

ÉTUDE

Prolégomènes à la gestion des documents administratifs électroniques

Carole Saulnier

Avec l'introduction de l'informatique dans les organisations au tournant des années 1950, les documents nés des transactions informatisées demeuraient sous l'étroit contrôle des services de l'informatique et les gestionnaires manipulaient de longues listes papier produites par les imprimantes. Trente ans plus tard, une nouvelle ère de décentralisation allait bouleverser les pratiques dans ce domaine: l'émergence des ordinateurs personnels dès 1981 eut d'importantes répercussions et de nombreuses implications dans la création, l'organisation et le contrôle des documents. Déjà à cette époque, certains archivistes exprimaient leur inquiétude face à la prolifération des fichiers de textes et de données et face à la difficulté de les inventorier, de les acquérir et de les préserver. Au milieu des années 1980, l'apparition des réseaux locaux (LAN) et celle de la norme de communication TCP/IP initièrent une nouvelle façon de créer les documents: à la décentralisation s'ajouta une délégation de pouvoir et s'ensuivirent naturellement l'accès à l'information organique et sa communication. Les archivistes furent encore plus nombreux à soulever les problèmes de gestion, de contrôle et de préservation à long terme des documents issus de ces nouveaux «bureaux sans papier».

Actuellement, dans nos organisations ces problèmes sont exacerbés par le fait qu'à chaque jour des milliers d'employés créent des documents, des rapports, des mémos, des manuels, des procédures, etc., dans le cadre de leurs activités et de leurs fonctions en utilisant pour ce faire des ordinateurs parfois incompatibles aux systèmes plus ou moins hermétiques et aux logiciels complètement fermés. Pour diverses raisons, plusieurs personnes ne classent pas ces documents dans des dossiers, ce qui protégerait leur valeur probante et faciliterait leur repérage. Les documents sont rarement conservés dans des endroits sécuritaires, à l'abri des indiscrets ou des désastres (bris

d'ordinateurs, feu, eau, etc.) et leur disposition n'est guère planifiée. Résultat: les fichiers s'entassent pêle-mêle sur les disques rigides, souvent jusqu'à la pleine capacité des ordinateurs.

Dans cette perspective, la gestion des documents électroniques devient une question de plus en plus préoccupante, surtout depuis que les ordinateurs personnels possèdent des kilo-octets et même des giga-octets de mémoire. Les conséquences sont de trois ordres. Les gestionnaires ne peuvent repérer leur information à temps, les informaticiens, eux, ne savent quoi «effacer» pour redonner à leur environnement la performance et les capacités que les utilisateurs en attendent et l'organisation manque à son devoir de se pourvoir d'outils lui permettant d'asseoir ses droits.

La gestion documentaire électronique étant vitale aux organisations, plusieurs compagnies ont élaboré depuis quelques années d'excellents systèmes qui permettent de contrôler toutes les phases de la vie des documents organiques électroniques, depuis leur création, leur circulation, leur accès, leur communication jusqu'à leur disposition. Ces systèmes, développés surtout pour la gestion des serveurs, nécessitent cependant un investissement très important relié aux coûts d'acquisition de même qu'aux sommes nécessaires à l'apprentissage, au soutien, à la mise à jour et à la formation des utilisateurs. De plus, comme le mentionnait Yves Marcoux dans l'introduction d'un article portant sur les formats de documents électroniques et l'opacité de l'information électronique, «les systèmes informatiques actuels ignorent (en grande partie du moins), dans leurs fonctions de stockage de l'information, certains principes fondamentaux de l'archivistique, en particulier le respect des fonds et la conservation de l'information selon sa valeur » (Marcoux 1994, 85). Comment dès lors gérer les documents électroniques dans les organisations qui sont aux prises avec une gestion de la décroissance et qui n'ont pas les moyens de favoriser ces solutions onéreuses «clé en main»? C'est ce défi auquel nous nous sommes attaquée afin de proposer une solution qui respecte les principes archivistiques reconnus tout en permettant des économies substantielles.

Notre propos s'axera donc autour de cette problématique. Cependant nous devons clarifier le contexte dans lequel s'inscrivent nos réflexions et nos choix. En effet, dépendant du degré d'évolution dans l'utilisation des technologies de la bureautique que les organisations privilégient dans leur gestion d'information, différentes stratégies peuvent être élaborées. Certaines organisations sont, de fait, rendues au point d'automatisation de l'ensemble des processus de travail et donc de la création, du traitement et de la disposition des documents organiques. Beaucoup d'autres organisations n'en sont cependant pas encore là: elles utilisent plutôt des stratégies intermédiaires mettant en cause des technologies bureautiques pour la production individuelle (avec des logiciels de traitement de texte ou des chiffriers) et pour la communication, en réseau local et par courrier électronique. Ce sont ces dernières organisations qui se sont données comme objectif de réduire sensiblement la masse de papier que nous avons choisi d'étudier. Nous le ferons dans l'optique de la gestion des documents de bureautique et non des documents résultant de traitements des systèmes de gestion de bases de données.

Nous aborderons ainsi les trois grands problèmes auxquels est confrontée toute organisation qui désire gérer adéquatement ses documents organiques électroniques, à savoir comment:

- sauvegarder de façon significative le document;
- le repérer rapidement;
- et en disposer adéquatement.

SAUVEGARDER SIGNIFICATIVEMENT LE DOCUMENT

La sauvegarde anarchique des fichiers constitue un problème de taille. Déjà, en 1994, Marcoux avait identifié la difficulté. Il se demandait «...comment élaborer et mettre en application un calendrier de conservation pour les fichiers d'une unité administrative lorsque ceux-ci sont stockés en partie sur un réseau local, en partie sur des disquettes ou des postes de travail personnels, et en partie sur un serveur central?» (Marcoux 1994, 86). Cette situation, effectivement très répandue, est on ne peut plus déplorable et nous croyons qu'il est du devoir de toute organisation d'y remédier. Pour ce faire, il importe de débiter par la centralisation de la sauvegarde des documents électroniques organiques, c'est-à-dire ceux créés ou reçus par le personnel dans l'exercice de ses mandats et de ses fonctions. Il faut se rappeler que la gestion des documents administratifs s'est véritablement développée et imposée lorsque les documents de fonction et de gestion ont été séparés des documents personnels et lorsque tous les documents organiques sont sortis des bureaux privés pour s'inscrire dans des postes de classement. La centralisation est particulièrement importante dans le cas des documents électroniques qui peuvent être effectivement classés c'est-à-dire *écrits ou inscrits* n'importe où, par le système de l'appareil, sur le support informatique. L'organisation doit cependant accueillir les documents organiques dans une structure simple et adéquate. Nous allons donc aborder ici la classification.

Classification des documents

Beaucoup d'auteurs, lorsqu'ils parlent de classification s'accordent sur le fait que ce geste ne constitue pas une finalité en soi. Ils l'associent plutôt à l'amélioration du repérage et à l'accélération des processus, donc à l'efficacité administrative¹. Mais ce qu'on oublie souvent dans cette opération quasi quotidienne de classement, c'est que ce sont les documents organiques accumulés au fil des jours qui constituent ce qu'on appelle le second volet du principe de provenance, à savoir l'ordre original faisant en sorte que les documents témoignent non seulement des activités et fonctions mais aussi de leur importance administrative dans l'organisation. Comme Couture et Rousseau le mentionnent: «...Nous sommes convaincu [sic] que le respect des fonds, considéré à son second degré, est essentiel à une complète valeur de témoignage même si l'existence du fonds d'archives n'en dépend pas.» (Couture et Rousseau 1994).

Le premier déterminant d'une structure de classification sera bien entendu la fonction : est généralement admise l'impossibilité de bâtir un système sur la structure de l'organisation, celle-ci changeant trop souvent, ni davantage sur une liste de sujets par ordre alphabétique. Un bon système doit permettre de regrouper des documents ayant des caractéristiques et des besoins similaires et de démontrer quels aspects sont importants à l'organisation. Il doit également fixer la valeur de chaque classe de document, intégrer l'identification des documents aux pratiques de conservation et bien évidemment inclure tous les documents organiques. Un système de classification des

documents doit à la fois protéger la valeur probante et gérer l'information: ces deux fonctions en pratique (au stade actif) se confondent mais requièrent différentes propriétés d'un système de gestion des documents.

Pour appuyer la valeur de preuve des documents, l'organisation est mieux servie par une structure de classification des documents électroniques par dossier; le fait que chaque dossier représente une fonction est très intéressante pour l'aspect «probant» car le dossier s'inscrit dans une activité particulière de l'organisme et la séquence des documents électroniques dans ce dossier donne un compte rendu exact, complet et chronologique des actions et transactions relatives à cette fonction.

Quant à la valeur d'information des documents, ce qui est priorisé dans ce cas est de retrouver l'exact document ou l'exacte information en un temps le plus rapide possible. Le fait que ce document soit *compréhensible* immédiatement, c'est-à-dire qu'il ne soit pas le résultat d'une visualisation de codes à l'écran, est de surcroît très valorisé. Conséquemment, l'indexation de chaque document est privilégié et la structure de dossiers devient moins importante.

Il nous semble donc qu'un bon système de gestion des documents administratifs électroniques devrait concilier à la fois:

- une structure fonctionnelle des dossiers pouvant regrouper les actions et transactions de l'organisation et asseoir la valeur probante des documents lors de litiges (besoins de vérification et de preuve de l'institution devant les instances),
- l'indexation et le repérage de chaque document électronique partout sur le ou les disques (besoins du gestionnaire dans le maintien de ses activités).

Gestion des répertoires

Cela nous amène à parler de la gestion des répertoires et des fichiers et à nous intéresser à l'attribution des espaces de travail dans un environnement de serveur. À l'heure actuelle, force nous est de constater le manque évident de vision à long terme dans les techniques habituelles de partition des serveurs de même que le non-respect des principes archivistiques: l'absence d'archivistes dans ce créneau d'activités se fait cruellement sentir. Sans décrire en détail l'état d'anarchie dans lequel nous retrouvons souvent l'ensemble des documents administratifs électroniques d'une organisation (il suffit de jeter un œil critique sur nos répertoires d'ordinateurs !), précisons cependant certaines pratiques assez généralisées.

Règle habituelle, les serveurs locaux sont partitionnés en deux grands blocs. Les applications ou bases de données locales, consultables par tout le personnel, s'inscrivent dans le premier bloc, de nature publique; les documents de nature «privée», dans l'autre. Ainsi tout le personnel «branché» d'une organisation possède une possibilité de stockage «personnelle» sur le serveur. D'une façon générale, les techniciens qui installent les serveurs se servent des initiales des individus comme élément distinctif dans les partitions publiques et privées, par exemple PTR ou PIT pour Pierre Tremblay.

Quant aux ordinateurs personnels, ceux que l'on nomme «C», plusieurs informaticiens ont tenté d'établir un schéma normalisé lors des installations de postes, ceci

avec plus ou moins de succès, dépendant des efforts de normalisation consentis par la direction. Ainsi, il n'est pas rare de retrouver la plupart des logiciels sous le répertoire *Logi*, les textes dans les répertoires *Texte* ou *Docu*, les logiciels de communication sous *Internet*, et dans *Secu*, certains programmes exécutables essentiels à la restauration du poste comme par exemple les «Config.sys», «autoexec.bat», etc.

Lorsqu'un employé crée un document administratif électronique, il le fait pratiquement toujours sur son disque personnel (le «C»), l'exercice pouvant nécessiter plusieurs jours, voire quelques semaines d'écriture et exiger la plus stricte confidentialité. Lorsque vient le temps de le communiquer, pour avis, commentaires ou remise et diffusion, l'auteur le dépose dans les espaces partagés ou encore, il le transmet par courrier au destinataire et conserve son «original» sur son disque personnel. Lorsqu'il est particulièrement préoccupé par la sécurité d'un document et qu'il veut en conserver une copie, l'auteur le sauvegarde sur le serveur, dans son répertoire privé.

Cette situation demeure passablement embellie en regard de la réalité quotidienne de sauvegarde des documents électroniques. En effet, il nous faut également mentionner les pratiques d'entasser pêle-mêle *directement à la racine*, c'est-à-dire au C:\, l'ensemble des documents, ou encore de laisser le document s'inscrire dans le répertoire par défaut, c'est-à-dire souvent celui dans lequel se trouve le logiciel lui-même, ce qui augmente les risques de perte du logiciel (par l'effacement d'un sous-programme essentiel) ou du document.

Ces façons de faire sont inacceptables car elles placent l'organisation dans une position où elle ne peut être en mesure d'avoir accès à ses documents en tout temps. Bien entendu, lorsque le réseau local bénéficie, sur l'ensemble de ses appareils, de l'installation du système Windows 95 ou d'une version supérieure, les personnes possédant les droits d'accès appropriés peuvent voir et manipuler les fichiers de l'ensemble du personnel. Mais encore faut-il connaître le nom du fichier recherché et, bien entendu, mettre la main sur la personne qui détient ces droits d'accès. Nous pouvons certifier, pour l'avoir expérimenté en plusieurs occasions, qu'il s'agit là d'un travail très ingrat.

Identifier et implanter les actions qui assureraient une saine gestion des documents électroniques est un processus vital pour les organisations et requiert beaucoup d'attention. En premier lieu, l'institution doit organiser l'espace de travail institutionnel, en second lieu elle doit en assurer le partage.

L'organisation adéquate de l'espace de travail consiste en une combinaison d'éléments tels l'organisation logique des documents, le choix et l'implantation de l'interface de communication avec l'utilisateur et l'organisation du bureau électronique (desktop). Cet espace appelé configuration peut revêtir une multitude d'aspects dépendant des appareils, des systèmes et des logiciels dont l'organisation s'est pourvue. Lorsque les liens entre les documents et les activités ou fonctions de l'organisation sont correctement assurés, l'utilisateur n'a dans une certaine mesure que peu conscience de la complexité de la configuration. Cependant lorsqu'il s'agit des documents de bureau, créés ou reçus dans le cadre des fonctions et activités de l'organisation, cette prise de conscience devient nécessaire. L'institution doit donc baser l'organisation de l'espace électronique de travail sur certains principes à commencer par celui du par-

tage de l'espace de travail institutionnel. Elle doit également s'assurer de diffuser largement l'information relative à l'organisation de cet espace en utilisant une terminologie constante et claire.

Le partage de l'espace électronique

Ce principe sous-entend que l'organisation doit établir une structure logique de répertoires, basée sur ses fonctions et activités et ceci même si l'interface de communication ou encore le logiciel de gestion employé simule une approche simplifiée. Une recherche plein texte lorsqu'elle peut être menée par le système choisi dans l'organisation n'en sera que plus performante dans un contexte semblable. Ce principe sous-entend également que l'organisation a porté une attention particulière aux groupes de travail existants naturellement dans son organisation. Ainsi un même bureau pourrait établir deux structures de répertoires distinctes lorsque ses activités sont basées sur deux fonctions différentes.

Le principe du partage de l'espace électronique questionne également l'organisation quant à la reconnaissance de documents de nature privée ou de nature confidentielle. Il s'agit donc de déterminer, une fois la structure établie, les permissions ou modalités d'accès aux documents institutionnels en ce qui a trait à leur visualisation, leur modification, leur destruction et leur copie; plusieurs groupes d'accès seront ainsi développés afin d'assurer une saine gestion des documents. L'organisation devra également autoriser la création et l'accès à un répertoire privé pour les documents non organiques.

En conséquence, il serait dans l'intérêt de toute organisation d'implanter ce qu'il est convenu d'appeler un «C propre», c'est-à-dire un ordinateur personnel dédié à recevoir les logiciels et systèmes d'exploitation normés, couplé à un serveur possédant un répertoire *privé*, appelé par exemple *DOCU*, apte à recevoir l'ensemble des documents créés ou reçus dans le cadre des fonctions et activités de l'organisation. Ce répertoire devrait être structuré de la façon suivante: en premier lieu, des sous-répertoires dédiés aux éléments universels de classification à savoir l'administration, la législation, les ressources humaines, financières, mobilières, immobilières et documentaires, l'informatique et les communications, les relations publiques et extérieures et la sécurité et en second lieu, des sous-répertoires dédiés aux documents d'exploitation de l'organisme, c'est-à-dire ceux relatifs à sa mission particulière (par exemple, pour les universités, l'enseignement, la recherche et les services aux étudiants). Les noms de ces répertoires devront être abrégés mais demeurer intelligibles. Ainsi on évitera d'utiliser des nombres, par exemple 1000, 2000, 10000, etc., ceux-ci ne se plaçant pas en ordre sauf si on utilise le zéro devant les unités de mille, ce qui n'amoindrit pas vraiment la difficulté de repérage³. De plus, il faut se rappeler que les personnes utilisant cette structure de sauvegarde ne seront plus uniquement les personnes employées à titre de secrétaire et seront probablement moins familières avec ce qu'il est convenu d'appeler le classement uniforme, d'où la nécessité de rendre les noms de répertoires plus significatifs.

Cette structure devra être conçue de façon à refléter les programmes, les activités et sous-activités et même, dans certains cas, les tâches individuelles des personnes qui l'utiliseront : c'est une mesure garantissant son acceptation et son utilisation

par l'ensemble du personnel. Mais avant d'aller plus loin dans la description de la structure de classification, explorons d'abord les fichiers et les mille et une façons de les nommer.

REPÉRER LE DOCUMENT

Le repérage des documents administratifs électroniques et, par extension, des fichiers, demeure le talon d'Achille de la plupart des programmes de gestion des documents administratifs. À l'heure actuelle, «les gestionnaires perdent environ 150 à 250 heures par an à la recherche d'un document mal classé, mal classifié ou perdu. Ainsi, le manque d'organisation d'un bureau peut coûter de 4 à 7 semaines par an en temps perdu par les gestionnaires. Aux États-Unis seulement, 100 billions de documents sont créés chaque année et une moyenne de 19 copies sont produites par document⁴». En se basant sur le fait que les documents sur support autre que papier sont encore plus difficiles à repérer, il nous semble important de calquer nos actions sur des pratiques ayant démontré un facteur de succès certain et donc d'amorcer le processus de normalisation par les noms de fichiers.

D'aucuns diront qu'il peut sembler désuet de parler de normalisation des noms de fichiers, surtout depuis l'arrivée de systèmes tel Windows 95 ou Windows NT: le nom des fichiers n'étant plus limité à huit caractères suivis d'un point puis d'une extension de trois caractères. Malgré cette amélioration, la normalisation nous paraît quand même souhaitable et ceci, pour plusieurs raisons.

D'abord, dans beaucoup de nos organisations plusieurs systèmes sont encore liés à cette structure de huit caractères à cause d'un seul appareil ou d'un type de réseau. En effet, les réseaux les plus répandus (Novel et Vines⁵) n'acceptent pas les noms de fichiers plus long que huit caractères et vont les abrégés à l'écran à l'aide du tilde espagnol «~». Seul le nouveau réseau NT et bien entendu les réseaux Macintosh peuvent supporter ce fait. Ensuite, il devient tout aussi difficile de repérer un fichier lorsque le nom est très long, surtout s'il commence par les mêmes termes, ce qui arrive très souvent avec les documents d'exploitation. Enfin, chaque personne nomme spontanément ses documents d'une façon qui lui est propre et qui demeure malheureusement très souvent hermétique à son voisin. Pour toutes ces raisons, il nous apparaît important que chaque organisation établisse un cadre de normalisation des noms de ses documents électroniques. Cette façon de faire permettra également à tous les employés de l'organisation de repérer des documents qui ont pu être classés, c'est-à-dire nommés, par d'autres auteurs, évitera une re-saisie, donc des coûts superflus et facilitera le repérage de la version finale ou la plus à jour des documents.

Plusieurs expériences de normalisation ont été menées depuis des années déjà avec plus ou moins de succès dépendant souvent des intervenants dans ce domaine⁶. Malgré la popularité de la normalisation au moyen de l'extension de trois caractères⁷, il nous semble de plus en plus hasardeux de procéder ainsi. En effet, la présence accrue des intranets nous oblige à réserver l'extension du nom d'un fichier (les trois derniers caractères après le point) à celle imposée par le logiciel. Ce dernier s'ouvre dans ce cas spontanément, au clic de la souris, et empêche l'utilisateur d'être confronté à la recherche de l'application désirée selon la nature des fichiers exécutables. Il nous semble alors

plus adéquat de normaliser les noms de fichiers à l'aide de ses deux premiers caractères. L'avantage le plus évident réside dans le fait que les fichiers se placent par ordre alphabétique lors de l'ouverture d'une fenêtre et qu'il est ainsi plus rapide et plus facile d'y repérer le document désiré.

Plusieurs outils peuvent aider les organisations à bâtir leurs abréviations normalisées. Il s'agit, entre autres, des annuaires des gouvernements pour les abréviations des ministères et autres organismes, de l'annuaire de l'organisation pour les abréviations de ses unités, bureaux, commissions, services, etc. La Société canadienne des postes peut également nous fournir des abréviations de provinces, les normes du Conseil du Trésor, la liste des codes des pays, etc.

Voici un exemple de normalisation des noms de fichiers à l'aide des deux premiers caractères:

NORMALISATION DES NOMS DE FICHIERS

Utilisation des deux premiers caractères

AC	AVIS DE CONVOCATION
AT	ACÉTATES
BI	BIBLIOGRAPHIES
CF	CONFÉRENCES
CV	CURRICULUM VITAE
DT	DESCRIPTIONS DE FONCTIONS OU TÂCHES
ET	ÉTUDES DIVERSES, ÉTAT DE QUESTION, RAPPORTS AD HOC, ETC.
EX	EXAMENS
FO	FORMULAIRES
IN	INDEX
LA	LISTES D'ADRESSES (ADRESSES ET NUMÉROS DE TÉLÉPHONE)
LE	LETTRES
LI	LISTES DIVERSES, INVENTAIRES, ETC.
MM	MÉMOS
MO	MODÈLES (SIGNATURES, DÉBUT DE LETTRE, SIGLES, EN-TÊTES, ETC.)
MT	MÉTHODES, PROCÉDURES, RÈGLES, ETC.
NC	NOTES DE COURS
OJ	ORDRE DU JOUR
OR	ORGANIGRAMMES
PB	PUBLICATIONS
PL	DOCUMENTS DE PLANIFICATION, PLANS TRIENNAUX OU AUTRES
PV	PROCÈS-VERBAUX OU COMPTE RENDUS DE RÉUNION
RA	RAPPORTS ANNUELS OU RAPPORTS D'ACTIVITÉS
RT	RAPPORT DE THÈSES
ST	STATISTIQUES
SU	DEMANDES DE SUBVENTION, PROJETS, ETC.
SY	SYLLABUS
TA	TABLEAUX
TH	RAPPORT DE THÈSES
TP	TRAVAUX PRATIQUES OU EXERCICES

DISPOSER EFFICACEMENT DES DOCUMENTS OU LES VALEURS DES DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES

Qui dit repérage parle également de disposition car l'accumulation de documents périmés épuise les ressources et empêche d'accéder aux documents plus importants. Cette question touche à la valeur des documents électroniques ainsi qu'au calendrier de conservation.

«Réduite à sa plus simple expression, l'évaluation des archives, nécessairement basée sur une connaissance approfondie de l'institution ou de la personne qui les a générés dans le cadre de ses activités, doit avoir pour but ultime de témoigner de l'ensemble des composantes de la société. Elle est, selon nous, l'acte de juger des valeurs que présentent les documents d'archives (valeur primaire et valeur secondaire) et de décider des périodes de temps pendant lesquelles ces valeurs s'appliquent auxdits documents...» (Couture 1996-1997, 3)

Ce jugement porté sur les documents de toute organisation trouve son accomplissement dans la réalisation du calendrier de conservation des documents institutionnels. C'est donc en se basant sur cet outil, en notant quels dossiers sont conservés et lesquels sont détruits qu'une organisation pourra être en mesure d'accélérer et de simplifier les procédures d'élimination de ses fichiers électroniques sauvegardés sur le serveur.

Il semble en effet irréaliste, à une époque comme la nôtre, de penser à attribuer une ressource à la tâche essentielle de visualiser les centaines et centaines de documents créés et sauvegardés sur un serveur afin de s'assurer de leur conservation ou de leur élimination, en conformité avec un calendrier de conservation. Nous devons donc explorer de nouvelles avenues et tenter de faire exécuter cette tâche par la machine.

Qu'il nous soit permis de rappeler ici que nos propos et réflexions s'appliquent à une organisation avec réseaux locaux, donc à un environnement de serveur, car nous croyons inutile de produire un calendrier de conservation s'appliquant aux documents électroniques produits par l'entremise d'ordinateurs personnels *non reliés* à un système de communication. Il est en effet manifeste que les documents électroniques, créés sur un ordinateur personnel non relié, ont *été imprimés* pour effectuer la transaction ou l'action et donc, ont pris le canal de la gestion du papier. Dans cette situation, il est clair que les documents électroniques ne sont que des documents de travail et non plus l'exemplaire principal de l'organisation. Nous croyons également nécessaire pour une organisation résolument tournée vers la gestion électronique et un «bureau sans papier» d'inclure dans la problématique la présence des intranets. Ceux-ci étant destinés à soutenir le personnel de l'organisation dans sa démarche quotidienne de travail, on y trouvera donc les ressources documentaires usuelles nécessaires à la tenue des affaires comme par exemple les dernières procédures à jour, les règlements, les bulletins, les statistiques récentes ou les rapports. Cette situation a pour conséquence de réduire fortement le besoin de «rappel» du document original sur le serveur.

Il s'agirait donc pour l'organisation d'établir une routine de purgation de son ou ses serveurs permettant ainsi d'éliminer les documents périmés et optimisant du coup l'utilisation des machines. Mais comment un tel processus pourrait-il s'inscrire

dans le respect des principes archivistiques? Il faut en fait regrouper les documents électroniques *créés ou reçus* par le créateur dans la structure de classification implantée sur le serveur en s'appuyant sur un outil de gestion qui a fait ses preuves, le calendrier de conservation de l'organisation.

Que retrouvons-nous par exemple comme documents créés et classifiés sous la cote «Administration» dans la plupart de nos organisations? L'examen des documents et du calendrier de conservation de divers organismes confirme que plusieurs documents sont effectivement retenus dans ce créneau. Ainsi, les études et rapports de réorganisation, de fusion, les organigrammes, les rapports annuels, les plans de développement triennaux, quinquennaux ou autres, les documents émergents des instances décisionnelles, consultatives ou internes comme les ordre-du-jour et les procès-verbaux, les statistiques générales, les documents constitutifs comme la charte et les règlements généraux, les manuels de méthodes ou de procédures, seront conservés après une période d'activité de trois à cinq ans⁹. Par contre, la correspondance générale sera conservée un an puis détruite, alors que les formulaires seront conservés tant qu'ils sont utiles. On trouvera en annexe 1 un exemple de répertoire dédié à la sauvegarde de documents touchant l'administration et les règles de conservation relatives à ces types de documents.

Tel que le montre notre annexe 1, à partir du répertoire *ADM* nous pourrions donc établir huit sous-répertoires: *CHARTE* pour l'ensemble des documents constitutifs, règlements, etc., *COMIT* pour la sauvegarde des avis de convocation, ordre-du-jour, procès-verbaux et documents afférents des instances, *CORR* pour la correspondance générale, *EVAL* pour les documents relatifs à l'évaluation administrative, *MODELE* pour les lettres-types, en-têtes numérisées et autres formulaires, *ORGAN* pour les documents relatifs à l'organisation de l'unité y compris les rapports annuels, les organigrammes, les études de restructuration, etc., *PLANIF* pour les documents relatifs à la planification, tels les plans de développement, et *STATS* pour les statistiques générales concernant l'organisme. Le système calculera ses périodes de rétention à partir de l'élément numérique inscrit dans le nom du répertoire principal, par exemple *DOCUI997*, où sont sauvegardés l'ensemble des documents organiques¹⁰. Dans le cas du sous-répertoire *ADM*, la routine exécutable après vérification de la période d'activité conservera l'ensemble des fichiers intacts. Par contre, dès 1998, la programmation commandera l'effacement de tous les fichiers du sous-répertoire *CORR* alors qu'en 1999 le sous-répertoire *MODELE* servant à sauvegarder les formulaires sera effacé, étant entendu que les formulaires encore utiles auront été copiés et sauvegardés en 1998 de même qu'en 1999.

Chaque sous-répertoire sera donc analysé à la lueur d'une valeur prédéterminée attribuée aux documents le constituant. De plus, afin de préserver l'authenticité des documents, l'ensemble du répertoire *DOCUI997* sera automatiquement «gelé» le dernier soir de l'année financière de l'organisation. La routine informatique enclenchera également dans cette même opération la copie intégrale de la structure vierge de classification avec le nouveau nom *DOCUI998*.

Le fait de «geler» les documents permettra la visualisation du portrait réel et authentique des documents organiques et empêchera surtout toute destruction des versions antérieures des documents de l'organisation. Ainsi, lorsqu'un document doit

être revu, seule la copie du document original pourra être effectuée, si besoin est, à partir du répertoire gelé: aucune sauvegarde n'y sera tolérée après la date de fin d'année. Ces éléments garantiront l'authenticité des documents électroniques tout en assurant une flexibilité dans la tenue des affaires en permettant la reproduction d'un document déjà approuvé. On trouvera en annexe 2, un exemple de structure accolée à un calendrier de conservation pouvant servir comme base à la routine de purge du serveur.

Un élément de la gestion des documents électroniques de l'organisation demeure problématique. Il s'agit des documents issus des applications de courrier électronique. En effet, pour gérer adéquatement ces documents, l'organisation devrait pouvoir les classer dans la même structure que ses autres documents électroniques de façon à constituer un dossier complet des actions ou transactions menées lors d'une affaire. Par contre, hors de leur logiciel propriétaire, ces documents perdent toute valeur de preuve étant donné que la sauvegarde effectuée au moyen de la commande «enregistrer sous» rend éditable le document résultant de cette opération. Il faudrait donc, pour assurer une certaine valeur de preuve à ces documents, les conserver dans les systèmes gérant ces applications car c'est là qu'ils laissent les codes nécessaires à la compréhension du contexte de leur création ou réception.

C'est dans cette optique que plusieurs organisations préfèrent à l'heure actuelle imprimer tout message d'intérêt et le classer dans le système traditionnel (papier) de façon à conserver un dossier complet de la transaction. Ce qui ne les empêche pas par ailleurs de conserver également le message dans l'application du courrier électronique où il peut plus rigoureusement servir de preuve si besoin est. Dans une perspective axée sur la bureautique, cette façon de faire aurait avantage à être remplacée par une sauvegarde dans la structure de classification sous un format non éditable, comme, pour le moment du moins, le format PDF. Ainsi l'authenticité du document serait préservée et sa place dans l'ensemble des transactions de l'organisation, respectée. Le courriel serait quant à lui préservé dans le logiciel propriétaire pour une période de semi-activité plus ou moins longue dépendant de l'analyse du degré de risque relatif à la nature des transactions, activités ou fonctions de l'organisation. Après cette semi-activité, le courriel serait détruit. Ceux qui auront été préservés dans la structure de classification avec les autres documents touchant à la même activité ou la même transaction poursuivront leur vie jusqu'à la destruction ou le versement établi par le calendrier de conservation de l'organisation.

CONCLUSION

La gestion adéquate des documents administratifs électroniques demeure un défi majeur pour les organisations aux prises avec une gestion de la décroissance, des restrictions financières persistantes et des réductions d'effectifs de même que pour les archivistes et gestionnaires qui veulent s'assurer de l'authenticité et du respect des valeurs des documents. Dans cette démarche, l'archiviste aurait avantage à s'appuyer sur les principes archivistiques de même que sur des pratiques reconnues. Il devra également faire preuve de beaucoup de créativité et se risquer à explorer d'autres avenues.

Dans cet article, nous avons développé un ensemble de mesures susceptibles d'aider une organisation à prendre en charge le classement, la classification, la conservation et l'élimination de ses documents administratifs électroniques. Bien sûr, de telles mesures ne peuvent s'implanter sans une collaboration étroite et respectueuse de la part de tous les intervenants. Ainsi, l'organisation devrait soutenir l'ensemble de son personnel dans cette démarche de prise en charge de la gestion de ses documents administratifs électroniques en lui donnant accès à une formation poussée et en suivant de près l'évolution de chacun. De son côté, la personne créant le document devrait prendre connaissance de la disposition particulière accolée aux répertoires de la structure de classification et chercher à en comprendre l'importance. Elle devrait également normaliser le nom de ses fichiers, indiquer s'il y a confidentialité ou autres restrictions à l'accès et le classer ou le donner à classer le plus rapidement possible dès sa complétude¹¹.

Quant au gestionnaire des documents, il devrait former le personnel à la sauvegarde sur le serveur et à la philosophie des espaces partagés, tout en créant ces derniers en regard des fonctions, activités et besoins opérationnels de l'organisation. Il devrait également assurer le contrôle des répertoires et des droits d'accès (voir, copier, imprimer, effacer, modifier), permettre un espace personnel à chaque employé sur le serveur, s'assurer que les «C» demeurent propres et coordonner la disposition des documents électroniques. C'est à ces conditions minimales que pourra s'inscrire une saine gestion des documents administratifs électroniques, respectueuse des lois, règlements et obligations qui en assurent l'authenticité et la valeur historique.

Carole Saulnier L'auteure est coordonnatrice à la Gestion des documents administratifs, Division des archives, Université Laval, et coordonnatrice à l'informatique, Bureau du secrétaire général.

NOTES

1. Couture et Rousseau (1982). «L'implantation d'un système de classement reconnu par l'organisation génère une quantité importante d'avantages tels que : [] l'accélération du repérage des documents», p. 101. Shellenberg, T.R. (1956): ...so that they can be found quickly when they are wanted, p. 38.
2. Rousseau, Jean-Yves, Carol Couture et collaborateurs (1994). *Les fondements de la discipline archivistique*, PUQ, p. 66.
3. On trouvera en annexe l'exemple de la structure de répertoires proposée à l'Université Laval pour le classement des documents administratifs électroniques.
4. Traduction libre d'un texte intitulé *The Corporate Memory and the Bottom Line*, présenté sur le site Web de Cuadra Associates, à l'adresse <http://www.cuadra.com/general/corpmem.html>.
5. La très récente version 7 de Vines s'est ouverte, semble-t-il, à la visualisation d'un plus grand nombre de caractères.
6. Plusieurs expériences ont été menées dans ce champ de pratique. Citons entre autres, la Bibliothèque de l'Université Laval, l'Université de l'État de New York à Albany, les Archives nationales du Canada et plusieurs autres.

7. Les Archives nationales du Canada, entre autres, par leur Division des normes et pratiques liées à la gestion de l'information proposent un système semblable dans leur publication *La gestion des répertoires et des fichiers partagés*. Nous avons également retrouvé cette suggestion dans plusieurs sites Web chez nos voisins Américains. Ceci s'explique par le fait que le logiciel Word Perfect, très répandu au États-Unis, est un des rares logiciels à ne pas réserver une extension particulière à son fonctionnement au contraire de Microsoft Word (.DOC), des chiffriers (.xls) ou des bases de données (.fm, .dbf, etc).
8. Couture, Carol (1996-1997). «L'évaluation des archives. État de la question» dans *Archives*, vol 28, no.1, p.3.
9. Il ne nous semble pas nécessaire de définir une période de semi-activité tel que défini dans le volume de la CREPUQ (1994), *La gestion des archives informatiques*, Québec, PUQ, p. 34, étant donné que nous parlons de documents de bureautique et non de données inscrites dans des bases de données.
10. Il sera préférable d'inscrire l'année dans sa forme complète de façon à permettre à l'ordinateur d'accéder sans difficulté au vingt-et-unième siècle, en se jouant du fameux «bug de l'an 2000».
11. L'auteur du document pourrait en effet ne pas avoir accès au répertoire dans lequel le document doit être classé à cause de la nature confidentielle des autres documents le constituant.

ANNEXE 1
RÉPERTOIRES ET CALENDRIER DE CONSERVATION

	DOCU		
	ADM	2-D	
	charte	5-C	
	comit	5-C	
	corr	1-D	
	eval	5-C	
	modele	2-D	
	organ	5-C	
	planif	5-C	
	STATS	5-C	

<p>Documents administratifs généraux: (directives, fournisseurs, info. générale, etc) actifs: 2 ans inactifs: élimination</p> <p>constitutifs (charte, etc.) actifs: 5 ans inactifs: conservation permanente</p> <p>Correspondance générale actifs: 1 an inactifs: élimination</p> <p>Statistiques: actifs: 5 ans inactifs: conservation permanente</p>	<p>Comités et instances décisionnelles: actifs: 5 ans inactifs: conservation permanente</p> <p>Documents d'évaluation, de planification et d'organisation actifs: 5 ans inactifs: conservation permanente</p> <p>Modèles (formulaire) actifs: tant que d'utilité courante inactifs: élimination</p>
---	--

ANNEXE 2
EXEMPLE D'UNE STRUCTURE DE RÉPERTOIRES AVEC CALENDRIER DE CONSERVATION

	ADM	2-D
		charte 5-C
		comit 5-C
		corr 1-D
		eval 5-C
		modele 2-D
		organ 5-C
		planif 5-C
		stats 5-C
	ENS	2-D
		cours 5-C
		etudi 5-D
		prg 5-C
		stage 5-D
	FINAN	6-D
		budg 6-D
		subv 6-D
	HUM	5-D
		pers 5-D
	IMMOB	5-C
	INFORM	5-D
		tel/cour1-D
	LOI	5-D

	MOB	3-D
	RECH	5-D
		accred 5-C
		cherch 5-D
		projet 10-C
	RELPUB	3-D
		colloq 2-C
		etiq 1-D
		fete 5-C
		organis 5-C
	RESSDOC	5-D
		publicat 2-C
	SECUR	3-D
		crimes 5-D
	VIE	3-D

BIBLIOGRAPHIE

- ARCHIVES NATIONALES DU CANADA (ANC). 1996. *La gestion des répertoires et des fichiers partagés*. Ottawa, Division des normes et pratiques liées à la gestion de l'information.
- ARCHIVES NATIONALES DU CANADA (ANC). 1996. *Gestion des documents électroniques dans un environnement de travail électronique*. Ottawa, Division des normes et pratiques liées à la gestion de l'information.
- ARCHIVES NATIONALES DU CANADA (ANC). 1996. *La tenue des documents dans un environnement de travail électronique. Vision*. Ottawa, Division des normes et pratiques liées à la gestion de l'information.
- BEARMAN, David. 1994. *Electronic Evidence. Strategies for Managing Records in Contemporary Organizations*. Pittsburgh, Archives & Museum Informatics.
- BEARMAN, DAVID. 1994. Managing Electronic Mail. *Archives and Manuscripts* 22, 1: 28-50.
- CONSEIL INTERNATIONAL DES ARCHIVES (CIA). 1997. *Guide for Managing Electronic Records from an Archival Perspective*. Paris, CIA, Committee on Electronic Records.
- COUTURE, CAROL. 1996-1997. L'Évaluation des archives. État de la question. *Archives* 28, 1: 3-31.
- CONFÉRENCE DES RECTEURS ET DES PRINCIPAUX DES UNIVERSITÉS DU QUÉBEC (CREPUQ). 1994. *La gestion des archives informatiques*. Québec, Presses de l'Université du Québec.
- DELAWARE PUBLIC ARCHIVES. 1997. Model Guidelines for Electronic Records. <http://www.lib.de.us/archives/g-lines.html>
- ERLANDSSON, Alf. 1997. *Electronic Records Management. A Literature Review*. International Council on Archives. Committee On Electronic Records.
- MARCOUX, Yves. 1994. Les formats de documents électroniques en archivistique. *Archives* 26, 1-2: 85-100.
- NAHUET, Robert. 1996-1997. Une théorie de l'évaluation. Quelques éléments de réflexion. *Archives* 28, 1: 33-47.
- ROUSSEAU, Jean-Yves, Carol COUTURE et collaborateurs. 1994. *Les fondements de la discipline archivistique*. Québec, Presses de l'Université du Québec.
- STATE ARCHIVES & RECORDS ADMINISTRATION. 1995. *Managing Records in E-Mail Systems*. SARA, State Government Records Management Information Series.
- UNIVERSITY OF THE STATE OF NEW YORK. 1997. *Managing Records in Automated Office Systems*, New York, Albany.