LA GESTION DES DOCUMENTS ET DES ARCHIVES : UN SYSTÈME INTÉGRÉ VISANT À SATISFAIRE LES BESOINS DES USAGERS, DES CITOYENS ET DES ORGANISATIONS

NORMAND CHARBONNEAU est entré aux Archives nationales du Québec en 1990 où il a occupé diverses fonctions, dont celle de directeur de son Centre d'archives de Québec. La création de Bibliothèque et Archives nationales du Québec en 2006 le ramène à Montréal où il prend la tête de la Direction du Centre d'archives de Montréal, poste qu'il occupera jusqu'en janvier 2012 alors qu'il est nommé conservateur et directeur général des archives de BAnQ. Ses travaux professionnels l'ont amené à s'intéresser longtemps aux archives photographiques alors que la gestion intégrée des documents dans les organisations a retenu son attention ces dernières années. Monsieur Charbonneau est secrétaire-trésorier de l'Association internationale des archivistes francophones.

Le regard que porte notre profession sur ses objectifs et ses activités est marqué par la conscience de l'importance des actions accomplies et de leurs conséquences. En effet, les professionnels de la gestion des documents et des archives sont depuis toujours sur le fil du rasoir entre des tendances qui peuvent sembler antinomiques : celles de gardiens de la mémoire de nos milieux, d'une part, et celles de responsables des documents qui assurent la continuité de nos actions, protègent les droits des citoyens et défendent les intérêts des organisations, d'autre part. Mais cet équilibre ne saurait être maintenu sans une autre responsabilité, tout aussi importante, qui consiste à faire le meilleur usage des ressources mises à notre disposition.

À PROPOS DE BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC

Avant d'entrer dans le vif du sujet, je me permettrai quelques mots sur Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) qui vous aideront à mieux comprendre qui nous sommes, quelle est notre action et dans quelle direction nous nous engageons. Fondée en 2006, BAnQ est le résultat de l'intégration des ressources de trois institutions : Archives nationales du Québec (créées en 1920), Bibliothèque nationale du Québec (créée en 1967) et une « Grande Bibliothèque » publique (créée en 1997), les deux dernières étant concentrées à Montréal. Cette institution est originale si on

la compare à d'autres qui ont fusionné leurs archives et leur bibliothèque nationales, car elle intègre aussi la plus grande bibliothèque publique du Québec qui se trouve être de surcroît la plus fréquentée en Amérique du Nord avec près de trois millions d'usagers par année.

BAnQ se développe et offre ses services conformément à ses trois mandats : archives et bibliothèque nationales et grande bibliothèque publique. Sa Direction générale des archives, héritière des Archives nationales du Québec, étend son action selon six axes :

1. Les archives du *secteur public centralisé*, soit celles des quelque 150 organismes du gouvernement central[1] dont nous approuvons les calendriers de conservation et dont nous recevons les versements.

2. Les archives du *secteur public décentralisé*, soit les quelque 2 570 organismes des secteurs de la santé, des services sociaux, de l'éducation, des municipalités et des transports publics qui, en vertu de la *Loi sur les archives*, doivent eux-mêmes assumer la conservation de leurs archives définitives. BAnQ intervient dans la gestion de leurs documents, mais est plus directement concernée par le sort final qui leur est réservé.

3. Les *archives privées* que BAnQ acquiert.

4. La *présence territoriale*, car la Direction générale des archives de BAnQ a dix implantations réparties dans les principales régions du Québec. S'appuyant sur un principe qui veut que les archives créées dans une région servent mieux les citoyens si elles y restent, les Archives nationales du Québec sont sorties de la ville de Québec pour s'étendre vers Montréal, Trois-Rivières et les autres régions du Québec.

5. Le *partenariat*, car BAnQ et l'ensemble du milieu archivistique québécois pratiquent vigoureusement les vertus du partenariat. En effet, d'autres acteurs jouent des rôles déterminants dans la constitution, la conservation et la mise en valeur du patrimoine archivistique. Pensons aux secteurs publics centralisé et décentralisé qui créent et gèrent les documents témoignant des relations de l'État avec ses citoyens. Pensons aux 36 services d'archives privées agréés par BAnQ[2] qui assurent, dans toutes les régions du Québec, la garde et la mise en valeur d'archives. Pensons aussi aux sociétés d'histoire et aux musées qui conservent des archives. Pensons à nos associations, l'Association des archivistes du Québec et le Réseau des archives du Québec pour ne nommer que ceux-là.

6. Et un sixième et dernier axe, l'*accès du public*, qui donne vie aux archives et ajoute de la pertinence à leur conservation.

Voilà qui nous sommes. Ces six axes conditionnent l'ensemble de nos actions.

LES FONDEMENTS DE NOS PRATIQUES – LE DOCUMENT, CŒUR DE NOS ACTIVITÉS

Notre façon d'aborder la gestion des documents et des archives de même que ses liens avec la gouvernance est de placer le document et ses usages au cœur de nos pratiques. J'utiliserai donc, puisque c'est la définition utilisée par la *Loi sur les archives*, la définition du mot « document » qui se trouve dans notre *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (2001).

- Un document est constitué d'information portée par un support. L'information y est délimitée et structurée, de façon tangible ou logique selon le support qui la porte, et elle est intelligible sous forme de mots, de sons ou d'images. L'information peut être rendue au moyen de tout mode d'écriture, y compris d'un système de symboles transcriptibles sous l'une de ces formes ou en un autre système de symboles[3].

Ainsi, quand je parle du document, je traite du TOUT, analogique comme numérique, car l'approche de BAnQ l'insère dans un processus de gestion intégrée des documents (GID). Rappelons que la GID se veut la gestion de tous les documents, peu importe le support, durant tout leur cycle de vie. Rappelons aussi que le document prend ici implicitement le sens de *records*, c'est-à-dire de documents administratifs – actifs et semi-actifs – nécessaires à la conduite des affaires d'une organisation.

Rappelons aussi que la philosophie de BAnQ en matière de gestion des documents et des archives trouve ses fondements autant dans la tradition archivistique européenne, française en particulier, que dans l'approche américaine du Records Management puisqu'elle inscrit son action dans la globalité en intervenant à tous les stades de vie des documents, ce qui accentue son approche intégrée.

L'un des bénéfices de cette démarche est de considérer le document dans un spectre plus large que l'information qu'il recèle en le situant dans le contexte de la série, du fonds, mais aussi de l'Administration publique. C'est dans ce dernier contexte très large que l'action de BAnQ est la plus déterminante.

D'un point de vue strictement lié à la gestion des documents, les organismes publics sont assujettis à un cadre normatif qui comprend une loi, un règlement et des politiques adoptés à partir de 1983. Ces documents, en cours de révision, énoncent des objectifs administratifs et patrimoniaux, les obligations auxquelles doivent se conformer les ministères et les organismes publics, les méthodes pour y parvenir et enfin les rôles et les responsabilités des intervenants impliqués, ce qui inclut BAnQ. Quelque 30 ans après leur adoption, il y a lieu d'affirmer que la philosophie mise de l'avant par BAnQ est éprouvée.

Pour compléter le cadre législatif et réglementaire dans lequel nous naviguons, il est intéressant de mentionner, outre la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*[4], notre *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*[5] et son *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*[6] qui obligent les organismes publics à produire et à publier sur leur site Web le plan de classification de leurs documents dans l'objectif de les rendre repérables par les citoyens.

GESTION INTÉGRÉE DES DOCUMENTS ET GOUVERNANCE

Derrière ces fondements disciplinaires, il y a une réalité plus vaste qui doit placer les droits des citoyens et les intérêts de nos organisations au centre de nos pratiques. C'est dans ce parti pris que notre profession trouve sa place comme l'un des meilleurs moyens de garantir une saine gouvernance. C'est dans ce parti pris que notre profession se positionne favorablement face aux décideurs et aux citoyens.

C'est dans ce parti pris, donc, que nous considérons que la gestion des documents contribue à la bonne gouvernance de l'État et des organisations, notamment en leur permettant de :

- conduire leurs affaires d'une manière efficace en facilitant la prise de décisions ;
- assurer la continuité de leurs activités, y compris en cas de sinistre ;
- se conformer aux exigences légales et réglementaires, notamment en matière d'accès à l'information, de protection des renseignements personnels et de reddition de comptes ;
- assumer leurs responsabilités à l'égard des citoyens, de leurs clients et de leur personnel ;
- constituer leur patrimoine archivistique et, partant, préserver leur mémoire individuelle et collective pour en faire bénéficier, le cas échéant, la société.

Pour ce faire, nos processus doivent :

- assurer le repérage rapide et l'utilisation des documents, satisfaisant ainsi les besoins administratifs, permettant des gains d'efficience et l'optimisation de la prestation des services aux citoyens ;
- préserver l'intégrité des documents et en garantir la sécurité par le contrôle des accès ;
- favoriser conséquemment tant la transparence que la reddition de comptes et l'imputabilité afin que les citoyens puissent faire valoir leurs droits et que les organisations protègent leurs intérêts ;
- et permettre la constitution d'un patrimoine documentaire représentatif de la société québécoise.

Cette approche systémique de la gestion intégrée des documents doit s'appuyer – à tous les âges et pour tous les supports d'information – sur les critères reconnus d'authenticité, de fiabilité, d'intégrité et d'exploitabilité de la norme ISO 15489 de même que sur tout l'appareil normatif qui appuie nos pratiques. Notre profession est maintenant remarquablement encadrée par un ensemble de normes diversifiées qui continue à s'étendre. Il faut en profiter. Il est parfois facile de mettre en relief leur caractère contraignant en oubliant que chacune de ces normes, appliquée avec discernement et avec les ressources dont disposent les organisations, est un levier utile. Par ailleurs, dans l'environnement numérique qui est le nôtre depuis

plusieurs années déjà, cet appareil normatif est devenu une nécessité. Pourquoi ? Tout simplement parce que seul un haut degré de normalisation permet aux systèmes de gestion des documents et des archives mis en œuvre dans les organisations d'être fiables, intègres, conformes et exploitables. Bref, pas de normes, pas de GID digne de ce nom.

POUR L'AVENIR DE LA PROFESSION AU QUÉBEC

BAnQ a entrepris une révision de la *Loi sur les archives* et de ses règlements conformes aux objectifs, principes et moyens énoncés marqués par une accentuation de l'action en gestion des documents parce que c'est là, en amont, dès la création des documents, que notre profession prend sa place dans une saine gouvernance.

En conséquence de quoi, nous entendons donner aux gestionnaires de documents des ministères et organismes des outils/leviers qui leur permettront de satisfaire les attentes en termes de bonne gouvernance et de constitution du patrimoine archivistique.

Ces outils/leviers seront :

- L'inscription de la gestion des documents dans une approche systémique reposant sur la mise en place d'un *programme de gestion des documents* que nous définissons comme l'« ensemble des règles, des procédures et des outils permettant de planifier, concevoir, organiser, coordonner et contrôler les activités relatives à la création, l'utilisation, le classement, la conservation des documents nécessaires au fonctionnement d'un organisme » ;
- La *responsabilisation des plus hautes autorités* dans les ministères et organismes afin que le gestionnaire de documents n'y soit plus isolé et souvent, il faut l'avouer, déconsidéré ; que cette autorité fasse siens les objectifs du programme de gestion des documents et que les moyens nécessaires soient rendus disponibles ;
- La mise sur pied d'une *reddition de compte* permettant de faire un bilan régulier du fonctionnement du programme de gestion des documents dans les ministères et organismes ;
- Des *gains en efficience* en allégeant la charge et en simplifiant le travail des ministères et organismes ainsi que de BAnQ par l'utilisation étendue des recueils de délais de conservation. En effet, nous produisons depuis 1988, de concert avec les regroupements des différents milieux, des recueils de délais de conservation, c'est-à-dire des référentiels regroupant des règles types de conservation applicables dans un secteur d'activité donné. Les organismes du secteur public décentralisé, par exemple, n'auront plus à produire de calendrier de conservation spécifique s'ils retiennent les règles du recueil de leur secteur. L'autorité responsable du programme de gestion des documents de l'organisme devra en donner l'assurance et ne soumettra plus que les règles différentes du recueil. Le gain en efficience sera considérable, tant pour les organismes que pour BAnQ, libérant donc des ressources essentielles à l'opérationnalisation du programme de gestion des documents dans ces organismes et d'autres, à BAnQ, qui nous permettront d'accélérer des projets de développement et d'accentuer notre aide-conseil.

BAnQ a entrepris une révision de la *Loi sur les archives* et de ses règlements conformes aux objectifs, principes et moyens énoncés marqués par une accentuation de l'action en gestion des documents parce que c'est là, en amont, dès la création des documents, que notre profession prend sa place dans une saine gouvernance.

CONCLUSION

Le gestionnaire de documents et l'archiviste sont des acteurs clés de la gouvernance. La révision législative en cours au Québec en témoigne et cherche à l'affirmer. Demain autant qu'hier et qu'aujourd'hui, notre profession sera partagée entre les tendances apparemment antinomiques de ses champs d'action :

EFFICIENCE –
CONSTITUTION DU PATRIMOINE

DROITS DES CITOYENS –
INTÉRÊTS DES ORGANISATIONS

ACCÈS A L'INFORMATION –
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS

Le gestionnaire de documents et l'archiviste sont les gardiens de la preuve. C'est la clé. Il y a difficilement transparence, imputabilité et reddition de comptes sans les documents que nous gérons.

D'ailleurs, les exemples qui en témoignent sont légion. Pensons aux différents programmes « vérité et réconciliation » qui ont vu jour depuis celui que l'archevêque Desmond Tutu a mis sur pied en Afrique du Sud après la fin de l'apartheid et qui sert partout de modèle. Il y a au Canada ceux qui s'intéressent aux victimes des communautés religieuses qui administraient les pensionnats autochtones, certaines écoles et des orphelinats. Il y a aussi des commissions d'enquête, dont celle qui au Québec aborde l'industrie de la construction et qui n'obtiendrait pas de tels résultats sans les documents qui lui servent de preuve. Il y a aussi des citoyens qui entreprennent des recours pour faire valoir des droits ou d'autres qui, après avoir commis une infraction, avoir été condamnés, purgé leur peine et s'être comportés en citoyens exemplaires sont « pardonnés ». Ce ne sont là que quelques exemples du rôle déterminant, mais discret, que jouent les gestionnaires de documents et d'archives en acquérant, traitant, conservant et rendant accessibles des documents dont la pertinence administrative diminue au cours du cycle de vie, mais dont la valeur de preuve persiste même s'ils sont surtout conservés pour leur valeur patrimoniale.

A notre avis, des processus intégrant la gestion du cycle de vie en un programme de gestion intégrée sont la solution d'avenir associant nos objectifs aux moyens qui appuient la gouvernance de nos organisations. BAnQ cherche d'ailleurs à montrer l'exemple en se dotant d'un système intégré de gestion des documents et en modifiant son approche de la gestion de ses documents administratifs en ayant pour objectif de simplifier, de responsabiliser les créateurs et de privilégier les dossiers partagés entre collaborateurs. BAnQ développe aussi un système de gestion des calendriers de conservation qui, à terme, permettra l'interaction directe entre gestionnaires de documents des organismes publics et archivistes de BAnQ puis, nous l'espérons, les versements directs dans notre logiciel de gestion et de diffusion des archives.

Notre *Loi sur les archives* de 1983 innovait en obligeant les organismes publics à se doter de l'outil essentiel à la gestion des documents et à la constitution du patrimoine archivistique qu'est le calendrier de conservation. Complément de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* adoptée en 1982, notre loi sous-entendait que les organismes se dotent d'unités de gestion des documents. Avec la révision en cours de la *Loi sur les archives*, nous espérons aller là où peu d'États, s'il en est, sont allés jusqu'à maintenant : l'obligation d'adopter un programme de gestion des documents, moyen essentiel à une bonne gouvernance de l'État, à l'exercice de la démocratie, en raison de la transparence administrative qu'elle suppose, et à la constitution d'un patrimoine représentatif de toute la société.

BAnQ cherchera concrètement à outiller les gestionnaires de documents des ministères et organismes. Ce faisant, nous voulons simplifier nos processus afin qu'ils consacrent temps et ressources à des activités qui les positionneront adéquatement dans leurs organisations et grâce auxquelles ils pourront exprimer leur leadership.

NOTES

1 Comprenant les ministères, mais excluant les organismes du domaine législatif indépendants de l'exécutif comme le veut notre tradition.

2 Après l'adoption de la *Loi sur les archives* en 1983, BAnQ a mis en œuvre un programme d'agrément qui permet à des services d'archives, à certaines conditions, de recevoir un agrément et, par le fait même, de bénéficier d'une aide financière.

3 Article 3, www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_1_1/C1_1.html.

4 www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_1_1/C1_1.html.

5 www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_1/A2_1.html.

6 www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/A_2_1/A2_1R2.html.