

Trois grandes valeurs du document

Intervenants

Nathalie MORAND-KHALIFA, directeur du département Information Management de la Recherche et Innovation de L'Oréal

Marie-Anne CHABIN (CR2PA, Université de Paris Ouest Nanterre La Défense)

Nathalie MORAND-KHALIFA

Les documents qui engagent l'entreprise

Il s'agit de documents qui sont porteurs d'une décision, d'une stratégie d'organisation, d'un choix de recherche, de procédures sécurité ou organisationnelle..., d'un savoir-faire ou d'une expertise

Quand on utilise ces documents ? on sait qu'ils sont conformes, fiables et qu'ils sont ceux qui font référence. Leur fiabilité ne varie pas dans le temps, c'est leur utilisation qui évolue.

Lorsque le document est en cours de « validité » c'est celui qui doit être utilisé, qui exprime ce qui est décidé ou la stratégie retenue, le tout à un instant « T ».

Lorsque le document est en cours de conservation (application de la durée de conservation), c'est un document qui prouve, atteste de ce qui a été décidé et pourquoi, quelle était la procédure applicable à telle ou telle période.

Ces documents engagent l'entreprise vis-à-vis de ses collaborateurs, ses partenaires/fournisseurs, ses clients, les autorités.

Ils engagent aussi l'entreprise vis-à-vis d'elle-même ! Sa démarche de préservation des documents engageants est la preuve de son engagement dans sa démarche de gouvernance d'entreprise. L'archivage managérial est constitutif de la démarche de gouvernance d'entreprise.

Leur conservation, leur archivage est le reflet d'un engagement de conformité, de qualité...de la part de l'entreprise. Cela démontre que l'organisation est responsable puisqu'elle met une démarche d'archivage, de préservation de ses fonds documentaires afin de constituer dans l'avenir un fonds d'archives cohérent, contextualisé, utilisable voire réutilisable et probant.

Leur durée de conservation est plus ou moins longue, mais cette durée n'est pas synonyme de plus ou moins d'importance.

Marie-Anne CHABIN (pas de vidéo)

Les documents ou contenus de mémoire pour l'action

Le deuxième type d'information à conserver est constitué par tout écrit (texte, image, dessin, signaux, son) qui a été produit ou reçu dans le cadre d'une activité de recherche, de réflexion ou de préparation d'un projet et qui pourrait être réutiliser pour un projet futur. Il s'agit d'idées, de constats, de calculs qui n'existent nulle par ailleurs et dont la disparition serait dommageable pour l'entreprise ou la personne qui les a créés et à qui ils appartiennent. Dans le meilleur des cas, on pourrait les recréer en perdant du temps et de l'argent ; dans d'autres cas, s'il s'agit de l'observation du vivant (patient, plante, molécule...), il sera impossible de reconstituer exactement les mêmes données.

Documents engageants et contenus de mémoire ne relèvent pas systématique de deux ensembles séparés. De nombreux documents peuvent avoir la double valeur. Par exemple un rapport d'expertise remis par un prestataire externe a une valeur engageante dans la mesure où, d'une part, le rapport est la preuve documentaire du paiement de la prestation, et où, d'autre part, l'expert a la responsabilité de ce qu'il a dit ; et il a évidemment une valeur de contenu pour les idées ou constats qu'il contient.

Les documents produits par les chercheurs dans le cadre de la recherche et de l'innovation sont d'abord des documents de connaissance pour les résultats, les idées, les hypothèses exprimées. Ils font l'objet de projet de gestion et de valorisation des connaissances (*knowledge management*) utilisés par d'autres chercheurs pour nourrir d'autres recherches. Mais ces rapports, notes techniques, publications scientifiques ou projets d'articles sont aussi, du fait de leur auteur et du fait de leur date, des preuves d'antériorité d'une idée ou le témoignage du cheminement d'un choix technique. Ces documents ont donc aussi un côté engageant. Ils relèvent à la fois de la gestion des connaissances et de l'archivage managérial (*knowledge and records management*).

Inversement, des documents qui sont d'abord des documents de valeur comptable ou juridique peuvent, avec le temps et dans un contexte particulier, acquérir une nouvelle valeur de connaissance et de témoignage utile à l'entreprise pour sa communication institutionnelle ou commerciale. Ainsi une entreprise de luxe créée il y a soixante ans et qui avait gardé de vieilles factures pour des clients asiatiques a pu réutiliser ces factures « périmées », à la fois pour lutter contre la contrefaçon et pour valoriser l'ancienneté de sa clientèle auprès de ses prospects chinois.

Les traces

Le troisième type d'information à conserver est constitué par toutes les données de traçabilité des mouvements ou gestes des personnes, des flux d'objets qui jalonnent l'activité : entrées et sorties d'un lieu contrôlé (hôpital, chantier de travaux, entrepôt, salle d'archives, etc.), enregistrement chronologique d'une action dans le cadre d'un processus (candidatures dans une école, actions de vérification des équipements, relevés des compteurs, etc.). Ces données, dans l'environnement papier, étaient saisies manuellement

dans un registre. Chaque ligne du registre correspond à un fait localisé et daté : « telle personne était là tel jour » ou « tel produit est sorti de l'usine tel jour ».

Dans ce sens, les traces ne sont pas une nouveauté du monde numérique mais, avec le numérique, ce type d'information prend une dimension nouvelle. Il existe encore des registres où sont consignés les entrées et sorties de matériels ou de personnes, par exemple les registres de sécurité manuels où l'on doit s'enregistrer pour entrer dans certains immeubles ou sur certains sites. Aujourd'hui, on passe un badge devant un portillon : la

forme de l'information a changé mais le principe reste le même. La Poste ne garde aucune trace des courriers papier qu'elle transporte, sauf à la demande de l'expéditeur via le formulaire de courrier recommandé. Avec le courrier électronique, tout est tracé.

Surtout, à côté des traces autrefois consignées dans les registres et aujourd'hui automatisées dans des bases de données, les réseaux produisent d'innombrables traces numériques qui constituent en majorité des données personnelles. Ce sont les données de flux, de transmission, de diffusion, de connexion à un système, créées automatiquement par les systèmes informatiques à chaque opération : visite sur un site web, SMS adressé à un ami, appel téléphonique à son chef sur son lieu de vacances, message électronique à son ex-collègue parti à la concurrence, accès ou tentative d'accès au réseau partagé d'un département qui n'est pas le vôtre, heure (tardive) à laquelle les équipements de sécurité ont été contrôlés, etc.

Ces informations sont souvent transparentes pour l'utilisateur : il ne les voit pas, il n'a pas toujours conscience de leur création mais elles existent pourtant. Et elles sont de plus en plus nombreuses.

La différence est que les données (localisation, heure, visage, poids de la valise, contenu du sac, le détail des achats, etc...) sont beaucoup plus précises et sont capturées sans que l'intéressé n'ait rien à faire, qu'elles sont mille fois plus nombreuses, et surtout accessibles au moyen de la technologie d'aujourd'hui, constituant ainsi le big data.

Si ces données sont engageantes, il faudrait de connaître leur existence, savoir où elles sont stockées et qui en assurent la conservation et le contrôle. Sont-elles contrôlées par quelqu'un ou abandonnées à leur triste sort en attendant une requête intempestive ?

Il y a aussi des données numériques que l'on peut créer délibérément pour tracer le fait que l'on a fait ou vu quelque chose, par exemple si on prend un instantané d'une scène de rue avec son smartphone, ou quand on fait une copie d'écran d'un site web.