, de liens présentant un rapport lointain avec notre sujet, de publicité pour des logiciels de G.E.I.D.E. ont été ramenés malgré les restrictions entrées lors de l'interrogation. Les autres résultats constituent des doublons de ceux recensés par Altavista et Northernlight. On peut en déduire que le thème du Records Management devient un argument de vente pour les entreprises du marché de l'informatique documentaire, de solutions pour systèmes d'information. De plus, il est souvent assimilé à la G.E.I.D.E., les vendeurs arguant que là où il y a du Records Management, il y a G.E.I.D.E.

➤ Alltheweb <<http://www.alltheweb.com>>

Les performances de ce moteur de recherche ont été abordés dans le cours de monsieur Lardy. C'est pourquoi nous l'avons intégré comme outil de recherche dans notre travail : les résultats ramenés correspondent, dans l'ensemble à des ressources déjà identifiées.

3.1.1.3 Les métamoteurs

➤ Copernic

Le métamoteur Copernic permet de faire l'historique des recherches et supprime automatiquement les doublons et liens périmés. La recherche a pu se faire de manière progressive en utilisant l'option « affiner » qui permet de combiner une nouvelle requête aux réponses résultant de la question précédente. L'utilisation de cet outil s'est révélée pertinente pour la recherche : une liste ciblant exactement le profil des organismes ressources recherchés (associations, organisations de professionnels du Records Management) a ainsi été obtenue rapidement.

➤ Vivissimo <<http://vivissimo.com>>

Le métamoteur Vivissimo qui a fait l'objet d'une présentation dans le cadre du cours de Monsieur Lardy a également été utilisé en janvier 2003. Ce métamoteur propose lui aussi une méthode d'orientation de la recherche grâce aux « clustered results » : ainsi a-t-on obtenu un classement récurrent des résultats par thèmes qui a notamment permis d'éliminer rapidement les liens commerciaux.

3.1.2 D'un outil à l'autre : bilan sur la méthode

Les résultats ramenés ont, dans l'ensemble, été homogènes d'un moteur à l'autre, malgré des choix d'indexation, de classement, souvent différents.

Les subdivisions par thèmes proposées par yahoo se sont finalement révélées adaptées à notre problématique. C'est à partir de la liste de résultats obtenus sur les associations, organismes, liés au Records Management que nous avons bâti notre propre liste, et l'avons complétée avec, en majorité, les résultats obtenus par l'interrogation des moteurs.

Au-delà de l'établissement d'un catalogue de sites fédérateurs, l'examen minutieux de ces sites nous a permis d'identifier des contributions en ligne, des ouvrages en rapport direct avec notre sujet.

Malgré tout, contrairement à ce que l'on aurait pu penser a priori, l'interrogation des moteurs ne s'est pas révélée totalement efficace pour la recherche. Les équations contenant le terme archives ont d'abord donné une orientation différente à l'interrogation en la dirigeant notamment vers les archives en ligne de publications électroniques. La stratégie de recherche a donc du être adaptée et repensée en fonction de ces contraintes.

De plus, nous avons pu constater que les différents emplois du terme « records » représentent une source importante de bruit. Il arrive que records soit réduit à sa signification première la plus simple, enregistrement, ce qui augmente encore le taux de bruit. Le terme Records Management est souvent employé dans un sens beaucoup plus large que celui évoqué dans notre recherche : il rejoint l'univers sémantique de la G.E.I.D.E., et est souvent inclus dans le cadre, plus large, du Document Management (Knowledge management, Electronic document management...) ; ce qui est à nouveau source d'un taux élevé de bruit. De même, beaucoup de liens commerciaux, de publicité pour des solutions de logiciels, de systèmes de Records Management ont été ramenés par les moteurs malgré les restrictions intégrées dans les équations.

Les travaux dans le domaine médical sur gestion des dossiers des patients sont nombreux. Ces références n'ont néanmoins pas été retenues dans le cadre de notre

sujet : elles sont limités à des pratiques trop précises, spécialisées qui ne correspondent pas à notre problématique.

Enfin, cette recherche a mis à jour un aspect culturel intéressant des pratiques de Records Management : sur tous les sites anglo-saxons officiels référencés et consultés, on a trouvé de nombreux exemples de réalisation (trop précis pour être intégrés à notre recherche) : référentiels, guides en ligne, chartes, procédures à appliquer concernant les différents aspects de la gestion des « records ». Les universités mettent à disposition leurs travaux sur les projets de système de Records Management par exemple. Ceci tend bien à démontrer que les anglo-saxons ont bien intégré la fonction dans leurs pratiques de gestion des documents et que leurs institutions gouvernementales jouent un rôle conducteur essentiel. On remarque le souci de valoriser, promouvoir la discipline dans un contexte de développement de l'économie de l'information.

3.2. Les sites ressources

3.2.1 Quelques sites références

Lors de la recherche sur Internet nous avons également consulté des sites déjà connus et qui nous ont paru susceptibles de pouvoir fournir des informations pertinentes sur notre sujet :

- Le site du Ministère de la culture : <http://www.culture.gouv.fr>

A partir de ce site il est possible d'accéder à un portail :

- <http://www.portail.culture.fr> qui comprend une catégorie « archives » regroupant des associations de professionnels, des publications, des textes de lois, des normes...

- Le site du Ministère de la Justice : <http://www.justice.gouv.fr>

On peut obtenir les textes de lois relatifs à la définition des archives, leur statuts et à la notion de valeur probante.

- L'Union Européenne en ligne : <http://www.europa.eu.int>

On y trouve les archives de projets européens, d'initiatives de pays membres de l'union européenne en matière de traitement de l'information. Tous les documents relatifs au DLM project (Données Lisibles par Machine), un projet européen portant sur l'accès, la conservation des documents électroniques sont consultables. Certaines parties de ce programme réfèrent largement au Records Management et nous ont servi à mieux cerner le sujet.

- Le site portail de l'UNESCO : <http://www.unesco.org>

A partir de ce site on peut accéder à de nombreuses ressources :

- www.unesco.org/webworld/portal_archives/Internet_Resources

Ce portail est une mine d'or pour collecter des informations et s'informer sur le Records Management ; il propose des liens vers les associations, institutions, des ressources en ligne, des listes de diffusion, des conférences, et même des slogans et cartoons sur les archives et le Records Management (voir annexe 5).

- http://www.unesco.org/webworld/portal_archives/ramp_studies.html

L'UNESCO publie régulièrement des études, rapports qui portent sur les problématiques du Records Management, de l'archivistique.

3.2.2 Les sites spécialisés

✓ Sur les aspects relatifs à la mise en place de la norme

- AFNOR : <http://www.afnor.fr>
- ISO : <http://www.iso.ch>
- CIA : <http://www.cia.org>

✓ Les revues spécialisées en science de l'information :

- Archimag : <http://www.archimag.com>

Sur le site, sont recensés les dossiers sur le Records Management, les articles publiés.

- Documentaliste-Sciences de l'Information :

<http://www.adbs.fr/site/publications/documentaliste/index.php>

L'ADBS publie une revue, *Documentaliste-Sciences de l'Information* qui s'adresse aux professionnels et futurs professionnels de l'information et de la

documentation. Il est possible de consulter les sommaires du numéro à paraître sur le site de l'ADBS.

- ✓ Une revue dédiée au records Management :
- *The Records Management Journal :*

<http://www.aslib.co.uk/rmj/volume/number/index.html>

L'ASLIB (Association for Information Management) publie le Records Management Journal qui traite des différentes problématiques de la gestion des records, insiste sur la recherche dans le domaine des archives et du Records Management. Il est possible de consulter les sommaires sur le site d'ASLIB.

N.B. : nous renvoyons à l'annexe 4 pour une liste de ressources électroniques sur le Records Management.

4. Bilan de la recherche

4.1. Temps consacré à la recherche et estimation des coûts

- ✓ Première approche : 15 heures

Après l'acceptation, par notre commanditaire, de la thématique, la première étape avait pour objectif de délimiter le sujet, définir une stratégie de recherche.

- ✓ Deuxième étape : Recherche et sélection des références (35 heures)

La recherche a été menée sur des supports variés auxquels il a fallu adapter la stratégie. C'est l'étape à laquelle nous avons consacré le plus de temps. La recherche sur Dialog s'est étalée sur près de 7 heures. Le temps consacré à la recherche sur Internet représente 15 heures.

- ✓ Troisième étape : Tri, organisation, lecture des références

Parce que le sujet nous a beaucoup intéressé et que nous envisageons de nous tourner vers cette pratique dans le cadre de l'activité professionnelle, nous avons

fait le choix de lire un grand nombre de références, d'approfondir un certain nombre de points.

Près de 30 heures de travail ont été consacrées à cette étape.

✓ Rédaction du rapport : 13 heures

✓ Coût de la recherche

Il est difficile de chiffrer précisément le coût total des recherches. Seule l'interrogation de DIALOG peut être réellement quantifiée : 100 \$

4.2. Analyse globale des résultats et structuration des références

Nous avons d'abord eu du mal à envisager notre sujet dans sa globalité : les concepts auxquels il réfère sont étroitement rattachés à d'autres disciplines ; les frontières avec ces domaines (archivistique, G.E.I.D.E., knowledge management...) sont parfois bien ténues. S'il a fallu intégrer ces paramètres dans les équations de recherche, le risque était grand de s'éloigner de la problématique, de recenser des résultats hors sujet. Nous avons donc consacré beaucoup de temps à la lecture, au tri des références.

Nous avons attaché une grande importance à la rédaction de la synthèse qui doit remplir sa mission informative en présentant un aperçu général, mais le plus complet possible des caractéristiques et principes du Records Management.

La bibliographie commentée que nous proposons n'a pas pour but d'être exhaustive, la publication dans le domaine étant bien trop importante. Elle ne prétend pas non plus englober tous les aspects du Records Management mais souhaite donner un aperçu du domaine couvert : nous avons préféré présenter le sujet par ses aspects fédérateurs, sous les angles qui nous paraissaient les plus importants. Dans la bibliographie, les références regroupées sous le terme « généralités » ont pour but d'introduire le Records Management par rapport à un concept voisin, de faire appréhender au lecteur l'univers du Records Management, sa place dans un environnement plus global.

L'expression Records Management n'est pas traduite par la norme ISO car elle permet ainsi d'identifier et affirmer clairement la fonction. Pour la recherche la question de la traduction de l'expression n'avait donc pas à être posée. Néanmoins, au fil de la lecture des abstracts et des articles eux-mêmes, de l'évaluation de l'indexation des bases de données interrogées, la trame de la réflexion qui a conduit, lors de la rédaction de la norme, à garder l'expression anglo-saxonne s'est révélée et des problèmes d'appréhension culturelle de la discipline et de ces corollaires se sont faits jour. Il est clairement apparu que si les Etats-Unis, la Grande-Bretagne, le Canada et l'Australie partagent la même terminologie de base en ce qui concerne les documents d'archives, de nombreuses nuances d'interprétations sont à souligner : Aux Etats-Unis, « Records Management » réfère à l'ensemble des processus de la fonction et recordkeeping désigne une partie du processus, la dimension de conservation. A l'inverse, l'Australie rassemble les processus sous la notion de « recordkeeping » et définit le Records Management comme la phase de conservation des documents. Les différences culturelles et les pratiques professionnelles françaises ajoutent encore à la complexité du sujet. Il a donc fallu tenir compte de ces nuances lors de recherche et de la lecture des références.

Partie 2 : Synthèse

Introduction

Depuis quelques années en France, on voit fleurir de nombreuses publications sur le Records Management : on parle d'*alchimie*², d'*ingrédients*³. Quel mystère entourerait donc cette discipline aux contours flous pour les non initiés : *concept nouveau ? pratique ancienne ?*⁴

En France, sa première apparition remonte aux années 1960, grâce aux travaux d'un archiviste, Yves Pérotin, qui en a établi les premières caractéristiques. Depuis, la définition du Records Management a évolué et la normalisation a permis de clarifier les choses.

En 1984, l'Office de la langue française le définissait comme *l'ensemble des opérations et des techniques se rapportant à la conception, au développement, à l'implantation et à l'évaluation des systèmes administratifs requis depuis la création des documents jusqu'à leur destruction ou leur transfert aux archives*⁵.

Selon la norme ISO (15489) c'est un *champ de l'organisation et de la gestion en charge d'un contrôle efficace et systématique de la création, de la réception, de la conservation, de l'utilisation et du sort final des documents d'archives, y compris des méthodes de fixation et de préservation de la preuve et de l'information liée à la forme des documents*⁶.

De plus, l'élaboration de la norme et sa promotion ont permis de retisser des liens entre documentalistes et archivistes, souvent mis en opposition. Aborder le Records Management c'est aborder des thèmes communs à ces professions : il réfère en effet autant à l'archivistique qu'à la gestion documentaire, tout en

² REMIZE Michel. L'alchimie du Records Management, Archimag, 2000, n° 131, pp. 23-29

³ REMIZE Michel. Les ingrédients du Records Management, Archimag, 2000, n° 131, pp. 24-25

⁴ MARTIN Philippe. Le records management : concept nouveau, pratique ancienne ? Documentaliste-Sciences de l'Information, 1998, vol.35, n° 1, pp. 37-42

⁵ Définition disponible sur : <<http://www.granddictionnaire.com>>

⁶ ISO. Records Management : principes directeurs. ISO 15489-1, Paris : ISO, 2002,

introduisant ses propres spécificités. C'est aussi aborder des concepts et pratiques différents selon les pays et les traditions.

A partir de là, on peut réfléchir aux aspects fédérateurs, définir les principaux concepts du Records Management et ses objectifs, les obligations auxquelles il répond.

1. Il était une fois... L'histoire du Records Management

L'histoire même du Records Management met en évidence son statut particulier et permet d'expliquer son développement, ses directions actuelles.

1.1. Les Etats Unis, « berceau du Records Management »

La notion de gestion des documents apparaît dès le 19^{ème} siècle pour répondre aux contraintes liées à la croissance exponentielle de la masse de documents. Un premier pas significatif est franchi avec le *Records Disposal Act* en 1943 qui affirme la responsabilité, le contrôle des archivistes sur les documents en circulation au sein des services des administrations avant même le versement aux dépôts d'archives. Dès lors, les principes du Records Management sont posés.

Après la seconde Guerre mondiale, Emmet Leahy, sous l'impulsion du Président Hoover, donne une consistance officielle au RM en instituant une division *Records Management* au sein du *National Archives and Records Service*.

1.2. Les pratiques anglo-saxonnes

Il est intéressant de noter le paradoxe historique du Records Management : il est né dans le but de gérer une inflation documentaire sans précédent dans un pays sans « passif », à l'histoire récente.

Il s'est développé en premier dans les pays anglophones, anglo-saxons, où la tradition d'enregistrement et d'auto-régulation reste forte. L'implication, très tôt,

des institutions gouvernementales de ces pays, dans son développement et son organisation est aussi une caractéristique à souligner.

Les pays anglo-saxons ont intégré rapidement le Records Management dans leurs pratiques mais avec des nuances terminologiques et d'interprétation des concepts, différentes. Et si la fonction est clairement identifiée depuis longtemps dans ces pays, elle a longtemps souffert d'un manque de reconnaissance. Maintenant la fonction trouve sa place propre au sein du management de l'information dans un contexte d'économie de l'information, et est valorisée par les associations de professionnels.

1.3. « Records Management et archivistique française »

Le développement de la discipline a peu à peu suscité l'intérêt de l'Europe et de la France. C'est Yves Pérotin, Directeur de Archives de la Seine et de Paris, qui va « importer » le concept en France suite à des missions d'observation des pratiques aux Etats-Unis et en Grande Bretagne en 1962 et 1963. Il introduit les concepts clés du Records Management dans les pratiques archivistiques françaises dont les réalisations en resteront imprégnées. Yves Pérotin insiste surtout sur :

- le pré-archivage (qui influencera les décisions en matière d'architecture quant à la construction de bâtiments de stockage et du Centre des Archives Contemporaines),
- la maîtrise des archives courantes au sein même des services producteurs (notion qui influencera l'orientation de la loi de 1979 sur les archives),
- la responsabilité des services producteurs de ces archives (qui permettra une meilleure gestion des documents, une meilleure circulation de l'information).

Mais la pratique ne s'est pas généralisée. On peut expliquer ce « désintérêt » pour le Records Management en France par rapport aux pays anglo-saxons par les inégalités dans les pouvoirs et responsabilités conférés aux archives nationales. En France, le changement des pratiques est clairement soumis à l'évolution de la loi ; la tradition d'autorégulation anglo-saxonne n'est pas aussi affirmée. Ce qui a freiné l'essor de la discipline.

Avec les discussions sur l'établissement d'une norme internationale basée sur une norme australienne(AS 4350), le terme Records Management s'est imposé et a conduit les professionnels de l'information à s'interroger sur ce que recouvrait ce concept et ses mises en oeuvre.

Aujourd'hui, depuis l'entrée en vigueur de la norme et une définition plus précise des pratiques, on assiste à une promotion de la fonction. La gestion des archives courantes et intermédiaires intéresse les entreprises et les professionnels de l'information qui y voient de nouvelles perspectives et modes de travail.

Le Records Management peut se poser en complément du service des archives : un des buts principaux du records management étant d'estimer la valeur d'un document pour l'usager (*un documentaliste doit savoir lire un document pour autrui⁷*), il doit s'assurer que seuls les documents indispensables pour l'organisme parviennent au service des archives, et non pas la masse de tous les documents existants.

2. « Les ingrédients du Records management »

2.1. Les concepts du Records Management

Afin de bien appréhender la définition du Records Management, il est nécessaire de poser les concepts clés qui fondent le Records Management.

2.1.1 Les concepts de document et record

D'après l'ISO un document peut être défini par son support et son contenu : c'est l'*ensemble d'un support d'informations et des données enregistrées sur celui-ci sous forme en générale permanente et lisible par l'homme⁸*.

Le Conseil International des Archives⁹ va plus loin en définissant le document comme une *information enregistrée, générée, collectée ou reçue dans le cadre de la mise en oeuvre de la réalisation ou de l'achèvement d'une activité*

⁷ VAILLANT Susan. Le records management est un outil d'efficacité. Archimag, 1999, n° 129, pp. 16.

⁸ Définition disponible sur : <<http://www.iso.ch>>

⁹ Définition disponible sur : <<http://www.ica.org>>

institutionnelle ou personnelle et qui englobe le contenu, le contexte et la structure suffisants pour constituer une preuve ou évidence de l'activité.

Avec le Records Management, dans un document, on prend non seulement en compte sa valeur d'information mais également sa valeur en tant qu'archive qui lui donne des attributs et comportements propres et qui le distingue des autres formes d'informations.

2.1.2 Le concept d'archive

La loi n° 79-18 du 3 janvier 1979¹⁰ définit les archives comme *l'ensemble des documents, quelques soient leur date, leur forme et leur support matériel, produits ou reçus par toute personne physique ou morale ou par tout organisme public ou privé, dans l'exercice de son activité*. On peut lui reconnaître un caractère novateur puisqu'elle rejette *toute dichotomie entre archives courantes et historiques, ainsi que l'idée selon laquelle documents et archives sont deux entités distinctes de natures différentes*¹¹. On s'intéresse donc à la dimension production – réception – utilisation du document (électronique ou pas), tout au long de son cycle de vie.

A partir de là, le terme record peut être appréhendé comme un document d'archive : on considère le document dès sa création avec les caractéristiques de l'archive et on insistera sur l'activité qui l'a produit et sa responsabilité. On peut introduire, ici, une nuance terminologique : les anglo-saxons regroupent les archives courantes et intermédiaires sous le terme record et les archives définitives sont alors des archives.

2.1.3 Le record/document d'archive

Marie-Anne Chabin a analysé les propriétés du document d'archive et a introduit un nouveau regard en lui reconnaissant 5 caractéristiques propres :

- le support
- le contenu

¹⁰ Consultable sur : <<http://www.legifrance.gouv.fr>>

¹¹ DROUHET Geneviève, KESLASSY George, MORINEAU Elisabeth. Records Management : mode d'emploi. Paris : ADBS éditions, 2000, p. 17.

- le contexte de création (activité). C'est ce qui fait la spécificité du Records Management
- la pertinence (valeur informationnelle)
- l'appartenance à un fonds/relativité : cette propriété réfère clairement à l'archivistique. Mais le Records Management introduit des nuances : là où l'archivistique considère la notion de producteur, presque un lien avec une personne physique, le Records Management préfère voir la notion d'activité, moins soumise aux changements au sein de l'organisation.

2.1.4 Le e-record

La question du support bouleverse aussi l'approche archivistique parce qu'elle oblige à repenser la question du traitement des documents d'archives, à se pencher sur la question de la conservation de ce type de support à travers le temps et les générations d'outils technologiques qui se succèdent rapidement. C'est à ce niveau que le Records Management introduit de nouvelles perspectives : quelque soit la forme, le support, le record doit être considéré comme une entité unique dont on doit préserver les caractéristiques, les liens avec les autres documents. Le traitement du document d'archive est donc centré sur la notion de preuve de l'activité. Le Records Management couvre alors les différentes étapes qui permettront de fournir les traces de l'activité de la création à sa phase de conservation/élimination.

Le Records Management oblige à anticiper l'évolution des propriétés des documents, à s'adapter dans un premier temps aux caractéristiques nouvelles qu'ils ont développées avec les évolutions technologiques. Leur aspect multiple à cause de l'existence de liens hypertextes, l'intégration de différents types d'information (multimédia) amène à privilégier la dimension logique des documents par rapport à leur structure physique : il est crucial de maîtriser les modalités de création dans l'environnement informatique, de définir les responsabilités des créateurs pour pouvoir retrouver l'information.

Une fois la substance même du Records Management définie, il est intéressant de voir comment cette « matière » est intégrée, circule au sein du système de Records Management.

2.1.5 Du cycle de vie du document au Records Continuum

Le cycle de vie est un concept étroitement lié au domaine de l'archivistique, qui dans le cadre du Records Management, a été progressivement remplacé par le Records Continuum au fur et à mesure que le regard sur le document a évolué.

Le concept de cycle de vie est basé sur la théorie américaine des trois âges des archives.

❖ La théorie des trois âges

Elle a été formulée par Schellenberg aux Etats-Unis en 1956. Elle segmente la vie du document en trois grandes étapes et le caractérise différemment selon son stade de vie :

- La première étape concerne les archives courantes : ce sont les documents créés, conservés et dont l'utilité est permanente, à ce moment-là, pour ceux qui les ont produits, reçus pour les besoins de l'activité.

- Ce sont les archives intermédiaires qui sont concernées par la deuxième étape décrite par Schellenberg : ce sont des documents qui ont dépassé le stade de l'utilisation courante. Leur utilisation est devenue plus ponctuelle, et en raison de leur caractère administratif, de leur utilité en matière de traçabilité, ils ne sont pas encore soumis au tri et à l'élimination.

- Enfin, au terme de la vie des documents dans le cadre de l'activité de l'entreprise, les documents sont considérés comme des archives définitives. Ils ont subi un tri, ils peuvent être éliminés ou conservés dans l'intérêt de la documentation historique ou de la recherche.

On remarque que cette théorie s'appuie sur la géographie de l'entreprise, sur les lieux, en insistant sur la notion de passage d'un bureau au dépôt de pré-archivage puis au service des archives. Elle insiste déjà sur la notion de responsabilité des services producteurs.

❖ Le cycle de vie du document

C'est la valeur de l'information qui est au cœur de concept. C'est cette valeur qui est amenée à varier selon les étapes de son utilisation.

On découpe traditionnellement le cycle de vie du document en cinq étapes :

- La création : une activité est productrice de documents, d'information. Le support, le format, la technologie utilisée pour cette étape ne rentrent pas en compte ici.
- La diffusion et l'usage du document créé : on transmet l'information, les documents dont les services ont besoin pour la conduite des affaires courantes.
- Gestion et maintenance : après le classement des informations, documents, on les intègre et conserve dans un système permettant la recherche, une utilisation active de cette information, selon des procédures de conservation et des mesures de protection en accès dans le but de préserver l'intégrité des données.
- Le stade du tri et de l'élimination : lorsque la valeur des informations décline et que les documents ont atteint leur stade inactif, on procède au tri, à l'élimination ou au stockage.
- La dernière étape consiste en la préservation et la conservation permanente des documents.

On peut noter dans les concepts précédemment évoqués que de tels systèmes engendrent la division des compétences, délimitent des domaines de travail, et que le rôle de l'archiviste est souvent réduit à celui de conservateur.

Avec le Records Management, on voit alors apparaître un nouveau concept qui tend à réduire la fracture entre les fonctions de gestion de documents et l'archivage, conséquence de la théorie du cycle de vie. Ainsi le Records Management a-t-il pour but de *créer une continuité et un tout intégré dans la création des archives et leur gestion en tant qu'archives courantes, intermédiaires et historiques*¹².

¹² DROUHET Geneviève, KESLASSY George, MORINEAU Elisabeth. Records Management : mode d'emploi. Paris : ADBS éditions, 2000, p.17

❖ Le records continuum

La théorie du Records Continuum, du devenir du document, a été formulée dans les années 1980 au Canada et développée en Australie, par un universitaire, Frank Upward (Université de Monash à Melbourne) afin de recentrer l'archivage sur l'événement documenté en lui-même.

Cette théorie change le regard sur le document sans pour autant rejeter les activités décrites dans le cycle de vie et inscrit le Records Management dans une perspective multi-dimensionnelle : on doit avoir une vision du document dans sa continuité, selon l'angle de l'accessibilité tant qu'il a une valeur pour l'organisation. La notion de la continuité est incorporée dans l'essence même du système de conservation, dans la durée de vie définie des documents. La responsabilité des acteurs, du créateur du document aux archivistes, en passant par les informaticiens en charge de l'implémentation informatique est encore une fois accentuée.

La création documentaire [se trouve] à l'intersection de deux axes perpendiculaires et de cercles concentriques. Les quatre sections d'axe représentent le point de vue de l'observateur, tandis que les espaces entre les cercles symbolisent les dimensions de la vie du document.¹³

Sur ces axes sont positionnées :

- L'identité : on y trouve la notion d'auteur, d'organisation, et de provenance structurelle.
- La preuve
- La transaction qui permet de faire le lien entre les documents créés et les activités de l'entreprise.
- La conservation témoigne du passage de l'état de « records » à celui « d'archives ».

A partir de ces axes, on peut imaginer des cercles concentriques qui symbolisent les dimensions de la vie du document :

- « create » : cette phase désigne la phase de création du document

¹³ DROUHET Geneviève, KESLASSY George, MORINEAU Elisabeth. Records Management : mode d'emploi. Paris : ADBS éditions, 2000, p. 18.

- « capture » constitue la phase de récupération des documents dans leur contexte. La capture du document nécessite une stricte formalisation des processus (indexation, classement...) et son intégration dans le système. La capture comprend donc l'identification du document, la détermination de sa valeur.
- « organise » est employé pour désigner l'étape du contrôle et de l'utilisation des documents dans l'entreprise. On rejoint la question de la traçabilité : si le document subit des changements dans sa structure, son contenu, de catégorie à laquelle il est relié (un dossier « litige » peut devenir « contentieux » en cas d'action juridique), il faut pouvoir suivre tout changement, toute évolution.
- « pluralize » est la phase d'organisation de la mémoire de l'entreprise.

2.2. Gestion des risques et Records Management

Le document d'archives doit être le témoin de l'activité qui l'a produit. Pour cela, il est important de préciser le statut légal des documents et de leur gestion ainsi que leur durée de conservation en vue de rendre compte des actions de l'organisation.

2.2.1 La valeur probante du document

On constate de plus en plus une dématérialisation des documents qui oblige à repenser leur traitement. Si c'est presque la totalité des documents qui est produite sous forme électronique, il est certain que ces documents seront de plus en plus conservés sous cette même forme et de moins en moins sous forme papier : il faut donc penser à l'évolution du statut du document électronique, de l'archive électronique. Dans ce sens, la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 considère que les documents électroniques - sous réserve que les conditions d'établissement prouvent leur authenticité - ont aussi valeur de preuve de l'activité. Cette loi considère également le problème du statut légal de la signature électronique.

Néanmoins, bien des problèmes restent à résoudre en matière de lisibilité des informations dans les années à venir, à cause de l'évolution rapide des supports, des technologies informatiques. Comment va-t-on préserver l'accès, la lisibilité des informations ? En effet, on ne peut pas nier le lien entre la structure du document et la structure technique du système auquel il appartient. Qu'en est-il alors de la préservation de l'intégrité : les changements de système, de support ne sont-ils pas des atteintes à l'intégrité des documents ? Autant de questions que doivent gérer les records managers.

2.2.2 L'évaluation des archives

En dehors de l'aspect mémoire, de l'aide à la décision stratégique, un établissement organise et conserve ses archives pour justifier ses actions en cas de litige, de contrôle et pour faire valoir ses droits. Il s'agit, à ce stade, de déterminer la valeur des documents d'archives et de décider de leur durée de conservation, de la période de temps pendant laquelle cette valeur, la valeur probante de l'activité, va s'appliquer aux documents dans leurs contextes propres. L'évaluation, puis le tri sont incontournables dans le processus de Records Management et représentent des éléments à prendre en compte dans l'élaboration d'un tableau de gestion.

2.2.3 Le tableau de gestion des documents

Le tableau de gestion est un outil indispensable pour gérer les informations au sein du système de Records Management, depuis leur création. S'il est utilisé pour déterminer quoi garder, pendant combien de temps, quoi détruire, il permet aussi de s'interroger sur le but final de cette gestion : dans quel but garde-t-on certains documents ?

Le tableau dresse donc une liste des typologies de documents en imposant une logique fonctionnelle, par activité, basée sur la définition juridique des archives - documents produits ou reçus dans le cadre d'une activité -.

Ensuite, on définit des durées de conservation basées sur les textes, sur la prescription juridique. Dans un contexte d'augmentation du nombres de litiges entre/avec les entreprises, il faut pouvoir être en mesure de justifier ses actes.

En somme, *dans une démarche de records management, l'argument de la protection juridique de l'institution productrice est devenu aujourd'hui au moins aussi percutant auprès des décideurs que ceux de la pérennisation des compétences, de la rationalisation documentaire, des économies potentielles, de la sécurité des locaux, ou de la sauvegarde du patrimoine*¹⁴.

3. La norme ISO 15-489

3.1. L'apport de l'Australie

En 1996, le *Council of Standards Australia* a adopté la norme Records Management AS 4390 qui se présente sous la forme d'un manuel pratique destiné aux professionnels, aux producteurs de documents. La démarche des archivistes australiens a consisté non pas en la mise au point d'une norme théorique définissant le Records Management et embrassant tous ses aspects mais en une liste de bonnes pratiques, de conseils quant au traitement des archives courantes et intermédiaires.

En effet, les australiens ont été, dans une certaine mesure, pionniers en matière de Records Management : une dynamique autour de ce domaine s'est instaurée, en coordonnant plusieurs acteurs, universitaires, professionnels du Records Management, et les institutions qui ont joué un rôle conducteur essentiel.

3.2. La norme internationale

Face à l'engouement des organismes de normalisation de différents pays, l'ISO, Organisation Internationale de Normalisation, a souhaité faire de la norme australienne une norme internationale dès 1997. Mais de nombreux problèmes se sont faits jour : la France et les Etats-Unis ont manifesté leur opposition en

¹⁴ FOURNIER Delphine. Les tableaux de gestion de documents : une des clés du records management. Documentaliste-Sciences de l'information, 1999, vol. 36, n°2, p.91.

invoquant l'incompatibilité de la norme avec leurs propres législations nationales. L'ISO a alors du proposer la constitution d'un sous-comité de travail, le sous-comité CS11, préposé à la révision de la norme.

En France, le comité national a désigné un groupe de trois personnes d'horizons différents pour communiquer sur cette norme : Marie-Anne Chabin (Archive17), Philippe Barbat (Direction des Archives de France), et Pierre Fuzeau (groupe Serda). Leur mission était de faire connaître, promouvoir la nouvelle norme.

3.3. Les points clés de la norme

3.3.1 Le périmètre de la norme

Mais faire connaître la norme n'a pas été et n'est pas une tâche facile pour ces trois acteurs. D'abord parce que le périmètre de cette norme est particulièrement vaste : elle touche aussi bien des documentalistes que des archivistes, que des qualiticiens et des informaticiens. On le voit, la norme ne s'inscrit pas dans une démarche « verticale » au sein de l'entreprise, elle est au contraire transversale à l'entreprise, elle répond aux besoins de plusieurs fonctions.

Ensuite, les applications de cette norme sont complémentaires, liées aux problématiques du Knowledge Management, de la politique globale de l'information de l'entreprise.

De plus, elle touche les dirigeants, les décideurs puisqu'elle donne la possibilité de réduire les coûts, de gagner en productivité en permettant une bonne connaissance des documents à gérer, traiter, conserver.

Enfin, à travers ses aspects techniques, la norme aborde des questions de logiciels, de matériels en traitant de la conservation à long terme, de l'accès aux documents.

3.3.2 Les objectifs de la norme

Elle a pour but de :

- ✓ Définir les documents à créer et les informations qu'ils comprennent
- ✓ Définir les méthodes et procédures pour organiser et gérer les documents
- ✓ Gérer les procédures

- ✓ Contrôler et procéder à des audits des procédures

3.3.3 La terminologie

Les deux versions, anglaise et française font référence. Mais la traduction de l'expression Records Management a longtemps posé problème : la traduction de records par enregistrements n'avait aucun sens pour les archivistes ; ce terme n'avait de signification précise que pour les qualiticiens. De plus, records est un terme « polysémique » pour les anglo-saxons : il renvoie à la fois au document courant et au document d'archive. Cependant, le terme français archive ne pouvait pas être employé ici en raison de sa forte connotation patrimoniale, trop restrictive dans ce cas. Le choix a donc été arrêté de garder l'expression anglaise Records Management. Par contre, on a choisi de traduire records system par système d'archivage : la notion de stockage, le fait d'archiver était ici sans ambiguïté.

3.3.4 ISO 15489 et les procédures de mise en oeuvre d'un système de Records management

- Etape préliminaire : il s'agit d'identifier et de documenter le rôle de l'organisation, son environnement réglementaire, économique. On procède au classement des activités.
- Analyse de l'activité : une fois le repérage des activités terminé, il faut procéder à un plan de classement des activités qui est l'outil premier du Records Management.
- Identification des exigences archivistiques : il s'agit de prendre la mesure des risques encourus si on est incapable de produire ou conserver des documents. Il faut procéder à une veille particulière, c'est à dire connaître les documents produits et qui doivent être archivés ainsi que les délais de leur conservation.
- Evaluation des systèmes et méthodes : c'est la question de la sécurité du système et de son efficacité qui prévaut ici. Le système d'archivage est un sous-ensemble du système d'information de l'entreprise.
- Identification de la stratégie pour la satisfaction des exigences archivistiques : on doit prendre en compte tous les principes, normes,

procédures et pratiques requis pour satisfaire ces exigences. On peut procéder en consignant par écrit toutes ces conditions, les décisions prises.

- La conception du système de Records Management : il faut concevoir un système qui intègre les procédures, recommandations, de la norme. Si le système est déjà en place, on ne doit pas hésiter à redéfinir les méthodes de travail, les processus du document management existantes afin de cerner les améliorations, adaptations à apporter.
- Après rédaction du cahier des charges, il faut procéder à l'implémentation technique, informatique du système.
- Contrôle : il faut prévoir des procédures de contrôle du système a posteriori.

3.4. La démarche qualité

La norme sur le Records Management rejoint la démarche qualité dans la mesure où elle devient indispensable à l'élaboration de nouveaux modèles d'organisation de l'information, de systèmes, en assurant la traçabilité, l'authenticité des informations recherchées. De plus, la norme est un *outil avec lequel sera compensé le manque de référentiel d'organisation et de management des informations produites par les systèmes qualité. Elle assurera la cohérence de la gestion des différents enregistrements à conserver en tant que preuve des activités placées sous assurance qualité*¹⁵.

Cette norme semble combler un manque en matière de réglementation, de gestion et traitement des informations au sein d'une organisation : elle peut être perçue comme un pont entre les référentiels ISO 9000 version 2000 et les normes plus liées au domaine documentaire pur.

¹⁵ REMIZE Michel. Engagez-vous dans le Records Management. Archimag, 2001, n°148, p. 5.

4. Management de l'information et Records Management au sein de l'entreprise

4.1. La notion de management dans le Records Management

Le Records Management est une forme de management transversale dans l'entreprise. Il rompt avec le découpage traditionnel des fonctions, services et implique donc la notion de collaboration entre les différents métiers qui deviennent interdépendants. Il permet une prise de conscience de la globalité, de l'unité de l'entreprise.

De plus il est indissociable d'un capital de connaissances écrites et non écrites, de savoir-faire, qu'il met en valeur, et du capital humain.

Il introduit deux axes majeurs de réflexion : « comment » gérer, donner accès aux ressources (aspect technique) et « pourquoi » gère-t-on les documents ? Les problématiques très présentes dans les entreprises de gestion des documents (document management) au quotidien, capitalisation des connaissances (knowledge management), de complexité des flux informationnels amènent à reconsiderer les objectifs de la gestion des connaissances, à repenser l'utilisation et la structure technique de ces connaissances. Le Records Management apparaît alors comme une composante de ces formes de management des ressources puisqu'il a pour but de faciliter l'accès, lorsque le besoin apparaît, à l'information produite par les services dans le cadre d'une activité, qu'il a intégré selon des procédures strictes dans le système d'information.

Parler d'une politique de records management c'est parler d'une politique des documents intégrée dans la politique d'information générale de l'institution¹⁶. Ainsi vise-t-il à trouver l'équilibre entre le capital informationnel à gérer et à faire évoluer, et ce qui est créé quotidiennement.

¹⁶ DROUHET Geneviève, KESLASSY George, MORINEAU Elisabeth. Records Management : mode d'emploi. Paris : ADBS éditions, 2000, p.23.

4.2. Les acteurs du Records Management

Le Records Management coordonne donc de nombreuses fonctions au sein de l'entreprise qui sont soit intégrées, soit associées au fonctionnement du système. Les services producteurs et utilisateurs de documents, en association avec ceux qui sont en charge du traitement de cette masse d'information ont une responsabilité plus importante et sont partie prenante du bon fonctionnement du système.

On peut établir la liste des acteurs du Records Management :

- En premier lieu, la Direction Générale de l'entreprise, à travers la définition d'une politique précise, doit être le moteur des projets, donner des direction et avoir bien conscience des contraintes imposées par la dimension procédurale de la fonction.
- Les ressources humaines ont en charge de recruter des records managers, le personnel nécessaire à la mise au point du système de Records Management.
- Le Records Manager intervient en tant que force de proposition, chef de projet, organisateur et coordinateur du système. Il est chargé de gérer les aspects organisationnels, techniques, les outils et procède également au contrôle des procédures.
- Un des grands apports du Records Management au sein de l'entreprise est la responsabilisation des services producteurs d'archives qui sont inclus dans le circuit de traitement des documents et se voient donc confier des responsabilités nouvelles concernant la création et le circuit des documents. Un lien plus prégnant est ainsi créé entre les services et le service des archives : le Records Management contribue à faire prendre conscience à tous les acteurs qu'une bonne gestion des archives est bénéfique à tous les niveaux d'organisation.
- Les utilisateurs des documents produits ou reçus sont bien évidemment intégrés dans le système.
- Le service informatique a pour mission de prendre en charge la partie technique du système : il est chargé de l'implémentation technique de l'outil défini dans le cahier des charges.

- Le service Information/Documentation tend de plus en plus à prendre en charge une grande partie de l'information interne (rapports, documents techniques, capitalisations...) de l'entreprise. La fonction Documentation intervient surtout dans le traitement des contenus informatifs, leur gestion dans une perspective de mutualisation, capitalisation des savoirs. Le service traite les documents grâce à des techniques préalablement définies qui ont pour but de faciliter la recherche et la restitution de ces documents. L'accès est également mis sur la mise à disposition de ces documents.

Comme dans tout système d'information, le choix des outils est capital : on constate que le Records Management réfère largement à la G.E.I.D.E., à la recherche documentaire etc. Ce service a aussi une mission précise au sein du système de Records Management, de relais auprès des utilisateurs, d'initiation, de formation aux techniques documentaires.

- La fonction archives procède à l'enregistrement des documents internes. L'accent est ici mis sur le contexte de production du document. A travers les tableaux de conservation, de gestion des documents, le Records Manager aura défini, avec les archives, les durées de conservation des documents.

- Il est également primordial d'inclure la qualité dans toute démarche de Records Management. Au sein du système les objectifs de qualité à atteindre peuvent se résumer selon l'adage : écrire ce que l'on doit faire, faire ce que l'on a écrit et vérifier ce que l'on doit faire.

Qualité et Records Management sont deux concepts interdépendants, étroitement liés en tant qu'ils répondent aux mêmes exigences : rentabiliser l'accès à l'information et aux documents, en assurer une récupération rapide, pertinente et exhaustive. Les procédures de contrôle et de vérification relatives à la qualité et qui concernent la mise en place du système de Records Management tendent au même but : traçabilité et preuve des activités.

5. Profil du Records Manager

5.1. Techniques documentaires

Susan Vaillant, records Manager chez Quintilès, affirme qu'*être documentaliste constitue une très bonne préparation pour devenir Records Manager*¹⁷ :

Il est indispensable de maîtriser le traitement des documents (sélection, indexation...), de connaître les flux d'information au sein de l'entreprise afin de pouvoir identifier les acteurs clés du système. Cette condition fait donc appel à des compétences techniques qui permettront au records manager de poser les bases du système, de le concevoir d'un point de vue informatique afin qu'il réponde à des normes de qualité au niveau de la circulation, de la recherche des documents.

De la documentation, le Records Management retient aussi la notion de service à l'utilisateur. La fonction, le système tourne autour de l'utilisateur : un records manager doit non seulement être à l'écoute des besoins mais aussi savoir les anticiper.

5.2. L'archivistique

Archivistique et Records Management sont intrinsèquement liés. Le Records Management apparaît comme une *réconciliation méthodologique entre les archives et la documentation*¹⁸ : le records manager veille à une gestion optimale et efficace des documents en amont du service des archives afin de faciliter le tri, le traitement de ces documents une fois parvenus aux archives.

De plus, la gestion des documents internes emprunte à l'expertise archivistique puisqu'il faut pouvoir estimer la valeur des documents pour l'entreprise autant dans une perspective de traçabilité que de valeur patrimoniale.

¹⁷ REMIZE Michel. Les ingrédients du Records Management. Archimag, 2000, n° 131, p.24.

¹⁸ REMIZE Michel. Les ingrédients du Records Management. Archimag, 2000, n° 131, p.24.

5.3. L'ingénierie, les compétences informatiques

La maîtrise des techniques est indispensable. Si on doit maîtriser les aspects logistiques, liés à l'implémentation technique, il faut également connaître « l'esprit » des outils afin de préconiser des solutions, choisir des logiciels, connaître l'offre de marché afin de réaliser des comparaisons.

5.4. Le Management

Le Records Management s'inscrit dans une méthode de management transversal dans l'entreprise : le records manager est amené à travailler en relation avec de nombreux services interdépendants et doit ainsi maîtriser toutes étapes et conditions liées à la construction et maintenance du système. Ses compétences doivent couvrir la gestion de projets, la logistique, le financement des projets (cahier des charges), l'organisation de l'espace (le dépôt d'archives).

Par dessus tout, en tant que manager, le records manager doit veiller à la cohésion, au développement de l'équipe qu'il gère. Il est un gestionnaire de ressources et de relations humaines.

5.5. La dimension pédagogique

Cet aspect n'est pas négligeable. En effet, il est important que les acteurs perçoivent l'utilité du système de Records Management au sein de l'entreprise ; les responsabilités qui leur sont confiées ne doivent pas être perçues comme une charge de travail supplémentaire. Il faut donc leur donner les moyens d'appréhender la circulation des flux d'information au sein de l'entreprise et leur faire prendre conscience des bénéfices engendrés par le système. Le Records manager doit amener les utilisateurs à réfléchir sur la valeur et l'exploitation de l'information : le Records Management ne doit pas être dissocié d'un capital de connaissances très large (savoir-faire, capital humain...) dont il vise une utilisation optimale.

Conclusion : Perspectives d'avenir

L'avenir du Records Management

Les exigences auxquelles le Records Management s'efforce de répondre sont d'ordre interne à l'entreprise, liées à son intérêt : par rapport aux autres formes de management de l'information, c'est la seule qui offre des solutions concrètes face à la croissance de la masse d'information, au problème de la mise en conformité avec les lois et textes réglementaires et qui contribue à limiter les risques de litiges. Le Records Management engendre des comportements, des actions et réflexions qui sont propres à ses processus.

Ses caractéristiques et valeurs se dessinent alors nettement :

- Qualitative : le Records Management permet la cohérence du système d'information, la normalisation des pratiques tout en répondant à des exigences juridiques.
- Stratégique : la fonction participe à la prise de décision en documentant l'activité et en préservant sa mémoire et savoir-faire.
- Economique : le Records Management peut amener à une réduction des coûts en permettant une meilleure maîtrise du système organisationnel de l'information.
- Participative : le Records Management répond aux besoins des divers acteurs, les met en relation, les implique, joue un rôle de médiateur entre eux.

Le projet MoReq

Si l'arrivée de la norme ISO a contribué à l'essor de la discipline en France, la fonction ne dispose pas encore de son association professionnelle, malgré les efforts conjoints de l'ADBS et de l'AAF pour la promouvoir. Néanmoins, la pratique est présente, de fait, au sein des entreprises, sous des formes différentes. L'augmentation croissante de l'information électronique sera le vecteur du développement du Records Management. Pour faire face, il faut s'appuyer sur les

compétences des archivistes qui ont traditionnellement en charge la gestion de la documentation interne et développer de nouvelles compétences.

C'est ce que propose un projet lancé par la Commission Européenne, le projet MoReq : Model Requirements for the management of electronic records : <<http://www.cornwell.co.uk/moreq.html>> par le biais d'un ERMS (electronic records management system) qui vise à coordonner les pratiques au niveau européen et à les fédérer autour des principes directeurs du Records Management.

Partie 3 : Bibliographie commentée

Bibliographie arrêtée le 26 janvier 2003.

Les notices sont classées thématiquement puis alphabétiquement.

La rédaction des références se fonde sur le guide de rédaction des références bibliographiques disponible sur :

<<http://csidoc.insa-lyon.fr/docs/refbibli.html>>

1. Introduction : définition du Records Management

1.1. Première approche

AIIM. *Records management redefined : from the backroom, to the boardroom : managing business content to improve business efficiency and accountability [en ligne].* Disponible sur :

<<http://www.aiim.org/documents/wp/RecordsManagementRed.pdf>> (consulté le 19 janvier 2003)

BARBAT Philippe. *Discovery of records management in France and its consequences.* Records Management Bulletin, 2000, n° 95, pp. 17-18.

L'auteur revient sur les missions d'observation d'Yves Pérotin, Directeur des Archives de Seine et de Paris dans les années 1960 en Grande-Bretagne et aux Etats-Unis qui lui ont permis d'importer le concept de Records Management en France.

BLORE N. *An eye on the present, but a focus on the future.* Records Management Bulletin, 2000, n° 95, pp. 19-21.

Dans sa définition du Records Management, l'auteur met en évidence le rôle stratégique du domaine : c'est un outil incontournable d'aide à la décision.

BORDE Aurélie. *Records Management, approches et pratiques : mémoire de DESS.* DESS en Sciences de l'information et de la documentation spécialisées. Paris : INTD, 2000, 104 p.

BUCKLAND M. *On the nature of records management theory.* American Archivist, 1994, vol. 57, n° 2, pp. 346-351.

DETHOISE Laure. *Records Management : manager les archives dès la source.* Informatiques Magazine, 1999, pp. 20-22.

DROUHET Geneviève, KESLASSY George, MORINEAU Elisabeth. *Records Management : mode d'emploi.* Paris : ADBS éditions, 2000, 125 p.

C'est ouvrage fait référence dans le domaine du Records Management en France. Les principaux aspects et concepts de la discipline sont expliqués ; on y trouve aussi des conseils sur la mise en place et la gestion optimale d'un système de Records Management.

FRALEY R-A. *Records Management : part two of two.* Trends in New Library Management and Technology, 1995, vol. 6, n° 8, pp. 1-4.

FRALEY R-A. *Records Management : part one of two.* Trends in New Library Management and Technology, 1995, vol. 6, n° 7, pp. 3-4.

HEIJST A-L. *Records Management : The art of making choices.* News Bulletin, 1995, vol. 45, n° 6, pp. 196-200.

MCLEOD Julie, HARE Catherine, WEBSTER B. *Records management today.* Managing Information, 1998, vol. 5, pp. 7, 23, 25-26.

PEMBERTON J-M. *Who put the « management » in records management ?* Records Management Quarterly, 1995, vol. 29, n° 4, pp. 68-73.

L'auteur revient sur la confusion entre la notion de management des archives et celle de Records Management et re-précise ces disciplines, tout en retracant leurs histoires.

REMIZE Michel. *L'alchimie du Records Management.* 2000, Archimag, n° 131, pp. 23-29.

SMITH P., SILLER J. *Introduction to Records Management.* Archives and Manuscripts, 1996, vol. 24, n° 2, pp. 382-386.

YUSOF Z., CHELL R. *Towards a theoretical construct for records management.* Records Management Journal, 2002, vol.12, n° 2, pp. 55-64.

1.2. Les concepts du Records Management

1.2.1 Le concept de record

SKUPSKY Donald. *Legal and operational definitions of a record.* Records management Quarterly, 1995, vol. 29, n° 1, pp. 39-42.

STATE RECORDS NEW SOUTH WALES. *Records and Recordkeeping [en ligne].* Disponible sur :

<http://www.records.nsw.gov.au/publicsector/rk/rrk/rrk.htm#TopOfPage>
(consulté le 29 décembre 2002)

YUSOF Z., CHELL R. *The eluding definitions of records and records management : is a universally acceptable definition possible ?* Records Management Journal, 1999, vol. 9, n° 1, pp. 9-20.

1.2.2 Le concept de document d'archive

COUTURE Carol. *Le concept de document d'archive à l'aube du troisième millénaire.* Archives, 1996, vol. 27, n° 4, pp. 3-19.

1.2.3 Du cycle de vie du document au Records Continuum

BUSCAL Caroline. *Repérez, triez, tracez, conservez, détruisez.* Archimag, 2002, n° 159, pp. 40-43.

SHAW, K., HICKOK, G. *Life cycle information management.* Information Management Journal, 2000, vol. 34, n° 4, pp. 24-32.

Cet article explique comment le concept de cycle de vie du document est utilisé dans le Records Management.

1.2.3.1 Le records continuum

FLYNN S. *The records continuum model in context and its implications for archival practice.* Journal of the Society of Archivists, 2001, vol. 22, n° 1, pp. 79-93.

McKEMMISH S. *Yesterday, today and tomorrow : a continuum of responsibilities* [en ligne]. Disponible sur :

<<http://www.sims.monash.edu.au/rcri/publications/index.html>>

(consulté le 2 décembre 2002)

UPWARD Frank. *Modelling the continuum as paradigm shift in recordkeeping and archiving processes, and beyond a personal reflection.* Records Management Journal, 2000, vol. 10, n° 3, pp. 115-139.

UPWARD Frank. *Structuring the records continuum. Part 2 : structuration theory and recordkeeping* [en ligne]. Disponible sur :

<http://www.sims.monash.edu.au/research/rcri/publications/recordscontinuum/fupp2.html>

(consulté le 1 décembre 2002)

UPWARD Frank. *Structuring the records continuum. Part 1 : postcustodial principal and properties* [en ligne]. Disponible sur :

<<http://rcri.dstc.edu.au/publications/recordscontinuum/fupp1.html>>

(consulté le 1 décembre 2002)

1.3. Les outils du Records Management

1.3.1 Traitement des documents

ATKINSON E. *Data warehousing : a boat records managers should not miss.* Records Management Journal, 2001, vol. 11, n° 1, pp. 35-43.

Présentation du concept de data warehousing, outil d'aide au sein du système de records management.

HURLEY C. *The making and the keeping of records.* Archives and Manuscripts, 2000, vol. 28, n° 1, pp. 8-23.

LUBBES R. *Automatic categorization : how it works, related issues, and impacts on records management.* Information Management Journal, 2001, vol. 35, n° 4, pp. 38-43.

Le records management subit des transformations importantes ; la question du tri automatique des documents a en partie contribué à ces changements en imposant de nouvelles méthodes de travail, une nouvelle réflexion.

McKEMMISH S. *Towards a framework for standardising recordkeeping metadata : the Australian recordkeeping metadata schema.* Records Management Journal, 1999, vol. 9, n° 3, pp. 177-202.

NARA. *Records Management Metadata and Schema Project* [en ligne]. Disponible sur :

<http://www.archives.gov/records_management/initiatives/schema_guidelines.html>
(consulté le 4 janvier 2003)

NARA. *Vital records and records disaster mitigation and recovery : an instructional guide* [en ligne]. Disponible sur :

<http://www.archives.gov/records_management/publications/vital_records_appendix_e.htm> (consulté le 7 janvier 2003)

SCOTT M. *Functional appraisal of records : a methodology.* Records Management Journal, 1997, vol. 7, n° 2, pp. 101-114.

VIGNEAU André. *Les documents informatiques : pour une classification efficace.* Archives, 1996, vol. 27, n° 3, pp. 29-51.

1.3.2 Les référentiels de conservation / retention schedules

BAILEY S. *The metadatabase : the future of the retention schedule as a records management tool.* Records Management Journal, 1999, vol. 9, n° 1, pp. 33-35.

BAILEY S., MURDOCK A., RYAN D. *The implementation of an electronic retention schedule.* Records Management Journal, 1997, vol. 7, n° 3, pp. 217-227.

BATCHELOR K. *Retention schedules.* Records Management Bulletin, 1999, n° 94, pp. 19-22.

L'auteur insiste sur l'utilité du tableau de gestion des documents dans le records management qu'il ne faut pas confondre avec les outils utilisés par les archivistes, les tableaux de gestion des archivistes.

FOURNIER D. *Les tableaux de gestion de documents : une des clés du records management.* Documentaliste-Sciences de l'Information, 1999, vol. 36, n° 2, pp. 89-96.

KAHAN Stuart. *How long should you keep those records ?* Practical Accountant, 1996, vol. 29, n° 8, pp. 48-49.

LEBEL Marc. *Méthodologie pour le calendrier des délais de conservation des documents informatiques.* Archives, 1995, vol. 27, n° 2, pp. 51-73.

L'auteur se penche sur les méthodes proposées par le Records Management pour gérer les documents électroniques. L'apport de l'archivistique est indéniable dans le Records Management. On voit ici comment il s'inspire des outils (tel que le tableau de gestion) de l'archivistique pour gérer de manière optimale les documents.

MONTANA J. *Statutes of limitation and records retention.* Records Management Quarterly, 1997, vol. 31, n° 1, pp. 63-4, 66, 74.

MORELLI J. *Records management information : a guide to retention scheduling.* Records Management Bulletin, 2000, n° 100, pp. 16-17.

MORELLI J. *Process-driven retention scheduling.* Records Management Bulletin, 1999, n° 94, pp. 3-8.

NEMCHEK L-R. *Records retention in the private legal environment : annotated bibliography and program implementation tools.* Law Library Journal, 2001, vol. 93, n° 1, pp. 7-70.

PEPPER Sheri. *Records retention : to keep or not to keep ?* Outlook, vol. 63, n° 1, pp. 18-21.

STEPHENS D. *Electronic records retention : fourteen basic principles.* Information Management Journal, 2000, vol. 34, n° 4, pp. 38-48.

STEPHENS D. *Statutes of limitation and international records retention.* Records Management Quarterly, 1997, vol. 31, n° 1, pp. 63-64, 66, 74.

STUCKEY S., LIDDELL A. *Electronic business transactions and recordkeeping : serious concerns, realistic responses.* Archives and Manuscripts, 2000, vol. 28, n° 2, pp. 92-109.

1.4. Mise en place d'un système de Records Management

BATCHELOR K. *Records Management : a guide to disaster prevention and recovery.* Information Management and Technology, 2000, vol. 16, n° 1, pp. 92-93.

CHOWN J. *Establishing a profile of the users of a records management system.* Records Management Journal, 1997, vol. 7, n° 2, pp. 115-129.

CONNELLY J. *Designing records and document retrieval systems.* Records Management Quarterly, 1995, vol. 29, n° 2, pp. 30-34.

EISENSCHITZ T. *Records Management in law – litigation support systems.* Records Management Bulletin, 1996, n° 75, pp. 5-7.

Sont décrits, dans cet article, les précautions à prendre, les étapes à suivre lors de la mise en place d'un système de Records Management : il faut fixer des procédures et méthodes de contrôle de l'intégrité et de préservation des données.

EMMERSON P. *Information technology.* Storage Handling Distribution, 2000, vol. 44, n° 7, pp. 8-10, 12-13.

Au-delà des apports du Records Management au sein de l'entreprise, cet article insiste sur l'implémentation technique d'un système de Records Management, basé sur l'accessibilité, l'authenticité des données ; ce qui engendre un investissement important pour l'entreprise.

HARE Catherine, McLEOD Julie. *Developing a records management programme.* Londres : Aslib, 1997, 57 p.

HORSMAN P. *Through the looking glass : the intelligent management of hybrid records systems.* Records Management Bulletin, 2000, n° 97, pp. 13-18.

KATUU S. *Managing electronic records : an overview.* Information Development. 2000, vol.16, n° 1, pp. 34-35.

MITCHELL R-L. *Preserving Web history : the technical challenges of Web site archiving make it difficult for companies to maintain the records of past activities.* Computerworld, 2002, vol. 36, n° 32, pp. 26-27.

PENN Ira. *Avoiding a records management nightmare.* Records Management Quarterly, 1996, vol. 30, n° 1, pp. 26-29.

PORTEVIN Jacques. *Professionnels de l'Information-Documentation et mise en place d'une activité de « records management », et d'archives. Systèmes d'Information-Documentation en réseau et performance de l'entreprise, 30-31 mars 2001, Reims.* Paris : Rencontres de l'ADBS, 2001, 4 p.

VANDER NOOT Theodore. *Libraries, records management, data processing : an information handling field. The ideal records management system has 10 aspects, quick retrieval and selective security are two of these.* Records management Quarterly, 1998, vol. 32, n° 4, pp. 22-26.

Cet article reprend toutes les étapes à suivre dans l'implémentation d'un système de Records Management, décrit les caractéristiques d'un tel système.

2. Norme ISO 15489 sur le Records Management

2.1. Texte de la norme

ISO. *Records Management : principes directeurs. ISO 15489-1,* Paris : ISO, 2002, 19 p.

ISO. *Records Management : guide pratique. ISO /TR15489-2,* Paris : ISO, 2002, 39 p.

2.2. Historique de la norme

BOWER L. *ARMA 2001 : an information odyssey.* Records Management Bulletin, 2001, n° 105, pp. 19-23, 40.

Cet article retrace de façon simple et complète l'histoire de la norme sur le Records Management et son contenu.

CONNELLY J-C. *The new international Records Management Standard : its content and how it can be used.* Information Management Journal, 2001, vol. 35, n° 3, pp. 26-8, 30, 32, 34-36.

JONES P. *ISO Records Management Standard issued as a committee draft.* Records Management Bulletin, 1999, n° 94, pp. 23.

PICOT A. *The story of the Australian recordkeeping competency standards.* Records Management Journal, 2001, vol. 11, n° 3, pp. 143-153.

STEEMSON M. *State of Australian records management. Cricket, rugby and records management... we've set the standard.* Records Management Bulletin, 2000, n° 96, pp. 26-31.

2.3. Les apports de l'Australie en matière de normalisation

BEARMAN D. *Australian records management.* Archives and Museum Informatics, 1995, vol. 9, n° 2, pp. 251-252.

SCHAUDER C. *Records Management in Australia : an overview.* Records Management Journal, 1996, vol. 6, n° 3, pp. 161-172.

STATE ARCHIVES TASMANIA (AUSTRALIA). *Australian Standard AS ISO 15489 – Records Management [en ligne].* Disponible sur :

<http://www.archives.tas.gov.au/govservice/policy/pgp14%2Das%20iso%2015489.htm>
(consulté le 23 décembre 2002)

STEEMSON M. *An appraisal of AS4390 : Benefits obtained from the Australian standard for a document handling consultant.* Records Management Bulletin, 2001, n° 101, pp. 15-22.

STEEMSON M. *A credit to our founding fathers : a fine world standard for records management.* Records Management Journal, 2001, vol. 11, n° 3, pp. 125-32.

A l'occasion du lancement de la norme internationale, l'auteur rend hommage au travail des archivistes australiens et montre comment l'ISO s'est inspiré des études australiennes afin d'aboutir à un consensus, un manuel de pratiques.

2.4. L'accueil de la norme ISO 15489

HEALY S. *ISO 15489 Records Management : Technical Report.* Records Management Bulletin, 2001, n° 103, pp. 19-20.

HEALY S. *ISO 15489 Records management : its development and significance.* Records Management Journal, 2001, vol. 11, n° 3, pp. 133-142.

JONES P. *International Records Management Standard : update report.* Records Management Bulletin, 1997, n° 82, pp. 27.

JONES P. *International Records Management standard becoming reality.* Records Management Bulletin, 1997, n° 78, pp. 13-14.

MASSON Josette, MAURON Véronique. *La nouvelle norme ISO sur le records management.* Arbido, 2002, vol. 17, n° 4, pp. 24-25.

MCLEAN B. *The ISO 15489 imperative : even organizations without RIM problems can benefit from an ISO-driven records management « health check ».* Information management Journal, 2002, vol. 36, n° 6, pp. 25-26.

STEPHENS D. *International standards and best practices in Records Information Management.* Information Management Journal, 2000, vol. 34, n° 2, pp. 68-71.

2.5. Les conséquences de l'entrée en vigueur de la norme ISO sur les pratiques professionnelles des records managers

BARATA Kimberly. *The impact of information technology standards on recordkeeping systems development : implications for records professionals.* Computer Standards and Interfaces, 1998, vol. 19, n° 1, pp. 51-64.

MCLEAN B. *ISO 15489 : will you be a standard bearer in the 21st century ?* Records Management Bulletin, 2001, n° 104, pp. 3, 5-7, 9-11.

A travers la mise en place de la norme ISO, ce sont les pratiques des professionnels de l'information et du Records Management qui sont amenées à évoluer. Cet article explique cette évolution sur différents niveaux (pratique, technique...) et les implications pour les records managers.

3. Records Management et Archivistique

3.1. Les archives : principes et caractéristiques

BARBAT Philippe, THUEZ Jérôme, DESSOLIN-BAUMANN Sylvie, et al. *Les Rencontres d'affaires : renforcer le rôle stratégique des archives, 5 et 6 octobre 2000, Paris.* Paris : les Rencontres d'affaires, 2000.

BARBAT Philippe. *Records management et archivistique française.* Documentaliste-Sciences de l'Information, 1998, vol. 35, n° 3, pp. 169-174.

CCIP. *Gérer, organiser vos archives : mémoriser l'information interne.* Paris : CCIP, 1998, 93 p.

CHABIN Marie-Anne. *Le management de l'archive.* Paris : Hermès Sciences publications, 2000, 246 p.

KESNER Richard. *Archives in the Information Society.* Janus, 1998, n° 1, pp. 246-263.

MAFTEI Marta. *Le moment du tri dans la pratique archivistique française : réflexions théoriques et applications pratiques.* Archives, 1997-1998, vol. 29, n° 3/4, pp. 3-18.

Les archivistes français envisagent le tri des documents d'archives sous son aspect pratique, ils le reconnaissent en tant qu'opération. L'auteur décrit les pratiques en matière de tri et démontre le dynamisme des archivistes français relativement à la gestion difficile des archives courantes, au développement du Records Management alors qu'ils cherchent à respecter une tradition prestigieuse de conservation des documents.

MARTIN P. *Le records Management concept nouveau ? Pratique ancienne ?* Documentaliste-Sciences de l'Information, 1998, vol. 35, n° 1, pp. 37-42.

L'auteur remonte aux origines du records management en France, et insiste sur la participation des archivistes dans l'essor de la discipline, dans la réflexion sur la discipline et leurs missions.

NEWTON C. *Opinion piece : a view from the records management bridge or hard times at Easbourne.* Records Management Journal, 2001, vol. 11, n° 1, pp. 3-6.

L'auteur se penche sur l'apport et les limites de la discipline archivistique dans le Records Management.

REAL, Manuel-Luis. *Les archives au service des décideurs.* Janus, 1998, n° 1, p. 230-245.

3.2. Archives courantes et intermédiaires

ASSOCIATION INTERNATIONALE DES ARCHIVISTES FRANCOPHONES. *Colloque sur la gestion des archives courantes et intermédiaires. Politiques et pratiques, 1998, Dakar [en ligne].* Dakar : AIAF, 1998. Disponible sur :<<http://www.aiaf.org>> (consulté le 12 décembre 2002)

BRIOT L., FUZEAU, Pierre. *Archivage intermédiaire : une fonction ingrate.* Archimag, 1999, n° 124, pp. 38-40.

La maîtrise des archives intermédiaires est devenue une obligation : dans les faits, on constate encore un état de déshérence, la présence de vrac.

CLEYET-MICHAUD Rosine. *Gestion des archives courantes et intermédiaires.* Documentaliste-Sciences de l'Information, 1999, n° 129.

DUBOIS Christophe. *Archives courantes : le choix de l'électronique.* Archimag, 1999, n° 128, pp. 38-40.

FUGUERAS Ramon. *Gestion des archives courantes.* Janus, 1994, n° 2, pp. 32-33.

3.3. L'ère du numérique

BACHIMONT Bruno. *L'archive numérique : entre authenticité et interprétabilité.* Archives, 2000-2001, vol. 32, n° 1, pp. 3-15.

L'auteur encourage les archivistes dans une recherche de collaboration avec les différents milieux professionnels concernés par le sujet, notamment le Records Management. Afin de s'adapter aux évolutions technologiques, de renouveler leurs pratiques, ils doivent s'inspirer des méthodes de Records Management, et collaborer avec les records managers.

JARDINIER Véronique. *Les archives électroniques : rapport de recherche bibliographique.* DESSID. Lyon : ENSSIB, 2001, 51 p.

LEVESQUE Michel. *Les documents électroniques et le calendrier de conservation ou les considérations d'un pauvre archiviste qui essaie de suivre l'évolution technologique.* Archives, 1998-1999, vol. 30, n° 3/4, pp. 39-54.

Les évolutions techniques ont amené les archivistes à repenser leurs pratiques, leur regard sur le document. C'est tout le champ de la gestion des documents qui est touché par ces changements et qui, par voie de conséquence, amène les archivistes à faire évoluer leur métier et à se tourner vers les solutions de Records Management.

THIBODEAU Kenneth. *Rupture ou continuité : l'évaluation des archives au seuil de l'époque numérique.* Archives, 1999-2000, vol. 31, n° 3, pp. 61-72.

Ce sont les bouleversements technologiques qui ont conduit les archivistes à se tourner vers le Records Management. En effet, le traitement des archives électroniques, de l'information électronique amène les archivistes à se recentrer sur la notion de preuve de l'activité, au cœur du Records Management, et sur l'identité de l'activité qui produit des documents. On doit maintenant tenir compte de la forme du document, considérer les difficultés que posent les ressources et mécanismes nécessaires pour assurer la conservation à long terme des documents électroniques. C'est donc le contexte de création et d'utilisation des documents qui en est affecté.

3.4. Les relations entre records managers et archivistes

CAMPBELL J. *Records Managers and archivists need to work together.* Records Management Journal, 1997, vol. 7, n° 2, pp. 87-90.

CAYA M. *Les vrais regards de Janus : les rôles complémentaires de la gestion des documents et des archives / The true views of Janus : the complementary roles of management of documents and of archives.* Archives, 2002, vol. 33, n° 2, pp. 3-20.

CHARMAN Derek. *The explaining role of the archivist.* Records Management Quarterly, 1998, vol. 32, n° 4, pp. 16.

Le développement du Records Management amène les archivistes à repenser leurs pratiques et à s'impliquer dans cette discipline.

CUNNINGHAM A. *Broadening horizons in pursuit of a record keeping that cherishes unity in diversity.* Records Management Bulletin, 2001, n° 101, pp. 23, 25-28.

Pour l'auteur, la profession de records manager s'impose et se démarque maintenant clairement de la profession d'archiviste.

DURANTI L. *Meeting the challenge of contemporary records : does it require a role change for the archivist ?* American Archivist, 2000, vol. 63, n° 1, pp. 7-14.

GRANGE Didier. *Listes de discussion autour des archives et de l'archivistique : participez, partagez et profitez !* Arbido, 2001, vol. 16, n° 7-8, pp. 14-15.

TAYLOR P. *Perception and change in records management : rethinking the fundamentals.* Records Management Bulletin, 1997, n° 82, pp. 11-15, 18.

De nouvelles relations entre records managers et archivistes doivent être tissées malgré les différences de pratiques et de points de vues. Il est indispensable de mieux utiliser, intégrer, les nouvelles technologies, surtout avec l'élaboration de la norme sur le Records Management.

4. **Le Records Management et les exigences juridiques**

4.1. **Généralités**

BARBAT Philippe. *Records Management : comment le « records management » peut faire progresser la transparence administrative [en ligne].* Disponible sur : [<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/fr/archivistique/index.html>](http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/fr/archivistique/index.html) (consulté le 13 décembre 2002)

DMYTRENKO L. *Legal requirements for Business records.* Records Management Quarterly, 1995, vol. 29, n° 3, pp. 51-52.

MONTANA John. *Law and Information Management : Facing the 21st century.* Records Management Quarterly, 1999, vol. 32, n° 1, pp. 58, 60-62.

L'auteur présente les aspects relatifs à la mise en conformité avec les différentes lois qui régissent les systèmes d'information, en particulier la question de l'intégrité et de la traçabilité des informations.

4.2. La notion de valeur probante de l'information

4.2.1 Le concept d'authenticité de l'information

IACOVINO L. *Recordkeeping and the law.* Archives and Manuscripts, 1998, vol. 26, n° 2, pp. 216-246.

IACOVINO L. *The nature of the nexus between recordkeeping and the law.* Archives and Manuscripts, 1998, vol. 26, n° 2, pp. 216-246.

MARIANI Andrew. *Will your records stand up in a court of law ?* Managing Office Technology, 1995, vol. 39, n° 5, pp. 59.

MONTANA John. *The law and records : rarely the twain shall meet.* Information Management Journal, 2001, vol. 35, n° 2, pp. 50-53.

PARK E-G. *Understanding « authenticity » in records and information management : Analyzing practitioner constructs.* American Archivist, 2001, vol.64, n° 2, pp. 270-91.

L'auteur s'est penché sur la perception qu'ont les records managers de la notion d'authenticité de l'information et comment ils l'expliquent, la font partager à tous les acteurs de l'entreprise.

4.2.2 Le concept d'authenticité de l'information et documents électroniques

FRYES E. *Legal issues in documenting e-commerce transactions.* Information Management Journal, 2001, vol. 35, n° 4, pp. 10-12, 14.

De nouveaux défis s'imposent aux records managers face aux questions soulevées par le développement du commerce électronique et par la nécessité d'assurer la traçabilité des activités.

HAVERSON D. *Records Management : the digital dilemma - As Microsoft and Enron have demonstrated, corporations (and vendors) have yet to master the challenge of managing electronic content... -* Transform Magazine, 2002, vol. 11, n° 3, pp. 32-38.

McGREGOR F. *Legal compliance issues on the digital area.* Archifacts. 1998, pp. 40-50.

PIASECKI S. *Legal admissibility of electronic records as evidence and implication for records management.* American Archivist, 1995, vol. 58, n° 1, pp. 54-64.

SPIVA Bruce, JACOBS Jerald. *Reducing Risks posed by Electronic Records.* Association Management, 1999, vol. 51, n° 5, pp. 111-112.

La réduction des risques de litiges passe par la mise en place d'un système de Records Management. Dans un environnement procédurier et dans un contexte de développement des documents électroniques, l'auteur passe en revue les points importants à prendre en compte dans le système d'information.

STEEMSON M. *Legal admissibility of information stored on electronic document management systems, or how to make the law love your image.* Records Management Bulletin, 1998, n° 87, pp. 49-60.

TUGGEY N. *Will your electronic documentation stand up in court ?* Records Management Bulletin, 2001, n° 102, pp. 19-21.

WALLACE D. *Electronic records management defined by court case and policy.* Information Management Journal, 2001, vol. 35, n° 1, pp. 4, 6-8, 10, 12, 14-15.

YUSUF M. *Reliability and accountability of digital information through time.* The International Information and Library Review, 1997, vol. 29, n° 3-4, pp. 339-355.

4.3. La loi et ses implications dans les systèmes de Records Management

4.3.1 Impact des lois sur l'implémentation des systèmes d'information

CAMERON A. *Personal liability and the future shape of record keeping.* Records Management Journal, 2002 , vol.12, n° 1, pp. 5-7.

COX Richard. *More than diplomatic : functional requirements for evidence in recordkeeping.* Records Management Journal, 1997, vol. 7, n° 1, pp. 31-57.

NEWTON Mass. *FQA's record-keeping rules worry distributors.* Industrial Distribution, 1999, vol. 88, n° 12, pp. 30.

Les mesures anti-fraude prises dans le cadre du Fastener Quality Act oblige les distributeurs et leurs clients à se mettre en conformité avec les lois régissant les systèmes d'information, avec les systèmes de Records Management, et la démarche qualité. On

peut souligner, ici, le lien entre la démarche qualité de l'entreprise et le système de Records Management.

4.3.2 Impact des lois sur les pratiques de Records Management et sur les professionnels

HAYNES D. *Freedom of information and records management.* Records Management Bulletin, 2001, n° 104, pp. 13-16.

Les conséquences de la loi sur l'information en Grande-Bretagne sont importantes pour les records managers qui doivent intégrer de nouvelles contraintes et responsabilités dans leurs pratiques.

MEIJER A. *Anticipating accountability processes.* Archives and Manuscripts, 2000, vol. 28, n° 1, pp. 52-63.

PENN Ira. *Information management legislation in the last quarter of the 20th Century : a records management disaster.* Records Management Quarterly, 1997, vol.31, n° 1, pp. 3-6, 8-9.

L'auteur souligne les conséquences des politiques et lois successives et parfois contradictoires, en matière de droit de l'information, de systèmes d'information sur les systèmes de Records Management au sein des entreprises.

4.4. Les solutions proposées par le Records Management pour répondre aux exigences juridiques

McKEMMISH S. *The smocking gun : recordkeeping and accountability.* Archifacts, 1999, pp. 1-15

McKENZIE George. *A New world ahead : International challenges for Information management.* Information Management Journal, 1999, vol. 33, n° 2, pp. 24-34.

L'auteur met en avant l'importance d'une bonne gestion des « records » dans l'entreprise afin de limiter les litiges. On découvre donc les apports du Records Management au sein de l'entreprise en matière de traçabilité et l'importance de la discipline archivistique qui contribue à l'essor de RM et à la reconnaissance des professionnels du records management.

MONTANA Joan. *It can make you or break you : the importance of records management in litigation.* Records Management Quarterly, 1995, vol. 29, n° 1, pp. 3-8.

PALMER M. *Records Management and accountability versus corruption, fraud and maladministration.* Records Management Journal, 2000, vol.10, n° 2, pp. 61-72.

Cet article présente les apports du Records Management dans la lutte contre la fraude administrative.

5. Les liens entre le Records management et les autres formes de management dans l'entreprise

5.1. Généralités

GIGET Marc. *La dynamique stratégique de l'entreprise. Innovation, croissance et redéploiement à partir de l'arbre des compétences.* Paris : Dunod, 1998, 344 p.p.

GIROD Martine. *La mémoire organisationnelle.* Revue française de gestion, 1995, n° 105, pp. 30-42.

Cet article est une bonne introduction à l'organisation de l'information dans l'entreprise. Il permet d'appréhender la position du Records Management par rapport au système global d'information.

GRAY Vic. *Developing the corporate memory : the potential of business archives.* Business-Information-Review, 2002, vol.19, n° 1, pp. 32-37.

Cet article démontre l'importance d'un bon système de Records Management dans la prise de décision de l'entreprise. Il permet une gestion dynamique de l'information, sa mise en valeur. L'archive est appréhendée d'une manière différente, nouvelle, elle devient un « business support unit », un facteur d'aide à la décision.

POMIAN Joana. *Mémoire d'entreprise : techniques et outils de la gestion du savoir.* Paris : Sapienta, 1996, 23 p.

SMITH Thomas. *Trying it altogether.* Information Management Journal, 2002, vol. 36, n° 5, pp. 71-74.

STEPHENS R. *Information and Records Management : document-based information system.* Westerville : Glencoe, 1995, 600 p.

WINTERMAN V. *An uncommon trinity : a brief outline of the relationships between records management, electronic document management and knowledge management.* Records Management Bulletin, 2002, n° 106, pp. 5, 7-10.

5.2. Information Management

COX Richard. *Electronic systems and records management in the information age : an introduction.* Bulletin of the American Society for Information Science, 1997, vol. 23, n° 5, pp. 7-9.

LAUNCHBAUGH C. *The writing on the wall.* Information Management Journal, 2002, vol. 36, n° 2, pp. 18-21.

Cet article examine l'évolution de la fonction d'information manager et les bénéfices qu'il peut tirer d'une collaboration avec la fonction Records Management.

MEAGHER R. *The Information Management blocks.* Information Management Journal, 2002, vol. 36, n° 1, pp. 26-32, 34.

Les professionnels de l'information doivent appréhender le management de l'information dans des perspectives de plus en plus larges. La vision du Records Management doit alors changer, être étendue à une dimension stratégique.

OWENS S. *Beyond librarianship : Records and information management.* Arkansas Libraries. 2000, vol.57, n° 2, pp. 22-26.

Cet article présente les similitudes très fortes et les différences au niveau des concepts de Records et d'Information Management et au niveau des pratiques professionnelles.

RAAS U. *Electronic recordkeeping : more than electronic document management.* Records Management Journal, 1999, vol. 9, n° 2, pp. 117-129.

ROBEK M-F, BROWN G., STEPHENS D. *Information and records management.* Records Management Quarterly, 1995, vol. 29, n° 4, pp. 68-73.

SHYRME David. *When information management encounters organisational culture.* Records Management Bulletin, 1995, n° 64, pp. 3-5.

5.3. Document Management

CHUDNOW C. *Key themes for document technologies.* Storage Management Solutions, 2001, vol.6, n° 4, pp. 8-14.

Cet article décrit les principales techniques de gestion de données : le workflow/process management, le datawarehousing et data mining, le content management, les outils de travail collaboratif ; et leurs applications dans l'entreprise, dont certaines rejoignent les concepts du Records Management. On voit surtout combien les frontières entre toutes ces applications sont minces et la nécessité de les amener à collaborer.

5.4. Knowledge Management

ARDERN C. *La gestion de documents et d'archives.* IDT 99 : salon de l'information électronique, 8-10 juin 1999, Paris. IDT-Information-Documentation-transfert des connaissances, 1999, pp. 203, 209.

Dans un contexte de développement de l'information électronique, de sa croissance exponentielle, il est nécessaire de poser les bases d'une bonne gestion des records, d'instaurer des processus de Records Management qui seront un pilier de la stratégie de knowledge management.

BEASTALL G. *Records management meets knowledge gathering.* Records Management Journal, 1998, vol.8, n° 2, pp. 89-94.

MOORE G. *Knowledge Management.* Information Management and Technology, 2002, vol. 35, n° 2, pp. 87-88.

L'auteur propose une définition du knowledge management à laquelle il intègre le Records Management en tant que pilier indispensable pour la structure de knowledge management.

PALMER M. *The inter-relationship between records management and knowledge management.* Records Management Bulletin, 2002, n° 109, pp. 3-7, 9-12.

PALMER M. *Knowledge management : friend or woe ?* Records Management Bulletin, 2000, n° 92, pp. 27-30.

SAFFADI W. *Knowledge management : an overview.* Information Management Journal, 2000, vol. 34, n° 3, pp. 24, 26-30.

Les liens avec le Records Management sont clairement établis dans cet article.

SANDERSON M. *Records Management and the capture of tacit knowledge.* Records Management Journal, 2001, vol. 11, n° 1, pp. 7-17.

SANGEETHA M-A, RAO I. *Evolution of Knowledge Management.* Journal of Information Management, 2000, vol. 37, n° 1, pp. 17-32.

L'auteur retrace l'évolution du concept de Knowledge Management et met en évidence l'apport des professionnels de l'information aux métiers variés et leur compétences dans le domaine. A partir de là, le Records Management apparaît comme une des nombreuses branches du Knowledge Management.

WIGGINS B. *The dual role of records and document management in a corporate knowledge management.* Records Management Bulletin, 2001, n° 101, pp. 9-11.

YAKEL, E. *Knowledge management : the archivist's and records manager's perspective.* Information Management Journal, 2000, vol. 34, n° 3, pp. 24, 26-30.

5.5. La place du Records Management au sein de l'entreprise

DAY I. *Why are we here ? records managers need to ask too.* Records Management Journal, 2000, vol. 10, n° 2, pp. 55-60.

L'auteur fait part de ses réflexions sur la valeur et l'utilité de la fonction Records Management au sein de l'entreprise. Les records managers doivent participer à l'organisation de l'entreprise, se concentrer sur les besoins des acteurs de l'entreprise et avoir une vision large de l'organisation.

DAY I. *The role of records management in « business information » services.* Records management Journal, 1997, vol. 7, n° 2, pp. 91-99.

DIETEL J-E. *Improving corporate performance through records audits.* Information Management Journal, 2000, vol. 34, n° 2, pp. 18, 20-22, 24-26.

L'auteur souligne l'importance de mener des audits sur les pratiques de gestion des records, de leur conservation soumise à des règles précises.

HONER E. *Information management : hub or spoke ?* Records Management Bulletin, 2001, n° 103, pp. 3-5, 7.

Dans le cadre de la croissance accrue de la masse de documents électroniques qui bouleverse les pratiques des professionnels comme des usagers, les structures proposées par le Records Management, notamment la mise en place de la norme, apparaissent

comme une solution aux problèmes de gestion de l'information électronique, et à la réduction des coûts pour l'entreprise.

KING L-A. *Records Management as a strategic business function.* Records Management Journal, 1997, vol. 7, n° 1, pp. 5-11.

LOADMAN J. *Does the position of records management within the organisation influence the records management position ?* Records Management Journal, 2001, vol.11, n° 1, pp. 45-63.

Cet article présente les résultats d'un sondage sur la position du Records Management au sein d'entreprises de tailles différentes. Y sont développés les questions de la qualification du personnel du service de Records Management, des budgets alloués aux services, les obligations auxquelles ils sont soumis. Les relations avec les autres services sont également abordées.

PARKER S. *Strategic management techniques for records managers.* Records Management Bulletin, 2002, n° 109, pp. 17-21.

WEBSTER M, HARE Catherine. *Records Management practices in small and medium-sized enterprises : a study in North-East England.* Journal of Information Science, 1999, vol. 25, n° 4, pp. 283-294.

Il s'agit d'un sondage sur les pratiques des entreprises en matière de gestion des informations. On constate que les entreprises qui ont déjà une approche plus structurée du management des données, sont plus sensibles aux problématiques du Records Management.

WALDRON Martin. *Gestion électronique de dossiers : la nécessité d'une nouvelle organisation.* Archimag, 2002, n° 154, pp. 34-36.

L'importance du Records Management est en évidente croissance. Il est confronté à la gestion électronique des documents. Quelles en sont les conséquences sur l'organisation du travail au sein de l'entreprise ?

5.6. Records management et démarche qualité

5.6.1 Introduction

VASSEUR Marie-Christine. *Au coeur de la démarche de certification ISO 9000.* Bulletin des Bibliothèques de France, 1998, t.43, n° 1, pp. 44-46.

5.6.2 Records Management et démarche qualité

BRUMM E. *The marriage of quality standards and records management.* Records Management Quarterly, 1996, vol. 30, n° 2, pp. 3-4, 6-8, 10-11.

DUFF W., McKEMMISH S. *Metadata and ISO 9000 compliance.* Information Management Journal, 2000, vol. 34, n° 1, pp. 4-16.

GUNNLAUGSDOTTIR J. *The quality must be on record : a survey of organisations having an ISO 9000 certification in Iceland.* Records Management Journal, 2002, vol. 12, n° 2, pp. 40-47.

NAHUET Robert, BRUMM E. *Managing records for ISO 9000 Compliance.* Milwaukee : ASQC Quality Press, 1995, 437 p.

STEPHENS D. *ISO 9000 and international records management.* Records Management Quarterly, 1996, vol. 30, n° 3, pp. 67-68, 70, 72-73.

VAN HOUTEN G. *ISO 9001 :2000, a standard for all industries.* Information Management Journal, 2000, vol. 34, n° 2, pp. 28, 30-34, 36-37.

6. La profession records Manager

6.1. Le profil du records manager

ADBS. *Référentiel des métiers-types et compétences des professionnels de l'information et documentation.* Paris : ADBS éditions, 1998, 133 p.

ARMA. *International Day Meeting.* Records Management Bulletin, 2001, n° 101, pp. 13-14.

Lors de la conférence de l'ARMA à l'occasion de la réunion annuelle de l'association, la question du rôle des records managers, de leur position au sein de l'entreprise a été abordée. L'accent est mis sur l'implication des professionnels, leurs compétences multiples et spécifiques.

BURLINGTON MUNICIPAL ARCHIVES AND RECORDS CENTER. *Full job description : Archivist/Records Manager [en ligne].* Disponible sur : <http://208.58.133.9/clerk/archives/index.htm> (consulté le 05 janvier 2003)

La profession de records manager est décrite précisément par les professionnels eux-mêmes. Les liens et la complémentarité avec la profession d'archiviste sont évidemment évoqués.

CITY OF BERKELEY. *Records Manager [en ligne].* Disponible sur : <http://www.ci.berkeley.ca.us/hr/classspecs/1351.htm> (Consulté le 05 janvier 2003)

Les compétences nécessaires pour exercer la fonction de records manager, les missions qui lui sont confiées sont abordées, point par point, dans cette définition.

COX Richard. *Employing records professionals in the information age : a research study.* Information Management Journal, 2000, vol. 34, n° 1, pp. 18-33.

EMMERSON P. *Shhh ! Don't say you're a records manager !* Records Management Bulletin, 2001, n° 104, pp. 19-20, 22.

Pendant longtemps, les records managers ont souffert d'un manque de reconnaissance parce qu'on ne prenait en compte que la dimension papier dans leur travail. Avec le développement des technologies de l'information, des systèmes informatiques de Records Management, on a cru que les records managers deviendraient inutiles. Or, on a de plus en plus besoin de leurs nombreuses compétences techniques et organisationnelles.

FARRELL L-A. *So you want to be a consultant.* Records Management Quarterly, 1997, vol. 31, n° 1, pp. 21-24, 26-27.

Des conseils utiles pour exercer en tant que consultant en records management sont dispensés dans cet article. On aborde les questions de la motivation, de la planification, de la gestion du temps, d'une l'équipe...

HARE Catherine. *Lifelong learning to be a records management.* Records Management Bulletin, 2002, n° 108, pp. 13-15, 17, 20, 22, 36.

HINNEBERG Nancy. *Electronic information and the records manager.* Records Management Quarterly, 1997, vol. 31, n° 4, pp. 20-25.

KESLASSY George, THUEZ Jérôme, DESSOLIN-BAUMANN Sylvie. *Records manager : un nouveau métier pour les professionnels de l'information et de la documentation : journée d'étude ADBS, 25 mars 1998, Paris.* Paris : ADBS éditions, 1998, 29 p.

LATOUR Marion. *Les compétences documentaires dans la constitution de la mémoire d'entreprise : mémoire DESS.* DESS Sciences de l'Information-Documentation spécialisées. Paris : INTD, 1998, 104 p.

MASSE Claudine. *Le records Management : un nouveau métier pour les professionnels de l'information et de la documentation ?* Documentaliste-Sciences de l'information, 1998, vol.35, n° 2.

PHILLIPS J-T. *Preparing to be a RIM consultant.* Information Management Journal, 2000, vol. 34, n° 1, pp. 58-62.

L'auteur détaille les compétences nécessaires pour devenir consultant dans le domaine du Records Management : expertise technique, vision prospective, créativité, marketing...

PHILLIPS J-T. *Can records managers be « automated » ?* Records Management Quarterly, 1998, vol. 32, n° 1, pp. 63-66.

SWEENEY S. *Merging or diverging ? The creation of the information superprofessional.* Archifacts, 2001, pp. 24-34.

L'auteur rassemble les points communs qui existent entre les archivistes, les bibliothécaires, les records managers et s'interroge sur l'avenir de ces professions : peut-on imaginer une fusion de ces métiers pour aboutir à une sorte de super-professionnel ? Ou alors, ces trois métiers seront-ils amenés à se positionner encore plus clairement les uns par rapport aux autres ? Ces réflexions sont basées sur l'histoire de ces trois professions, les compétences qu'elles requièrent.

6.2. L'exercice de la profession

HILLS S. *Recruiting records managers.* Records Management Bulletin, 2001, n° 104, pp. 17, 22.

Dans un contexte de développement du recrutement dans le domaine du records management, l'auteur déplore le manque de professionnels du Records Management.

HUGHES C. *Opinion piece : professionalism within records management.* Records Management Bulletin, 2002, n° 106, pp. 21-22.

Comment le Records Management facilite-t-il la réalisation des deux objectifs : le partage des informations et le travail collaboratif ? C'est ce qu'explique l'auteur tout en arguant que la professionnalisation de la fonction Records Management repose sur la capacité des professionnels à évoluer, à s'adapter aux besoins de l'entreprise.

HYDE M. *Developing your career inhouse.* Records Management Bulletin, 2000, n° 99, pp. 15, 17-18.

KESLASSY George. *Les concepts généraux du records management et le panorama des différentes fonctions d'un records manager.* IDT 99 : salon de l'information électronique, 8-10 juin 1999, Paris. IDT – Information-documentation-transfert-des-connaissances, 1999, pp. 193-197.

Les professionnels ont découvert que le Records Management est souvent la norme à l'étranger, qu'on attend des record managers des compétences spécifiques, alors que cette notion est encore floue en France, chacun lui assignant sa propre définition.

NORTH A. *Telling it like it is...* Records Management Bulletin, 1997, n° 78, pp. 3-5.

Cet article donne un aperçu des fonctions du records manager, en tant que consultant, qui a en charge la réduction des coûts de stockage et l'implémentation technique du système de records management.

PARKER S. *Strategic management techniques for records managers.* Records Management Bulletin, 2002, n° 109, pp. 17-21.

Le records manager a besoin d'être informé de la politique stratégique de l'entreprise, des directions qu'elle va prendre afin de pouvoir gérer et anticiper les évolutions. Une politique d'entreprise claire doit aider le records manager à comprendre le contexte dans lequel la dimension Records Management est utilisée.

6.3. Le regard des records managers sur leurs pratiques

LAWES A. *Interview with Clotilde Wang.* Records Management Bulletin, 2002, n° 106, pp. 3-18.

Interview avec Madame Wang, records manager de l'année à la Deutsche Bank qui propose sa propre analyse de la fonction

VAILLANT Susan. *Le records management est un outil d'efficacité.* Archimag, 1999, n° 129, pp. 16.

6.4. Ethique professionnelle

HICKS C. *Virtues in records management.* Records Management Bulletin, 1999, n° 93, pp. 15-18.

L'auteur examine les questions éthiques au sein des services de Records Management dans le secteur public, dans les pays anglo-saxons. Il insiste sur la nécessité de donner une version claire et précise des responsabilités des records managers.

PEMBERTON J., PENDERGRAFT L. *Toward a Code of Ethics : Social Relevance and the Professionalization of Records Management.* Records Management Quarterly, 1998, vol. 32, n° 4, pp. 51-57.

PEMBERTON J. *Who cares about records management ? Social relevance and professional standing.* Records Management Quarterly, 1996, vol. 30, n° 4, pp. 52-57.

7. Perspectives

7.1. Perspectives d'avenir

COX Richard. *Closing an aera : historical perspectives on modern archives and records management.* Archivaria, 2001, n° 51, pp. 199-201.

DANBURY E. *Records Management research : what are the opportunities ?* Records Management Journal, 1999, vol. 9, n° 3, pp. 147-152.

HARE Catherine. *Records Management in the next millenium.* Records Management Journal, 1998, vol. 8, n° 2, pp. 113-117.

HARE Catherine. *Getting the records straight : developments in records management.* New Library World, 1995, n° 96, pp. 5-12.

LANGEMO Mark. *Strategies for developing and strengthening records management programs.* Records Management Quarterly, 1997, vol. 31, n° 3, pp. 3-6.

LANGEMO Mark. *Visions of a pro-active future for records and information management.* International journal of micrographics and optical technology, 1995, vol. 13, n° 3, pp. 133-142.

SANDERSON M. *Organisational change : challenges to records management.* Records Management Bulletin. 2002, n° 108, pp. 3-4.

L'auteur décrit l'intégration du records management au niveau de l'organisation de l'entreprise et donne des clés pour comprendre la nature des changements à venir et auquel les professionnels du Records Management doivent être préparés. Ils devront réfléchir au rôle qu'ils auront à jouer pour faire face à ces changements, et aux nouvelles compétences qu'ils devront développer.

TOMBS K. *The future of the records management profession.* Records Management Bulletin, 2001, n° 105, pp. 3-6, 18

TOMBS K. *Is records management losing its intellectual edge ?* Records Management Journal, 2000, vol.10, n° 1, pp. 3-7.

7.2. Du Records Management au e-Records Management

BARRY R-E. *Electronic records management... The way we were... The way we are : one man's opinion.* Records Management Journal, 1997, vol. 7, n° 3, pp. 157-189.

CONSEIL INTERNATIONAL DES ARCHIVES. *Guide pour la gestion archivistique des documents électroniques.* Paris : ICA, 1997, 64 p.

DLM FORUM. *Guide de l'information numérique : comment traiter les données lisibles par machine et les documents numériques [en ligne].* Disponible sur :

http://europa.eu.int/ISPO/dlm/documents/guide_fr.html (consulté le 13 décembre 2002)

EMMERSON P. *And yet... Records management, then, now and next ? A personal reflection.* Records Management Bulletin, 2000, n° 100, pp. 3, 5-7, 9-10.

JACKSON J. *E-records management on the rise – NARA report finds current approaches still uneven.* Washington Technology, 2002, vol. 16, n° 19, pp. 10, 14.

MENKUS B. *Defining electronic records management.* Records Management Quarterly, 1996, vol. 30, n° 1, pp. 38-42.

L'auteur propose sa définition de la discipline, et décrit les phases des processus inhérents au système de Records Management : la création, la maintenance, le stockage et l'élimination des données.

NEWTON C. *The future of records management is not what it used to be.* Records Management Journal, 1996, vol. 6, n° 3, pp. 151-159.

PLOCHER D. *The digital age : challenges for records management.* Government Information Quarterly, 1999, vol. 16, n° 1, pp. 63-69.

STEEMSON M. *I can see clearly now the mainframe's gone backstage.* Records Management Bulletin, 1999, n° 93, pp. 21-27.

Le Records Management doit réfléchir aux directions futures qu'il devra prendre s'il veut bâtir son rôle en tant qu'autorité, discipline incontournable dans les sciences de l'information. Pour celà, les records managers ont un rôle conducteur majeur à jouer afin d'appréhender des changement de plus en plus rapides dans le domaine technologique, dans la sphère juridique.

7.3. Le développement de la formation en Records Management en Europe

HARE Catherine. *Un nouveau métier : le records management et la formation des professionnels de l'information au Royaume-Uni [en ligne]. Intervention pour l'assemblée générale de l'ADBS, le 8 février 2000, Université de Lille III.* Disponible sur :

<http://heitml.megadyne.fr/documents/Catherine_HARE.doc>

(consulté le 13 décembre 2002)

LAWES A. *Thoughts on the development of records management as a profession.* Records Management Journal, 1995, vol. 5, n° 2, pp. 57-60.

MCLEOD J., HARE Catherine. *Continuing professional development for the information discipline of records management. Part 2 : Report of a research project.* Librarian Career Development, 1996, vol. 4, n° 3, pp. 4-14.

MCLEOD J., HARE Catherine. *Continuing professional development for the information discipline of records management. Part 1 : Context and initial indications of current activities.* Librarian Career Development, 1996, vol. 4, n° 2, pp. 22-27.

VALTONENE M., HARE Catherine, HORSMAN P. et al. *RECPRO : developing a European records management programme.* Records Management Journal, 1998, vol. 8, n° 3, pp. 55-61.

Cet article porte sur le développement de la formation en Records Management dans l'Union européenne.

7.4. Projet de Records Management au niveau européen

CAIN P. *Model requirements for the management of electronic records (MoReq) : a critical evaluation* . Records Management Journal, 2002, vol. 12, n° 1, pp. 14-18.

Ce projet initié par la Commission Européenne pose les principes d'une gestion efficace des documents électroniques au sein des administrations. L'action des professionnels doit être soutenue afin d'avoir une vision pertinente des évolutions futures.

CORNWELL CONSULTANTS. *MoReq Spécification* [en ligne]. Effingham : Cornwell Consultants in management, 2002. Disponible sur :

<<http://www.cornwell.co.uk/mainmenu.htm>> (consulté le 13 décembre 2002)

COULT G., FRESKO M. *Finger on the pulse : MoReq*. Managing Information, 1997, vol. 9, n° 1, pp. 6.

WALDRON M. *European Commission's MoReq ERMS Project*. Records management Bulletin, 2000, n° 97, pp. 7-8.

La commission européenne a établi un certain nombre de directives en ce qui concerne la capture, l'intégration, le stockage, la circulation des données électroniques. Sont alors pris en compte un certain nombre de standards, propositions.

Table des annexes

ANNEXE 1 : PROGRAMME DE LA JOURNÉE D'ÉTUDE ORGANISÉE PAR L'ADBS ET L'AAF EN DÉCEMBRE 2002	I
ANNEXE 2 : HISTORIQUE DE LA RECHERCHE SUR DIALOG	II
ANNEXE 3 : PETIT GLOSSAIRE DU RECORDS MANAGEMENT	VI
ANNEXE 4 : RESSOURCES ÉLÉCTRONIQUES	IX
ANNEXE 5 : REVUES SPÉCIALISÉES EN SCIENCES DE L'INFORMATION ET RECORDS MANAGEMENT	XI

Annexe 1 : Programme de la journée d'étude organisée par l'ADBS et l'AAF en décembre 2002

RECORDS MANAGEMENT : PRINCIPES ET REALISATIONS

Matinée

Président de la séance : Henri Zuber, président de la section Archives économiques et d'entreprise de l'AAF

Records Management : fondamentaux et références

Marie-Anne Chabin – Archive17

Le Records Management dans les administrations

Le traitement des nouvelles archives facilite-t-il l'introduction du Records Management ?

Françoise Banat-Berger, Ministère de la Justice

Du bureau d'ordre au Records Management

Christine Martinez, Ministère des Affaires Etrangères

La prise en compte de Records Management dans les entreprises : historique et perspectives

Chantal Faure, Euriware

Après-midi

Présidente de la séance : Elisabeth Morineau, Commission Technologie et Méthodes, ADBS

Entre compétences idéales et réalités du terrain : l'expérience d'un groupe financier

Nathalie Morand-Khalifa

Le document probant : apport de l'archivistique au Records Management
Frédérique Fleisch, ANAES

Mythe ou réalité : le Records Management multinational

Susan Vaillant, Quintiles

Synthèse de la Journée

Jean Luquet, Archives Départementales de la Savoie

Annexe 2 : historique de la recherche sur Dialog

Annexe 2.1 : historique de l'interrogation avec l'expression « Records Management » restreinte au titre des références.

Etapes	Termes recherchés	Items
S1	(RECORDS(W)MANAGEMENT)/TI AND PY=1995:2003	516
S2	RD	454
S3	S2 AND (THEORY OR DEFINITION OR CONCEPT OR PRACTISE OR GUIDE?)/TI	14
S4	S2 AND (RECORDS(W)MANAGER)/TI	1
S5	S2 AND (PROFESSION? OR MANAGER ? OR PRACTIC ?)/TI	18
S6	S2 AND (NORME? OR ISO OR STANDARD?)/TI	18
S7	S2 AND (LAW ? OR LOI ? OR LEGISL? OR AUTHENTICIT? OR EVIDENCE OR PREUVE ? OR RELIABILITY OR LITIGATION OR ACCOUNTABILITY)/TI	13
S8	S2 AND (ARCHIVES OR ARCHIVES(W)COURANTES OR ARCHIVES(W)INTERMIDIAIRES OR VITAL(W)ARCHIVES OR ARCHIVES(W)VITALES OR ARCHIVISTIQUE OR ARCHIVE(W)SCIENCE)	155
S9	S2 AND (ARCHIVES OR ARCHIVES(W)COURANTES OR ARCHIVES(W)INTERMIDIAIRES OR VITAL(W)ARCHIVES OR ARCHIVES(W)VITALES OR ARCHIVISTIQUE OR ARCHIVE(W)SCIENCE)/TI	31
S10	RD (unique items)	30
S11	S2 AND (DIGITIZATION OR E-RECORD? OR DIGITAL(W)ARCHIVES OR DIGITAL(W)DOCUMENT ? OR DIGITAL(W)RECORD ? OR ELECTRONIC(W)DOCUMENT? OR ARCHIVE?(W)ELECTRONIQUE OR ARCHIVE?(W)NUMERIQUE)/TI	9
S12	RD (unique items)	7

S13	S2 AND (E-RECORDS(W)MANAGEMENT OR E-RECORD?)	0
S14	S2 AND (RECORDS(W)CONTINUUM)	0
S15	S2 AND (RECORDS(W)CONTINUUM)/TI	0
S16	S2 AND (CYCLE(3W)VIE OR LIFE(W)CYCLE OR CONTINUUM)	44
S17	S2 AND (CYCLE(WWW)VIE OR LIFE(W)CYCLE OR CONTINUUM)/TI	3
S18	S2 AND (RECORD(W)KEEP? OR RECORDKEEP?)/TI	3
S19	S2 AND RETENTION/TI	8
S20	S2 AND SCHEDUL?/TI	3
S21	S19 AND S20	3
S22	S2 AND RETRIEV?/TI	1
S23	S2 AND (RECORDS(3W)SYSTEM ?)/TI	0
S24	S2 AND (RECORDS(N)SYSTEM ?)/TI	0
S25	S2 AND STOR?/TI	14
S26	S2 AND DELETION	7
S27	S2 AND REPOSITORY/TI	1
S28	S2 AND IDENTIF?/TI	0
S29	S2 AND DISPOSAL/TI	0
S30	S2 AND DISPOSAL	25
S31	S2 AND KNOWLEDGE(W)MANAGEMENT/TI	4
S32	S2 AND INFORMATION(W)MANAGEMENT/TI	12
S33	S2 AND DOCUMENT(W)MANAGEMENT/TI	7

Annexe 2.2 : Historique de l'interrogation sur Dialog avec l'expression « Records Management » étendue à tous les champs, moins le titre.

Etapes	Termes recherchés	Items
S1	(RECORDS(W)MANAGEMENT) AND PY=1995:2003	5594
S2	(RECORDS(W)MANAGEMENT)/TI AND PY=1995:2003	516
S3	S1 NOT S2	5078
S4	S3 AND (THEORY OR DEFINITION OR CONCEPT OR PRACTISE OR GUIDE?)/TI	124
S5	S3 AND (RECORDS(W)MANAGER)/TI	14
S6	S3 AND (PROFESSION? OR MANAGER ? OR PRACTIC ?)/TI	59
S7	S3 AND (NORME? OR ISO OR STANDARD?)/TI	116
S8	S3 AND (LAW ? OR LOI ? OR LEGISL? OR AUTHENTICIT? OR EVIDENCE OR PREUVE ? OR RELIABILITY OR LITIGATION OR ACCOUNTABILITY)/TI	52
S9	S3 AND (ARCHIVES OR ARCHIVES(W)COURANTES OR ARCHIVES(W)INTERMIDIAIRES OR VITAL(W)ARCHIVES OR ARCHIVES(W)VITALES OR ARCHIVISTIQUE OR ARCHIVE(W)SCIENCE)	587
S10	S3 AND (ARCHIVES OR ARCHIVES(W)COURANTES OR ARCHIVES(W)INTERMIDIAIRES OR VITAL(W)ARCHIVES OR ARCHIVES(W)VITALES OR ARCHIVISTIQUE OR ARCHIVE(W)SCIENCE)/TI	80
S11	RD (unique items)	77
S12	S3 AND (DIGITIZATION OR E-RECORD? OR DIGITAL(W)ARCHIVES OR DIGITAL(W)DOCUMENT ? OR DIGITAL(W)RECORD ? OR ELECTRONIC(W)DOCUMENT? OR ARCHIVE?(W)ELECTRONIQUE OR ARCHIVE?(W)NUMERIQUE)/TI	61
S13	RD (unique items)	57
S14	S3 AND (E-RECORDS(W)MANAGEMENT OR E-RECORD?)	1

S15	S3 AND (RECORDS(W)CONTINUUM)	7
S16	S3 AND (RECORDS(W)CONTINUUM)/TI	1
S17	S3 AND (CYCLE(3W)VIE OR LIFE(W)CYCLE OR CONTINUUM)	200
S18	S3 AND (CYCLE(WWW)VIE OR LIFE(W)CYCLE OR CONTINUUM)/TI	1
S19	S3 AND (RECORD(W)KEEP? OR RECORDKEEP?)/TI	116
S20	S1 AND RETENTION/TI	53
S21	S1 AND SCHEDUL?/TI	10
S22	S20 AND S21	3
S23	S3 AND (RECORDS(3W)SYSTEM ?)/TI	0
S24	S3 AND (RECORDS(N)SYSTEM ?)/TI	0
S25	S1 AND STOR?/TI	124
S26	S3 AND DELETION	37
S27	S3 AND REPOSITORY/TI	4
S28	S3 AND RETRIEV?/TI	31
S29	S3 AND IDENTIF?/TI	37
S30	S3 AND DISPOSAL/TI	8
S31	S3 AND DISPOSAL	25
S32	S3 AND KNOWLEDGE(W)MANAGEMENT/TI	35
S33	S3 AND INFORMATION(W)MANAGEMENT/TI	92
S34	S3 AND DOCUMENT(W)MANAGEMENT/TI	187

Annexe 3 : Petit glossaire du Records Management

Liste non exhaustive des principaux concepts du records management :

Accès : lors de l'implémentation technique, l'évolution des technologies doit être prise en compte afin d'assurer la lisibilité des informations, de retrouver un document, d'y accéder.

La notion d'accès recouvre aussi la question des droits, des permissions pour récupérer, modifier un document.

Activité : terme spécifique qui recouvre l'ensemble des fonctions, processus, activités et transactions d'un organisme.

Archive : « l'ensemble des documents, quels que soient leur date, leur forme et leur support matériel, produits ou reçus par toute personne physique ou morale ou par tout organisme public ou privé, dans l'exercice de son activité. »¹⁹

Archive courante : document créé, conservé et utilisé de manière permanente pour les besoins de l'activité.

Archive définitive : document qui peut subir le tri et l'élimination lorsque la période d'utilité administrative est achevée.

Archive électronique : archive sur support électronique dont le statut a évolué et est maintenant égal à celui de l'archive en tant qu'il a la même valeur probante sous réserve qu'on prouve son authenticité.

Archive intermédiaire : document qui ne fait plus l'objet d'un usage courant, mais qui ne peut être éliminé en raison de son aspect administratif, de l'obligation de garder une trace de l'activité pendant une durée définie dans un cadre légal.

Archive vitale : document dont la disparition serait dommageable au fonctionnement courant des services opérationnels.

¹⁹ Loi n°79-18 du 3 janvier 1979, disponible sur : <http://legifrance.gouv.fr>

Capture : ensemble de processus définis visant à faire entrer le document dans un système. La capture comprend l'identification (classement, indexation, cotation...) et l'enregistrement du document.

Contrôle : ensemble de procédures visant à s'assurer que les conditions (normes, aspects légaux, intégrité de l'information, traçabilité des actions...) requises lors de la mise en place du système de records management sont bien réunies.

Cycle de vie du document : la valeur de l'information est au cœur de concept. C'est cette valeur qui est amenée à varier selon les étapes de l'utilisation, de la vie du document. Le cycle de vie est constitué de cinq étapes : la création, la diffusion, la gestion/maintenance, le tri et la conservation des documents.

Document : « ensemble d'un support d'informations et des données enregistrées sur celui-ci sous forme en générale permanente et lisible par l'homme ».²⁰

Plan de classement : gestion, hiérarchisation en classes et sous-classes des activités de l'organisme . On crée des liens entre des documents distincts dont on a défini leur durée de conservation.

Records : signifie littéralement « enregistrement ». Plus largement, dans le cadre du Records Management, ce terme recouvre les notions d'archives courantes et intermédiaires. C'est aussi un « document d'archive » : on considère le document dès sa création avec les caractéristiques de l'archive et on insistera sur l'activité qui l'a produit et sa responsabilité.

Records continuum : « cadre pédagogique et conceptuel qui aide à réunifier l'archivage autour de son propre centre, en l'occurrence l'événement documenté. »²¹

Référentiel de conservation / retention schedule : tableau qui regroupe le plan de classement des activités, les politiques d'identification, d'indexation, de conservation des documents, la description des outils, les règles de mise à jour.

²⁰ définition disponible sur le site ISO : <URL : <http://www.iso.ch>>

²¹ DROUHET, Geneviève, KESLASSY, George, MORINEAU, Elisabeth. Records Management : mode d'emploi. Paris : Adbs éditions, 2000, p.17.

Sort final / disposition : élimination des documents qui n'ont plus de valeur, processus d'élimination établi en fonction des préconisations du tableau de gestion.

Stockage : conservation des documents. C'est une fonction qui incombe pour l'essentiel au records manager.

Système de conservation : système qui a pour mission de saisir, mettre à jour et maintenir l'accès aux enregistrements dans le temps.

Traçabilité : on retrace et signale tous les changements subis par le document tout au long de son cycle de vie.

Tri : processus d'évaluation des activités, des informations qui vise à déterminer quels documents doivent être saisis et conservés et pendant combien de temps.

Annexe 4 : Ressources électroniques

Sites portails :

- Le portail de l'UNESCO sur les archives et le Records Management :
http://www.unesco.org/webworld/portal_archives/Internet_Resources
- ARMA RIO GRANDE. Liste de plus de 3500 liens, classés en catégories sur le management de l'information.
Créé par Alan S. Zaben. 2000
<http://www.home.eathlink.net/~survivoraz/infomgmt/websites.htm>

Les associations de professionnels :

- Association des professionnels de l'Information-Documentation :
<http://www.adbs.fr>
- European Council of Information Associations (ECIA) :
<http://www.aslib.co.uk/ecia/>

L'ECIA joue un rôle majeur de coordinateur entre les associations de professionnels de l'information à travers l'Union Européenne et encourage la coopération, la normalisation des pratiques documentaires au niveau européen.
- Associations des archivistes et records managers :
 - ✓ Association des archivistes français : www.archivistes.org
 - ✓ Association des archivistes du Quebec : www.aca.archives.qc.ca
 - ✓ Association of Canadian Archivists : www.aca.archives.ca
 - ✓ Association of Commonwealth Archivists and Records Managers : www.acarm.org
 - ✓ Association of Information Management Professionals : www.arma.org
 - ✓ National Association of Government Archives and Records Administrators (NAGARA) <http://www.nagara.org>
 - ✓ Records Managers Association of Australia : www.rmaa.com.au
 - ✓ Society of American Archivists : www.archivists.org

Archives nationales :

- Archives de France : <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr>
- Archives nationales du Canada : <http://www.archives.ca>
- Archives nationales du Quebec : <http://www.anq.gouv.qc.ca>
- NARA National Archives and Records Administration <http://www.nara.gov>.

Organisations :

- ICA International Council on Archives <http://www.ica.org>
- IFLA International Federation of Library associations and Institutions : <http://www.ifla.org>
- Institut national de l'information scientifique et technique (INIST) : <http://www.inist.fr>
- IRMT International Records Management Trust <http://www.irmt.org>

Listes de diffusion sur les archives:

<http://www.archivesinfo.net>

<http://www.culture.gouv.fr/cultureautserv/archives.htm#listes>

Liste de discussion sur le Records Management :

listser@listserv.syr.edu

Universités :

- Université de Monash, Melbourne, Australie :
<http://www.sims.monash.edu.au>
- Université de Pittsburgh (projet de développement pour un système de records management) <http://www.lis.pitt.edu/~nhprc/orient.html>

Annexe 5 : Revues spécialisées en Sciences de l'Information et Records Management

Liste non exhaustive :

American Archivist
Arbido.
Archifacts
Archimag
Archivaria.
Archives and Manuscripts
Archives and Museum Informatics
Archives.
Association Management
Bulletin of the American Society for Information Science
Business-Information-Review
Documentaliste – Sciences de l'information
InfoManage
Information Management and Technology
Information Management Journal
Janus
Journal of Information Science
Law Library Journal
Managing Information
Managing Office Technology
Records Management Bulletin.
Records Management Journal.
Records Management Quarterly
Revue française de gestion
The International information and Library review