Zeitschrift: Geschichte und Informatik = Histoire et informatique
Herausgeber: Verein Geschichte und Informatik
Band: 12 (2001)

Artikel: Intranet : une opportunité à saisir pour les archivistes
Autor: Grange, Didier
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-9792

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 21.08.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Intranet: une opportunité à saisir pour les archivistes[1]

Didier Grange

Comme toutes les institutions dont la mission est de collecter, conserver et mettre à disposition des documents ayant une valeur patrimoniale, les Archives de la Ville de Genève ont été amenées à faire des choix ces dernières années quant à l'implantation et à l'utilisation des nouvelles technologies.

Vu le peu de ressources financières et humaines disponibles dans notre institution, il était impossible d'envisager de tout faire en parallèle. En conséquence de quoi, nous avons défini des priorités. Ainsi, nous avons choisi de mettre l'accent sur le développement du web. Nous avons travaillé dans un premier temps à la création d'un site «tourné vers l'extérieur», destiné au public.[2] Puis, nous avons enchaîné avec la conception et la réalisation d'un site Intranet, «tourné vers l'intérieur», c'est-à-dire destiné à l'ensemble des collaborateurs de notre Administration municipale.

Beaucoup de professionnels doivent se reconnaître dans le chemin que nous avons parcouru; ils ont été – ou sont encore – confrontés aux mêmes difficultés, envies et besoins. Après avoir tenté de satisfaire au mieux les attentes du public, les archivistes commencent en effet à utiliser le potentiel du web pour atteindre une nouvelle cible: les services des administrations.[3] Notre expérience n'a rien de singulier dans ce domaine, si ce n'est qu'elle a abouti: notre site Intranet existe et fonctionne depuis l'automne 1999. Pour bon nombre d'institutions, la plus grande difficulté réside encore dans le fait de concrétiser des projets qui existent pourtant sur le papier... Ainsi les propos qui suivent n'ont d'autre objectif que de présenter au lecteur notre trajectoire en matière de création d'un site Intranet dédié à la gestion des archives dans les services.

1 La présente contribution constitue une version revue et complétée de la conférence présentée à Bâle, le 30 mars 2001. Elle reprend également en partie un article précédent consacré au sujet: Grange, Didier: «Faciliter le préarchivage grâce à un Intranet». In: *Arbido*, 4/2000, pp. 28–29.

2 <http://www.ville-ge.ch/archives>; mis en ligne en 1997.

3 Si la littérature archivistique relative à l'utilisation du web pour des sites destinés au public est relativement abondante, il n'en est rien pour celle dédiée aux sites Intranet destinés aux services. Ce sujet est encore en friche.

A l'origine

Intranet n'a jamais été une finalité en soi dans notre institution. Nous l'avons plutôt considéré comme un moyen (un «véhicule» pourrait-on dire), pour que l'information que nous souhaitions disséminer à travers notre Administration, atteigne, si ce n'est l'ensemble des collaborateurs, du moins le plus de collaborateurs possible.[4]

Le véritable problème que nous tentons de résoudre par l'utilisation d'un Intranet est celui du très fort déséquilibre entre le petit nombre d'archivistes et le grand nombre de personnes créant ou recevant quotidiennement des informations sur différents supports.

Les archivistes ont quitté depuis bien longtemps leurs bâtiments pour intervenir le plus tôt possible dans la chaîne de production de l'information, au stade des documents actifs et semi-actifs, c'est-à-dire dans les bureaux, les caves et les greniers, bien avant que les documents ayant une valeur à long terme ne soient transférés dans les dépôts d'archives historiques.

Comment les archivistes peuvent-ils remplir cette mission en étant aussi peu nombreux ?[5] Il est bien évident qu'il est impossible pour un archiviste d'intervenir à la fois dans tous les bureaux et dépôts (caves, greniers) et de prendre en charge à lui seul toutes les tâches découlant de la création, du classement, de la conservation et de l'élimination des documents d'une administration.[6] Dès lors, les archivistes doivent mettre en place des stratégies pour contourner cet obstacle.

Le partage des responsabilités entre les services et les archives constitue l'une des solutions. Les services ont leur part de responsabilité et doivent participer au processus de gestion de l'information ainsi que de création de la mémoire patrimoniale. Les archivistes doivent les sensibiliser à cet état de fait et fournir tant les instruments que les conseils nécessaires pour que cette gestion soit rationnelle, efficace et contrôlée.

Les réponses apportées à ce véritable défi sont diverses et contrastées. Certaines institutions archivistiques mettent en place un réseau de «préposés aux archives» sur lequel elles peuvent se reposer; d'autres organisent des formations destinées au personnel; d'autres encore visitent systématiquement les services ou assurent des permanences pour répondre aux questions de leurs collègues. Mais dans cette disparité apparente se dégage

---

4 Plus de la moitié des fonctionnaires de la Municipalité est reliée au réseau informatique.

5 A titre d'illustration, il y a actuellement deux archivistes pour 3'200 collaborateurs en Ville de Genève!

6 Sans parler d'autres aspects plus traditionnels et connus, comme assurer la mise à disposition et la promotion des fonds.

un point en commun: elles ont toutes le réflexe de rédiger des recommandations destinées aux services.

Ne pouvant nous appuyer en Ville de Genève que sur des instructions sommaires rédigées pour les services de notre Municipalité,[7] nous avons décidé de créer un manuel beaucoup plus complet destiné aux préposés aux archives. A l'origine, ce manuel devait couvrir les principales préoccupations exprimées par les collaborateurs de l'Administration au cours des entretiens et rencontres que nous avions eus avec eux: procédures, création des documents, classement, élimination, conditions de conservation, reproduction, gestion, matériel recommandé, mesures d'urgence en cas de catastrophe, traitement des données informatiques...

Il m'est vite apparu toutefois que nous faisions fausse route. La brochure ou le classeur comprenant des feuilles volantes constituent une forme traditionnelle de diffusion de l'information qui a bien des inconvénients: brochures comme classeurs prennent de la place et sont souvent relégués dans une armoire ou un tiroir; ils sont vite oubliés. Dans les deux cas il convient d'actualiser les données, les informations vieillissant vite. Cette opération est compliquée tant dans le cas des brochures (nouvelle édition) que des classeurs (des feuilles volantes doivent être remplacées). Notons également que dans une publication, les textes sont souvent très littéraires et parfois indigestes à lire et les coûts d'impression trop élevés. Pour toutes ces raisons, un autre moyen de diffusion plus efficace et plus convivial nous semblait nécessaire. Intranet pouvait parfaitement répondre à nos besoins.

Les objectifs

La création d'un site web demande un certain sens de l'organisation et des priorités. Il nécessite également l'élaboration d'objectifs clairs. Notre site Intranet visait trois objectifs principaux:

- Mettre à disposition des directives et des informations relatives à la gestion des documents actifs et semi-actifs à un maximum de collaborateurs. Et ceci en utilisant un minimum de moyens;
- Constituer un instrument de travail pouvant facilement et rapidement être mis à jour selon nos besoins ou ceux exprimés par les collaborateurs de l'Administration;

7 Ces instructions font partie du *Manuel de Directives de Gestion de l'Administration* (DGA).

– Inciter les collaborateurs à recourir à un support électronique plutôt qu'au papier pour s'informer.[8]

A ces trois éléments, nous pourrions ajouter un souci quant aux délais et aux coûts. Il importait que la réalisation soit achevée dans un délai de six mois environ et pour un coût nul!

Déroulement des opérations

Nous avons pu mener à bien le projet grâce à l'aide d'un collaborateur de l'unité d'information et de communication de notre Municipalité, qui avait déjà réalisé notre site web destiné au public, lors d'un stage qu'il avait effectué aux Archives de la Ville.[9] Si je me suis occupé du choix du contenu, de l'ordre dans lequel les éléments devaient apparaître et de la rédaction des textes, il s'est concentré sur tous les aspects techniques, graphiques et fonctionnels. Ainsi ce site a totalement pu être réalisé en interne, sans aucun apport extérieur.

Après quelques discussions préliminaires concernant le contenu et le plan de notre futur site, j'ai effectué des recherches afin de glaner des informations, puis rédigé les textes. Une première version imprimée a été soumise au chargé d'information, à une juriste et à des collaborateurs des Archives dans le but de récolter leurs remarques. Une fois cette version revue et corrigée, elle a été mise en ligne, de façon restreinte dans un premier temps, afin que d'autres collaborateurs puissent proposer de nouvelles améliorations au produit que nous avions réalisé. Il nous importait en effet que le site réponde aux attentes des personnes amenées à l'utiliser. Finalement, une fois cette seconde révision accomplie, nous avons rendu accessible le site à tous les collaborateurs de la Ville, en octobre 1999. Comme on le constate, pendant les différentes phases de ce projet, nous avons tenté d'améliorer petit à petit le produit en tenant compte des utilisateurs, trop souvent oubliés dans ce genre de processus.

Avantages/désavantages

Sans aborder ce thème en cherchant à être exhaustif, mettons en exergue certains avantages indéniables d'un Intranet.

Tout d'abord, c'est un instrument de travail très souple. Sa mise à jour se fait aisément et rapidement. Une fois les décisions prises, nul besoin de

8 Rien n'interdit celles et ceux qui le souhaitent d'imprimer les pages qui les intéressent plus particulièrement.

9 Il s'agit de Jean-Manuel Grob.

solliciter une multitude de personnes, ou de multiplier les étapes – ce qui en général a pour conséquence de ralentir le processus. Corrections, ajouts peuvent être apportés en quelques minutes sans grand remue-ménage et de façon totalement transparente pour les utilisateurs. Ceci pour autant que l'institution ait à disposition une personne compétente dans le domaine.

Les archivistes peuvent gagner un temps considérable en mettant par exemple des formulaires en ligne qui peuvent être directement remplis par les services. Les différentes unités de notre Administration municipale renseignent par exemple à l'écran les bordereaux de versements, qui nous sont acheminés par le biais de la messagerie électronique, sous forme de fichiers-attachés. On pourrait également imaginer d'autres formulaires pour le «rappel» de certains dossiers dont la consultation est réclamée par un service. Ces différents formulaires simplifient les démarches, les harmonisent et ont l'avantage de laisser des traces des transactions effectuées – contrairement aux simples appels téléphoniques.

Un site Intranet permet également aux services d'être plus «indépendants» dans la gestion de leurs archives. Les informations que nous mettons à disposition visent du moins cet objectif. Les collaborateurs peuvent trouver des éléments de réponse à leurs questions pour une série de domaines, sans pour autant solliciter les archivistes. Ces derniers, en plus de remplir leur mission d'information, bénéficient ainsi du temps épargné et peuvent se concentrer sur d'autres tâches. Et si nécessaire, ils peuvent de toute façon être atteints par le biais de la messagerie ou du téléphone.

Au chapitre des désavantages, mentionnons premièrement la maintenance du site. Nous n'insisterons jamais assez sur ce point: la maintenance représente peut-être l'écueil le plus important dans la réalisation d'un projet web. Combien de sites offrent des informations périmées, jamais mises à jour ou avec un tel décalage dans le temps sur la réalité qu'ils rendent leur consultation inutile. La maintenance doit être organisée dès les prémisses du site; elle ne doit pas être laissée au hasard... Force est de constater que la chose n'est pas simple dans une petite entité comme la nôtre, qui n'est pas dotée des ressources nécessaires en interne. Nous devons recourir à nos collègues chaque fois que nous souhaitons mettre à jour ou modifier des éléments du site. Cette solution est bien sûr aussi insatisfaisante que périlleuse à long terme.

Et il ne suffit pas de maintenir un site: il convient encore de le faire évoluer. Dans une période où tout change continuellement, un site Intranet n'échappe pas à une remise en question régulière: sommes-nous toujours en adéquation avec les besoins? Quels sont les modules qui devraient être

créés afin de répondre aux attentes exprimées ? Pouvons-nous simplifier les procédures ? Quels formulaires pourrions-nous mettre à disposition de façon à simplifier la tâche des uns et des autres ? Ces questions sont légitimes et doivent faire l'objet de réflexions. Même l'aspect «graphique» est important; un rafraîchissement et une modernisation s'avèrent nécessaires de temps en temps.

Pour terminer, nous devons relever que certaines habitudes bien ancrées dans notre Administration ne nous facilitent pas la tâche. Malgré les discours et les déclarations fracassantes de certains, nous sommes encore loin du bureau sans papier ! Ainsi, bon nombre de collègues ont de la peine à chercher de l'information sur un support autre que le papier. Et certaines personnes regrettent le «classeur fédéral» si pratique à feuilleter et dans lequel on pouvait ajouter ses notes et commentaires... Le papier demeure encore, pour l'instant, le support privilégié de l'information.

Le contenu

Notre site doit être considéré comme une base de connaissances. Il est articulé autour de dix modules regroupés en deux ensembles complémentaires. Le premier ensemble comprend des informations directement liées à la gestion des documents par les services; elles concernent:

- le rôle des «préposés aux archives»;[10]
- les recommandations relatives à la constitution et au classement des dossiers;
- les recommandations concernant la préservation des différents supports et ce qu'il convient de faire en cas de catastrophe (incendie, inondation, etc);
- les consignes ayant trait à l'épuration des dossiers, à l'utilisation des tableaux de tri ainsi que des calendriers de conservation – qui sont amenés à leur succéder;
- les procédures de transfert de documents et la rédaction des bordereaux de versement;
- les lois genevoises relatives aux archives.

Le second rassemble des informations plus générales concernant l'archivistique, les archives et notre institution; elle comprend:

10 Nous bénéficions d'un réseau de préposés aux archives dans l'ensemble de notre Administration. Ces personnes sont chargées de veiller à l'application des directives que nous donnons. Elles assurent également des tâches tant dans la préparation des transferts que dans l'élimination des documents, par exemple.

– la définition des archives du *Conseil International des Archives* et quelques considérations générales sur les archives;
– des explications relatives au traitement des documents une fois qu'ils ont été versés aux archives;
– un glossaire présentant les termes les plus employés dans le site;
– une bibliographie sélective comprenant une vingtaine de titres de base, que les collaborateurs peuvent consulter dans notre bibliothèque de travail, s'ils le désirent.

Un lien direct avec notre site web (public) a également été prévu, permettant ainsi à nos collègues de rechercher des informations sur les fiches ISAD-G[11] que nous avons rédigées au sujet des fonds que nous avons déjà pris en charge, triés, classés et décrits. Les services aimeraient avoir également accès en ligne aux descriptions complètes des fonds (répertoires numériques, inventaires) que nous avons déjà traités, mais ce souhait, partagé bien sûr par le public, ne pourra être satisfait qu'à moyen terme malheureusement.

La promotion

Il est inutile de dépenser son temps et son énergie si personne n'est mis au courant de l'existence du site. Cet aspect d'un projet web est trop souvent négligé. Ainsi, nous avons veillé, dès le début, à imaginer quelles seraient les cibles que nous voulions atteindre et quels moyens de diffusion nous pourrions utiliser de façon à communiquer, le moment venu, la mise à disposition de la façon la plus large possible.

Pour ce faire, un message électronique a été adressé aux préposés et chefs de service de l'Administration pour annoncer le lancement du site; un article de présentation générale a été rédigé pour le «journal d'entreprise» de notre Administration distribué à l'ensemble des employés de la Municipalité;[12] le site a été mentionné tant en séance de direction que lors du cours destiné aux nouveaux collaborateurs de la Ville.

Les statistiques

Une fois qu'un site est créé, le travail commence ! Les gens réagissent et nous poussent à introduire de nouveaux modules, à préciser des informations, à revoir des procédures. Le site doit être modifié et évoluer.

---

11 *International Standard on Archival Description – General*. Il s'agit de règles de description édictées par le Conseil International des Archives.

12 «Les Archives se dévoilent sur Intranet». In: *VG Magazine*, 113 (2000), p. 5.

Il faut également savoir s'il est réellement utilisé et à quelle fréquence. Ainsi, une approche statistique, même ponctuelle, est souvent souhaitable et pleine d'enseignements.

Toutefois les chiffres ne répondent pas à toutes les interrogations; une série d'entretiens avec des utilisateurs ou une étude de satisfaction nous permettraient de faire un pas en avant dans l'état de nos connaissances et de corriger le tir si nécessaire.

En ce qui nous concerne, nous n'avons pas souhaité opérer des relevés statistiques réguliers. Cependant, vérifications faites de façon ponctuelle, il s'avère que la fréquence de consultation de notre site demeure somme toute modeste.

Soulignons aussi que, depuis le lancement du site, nous n'avons enregistré qu'un nombre infime de réactions, tant positives que négatives, de la part des collaborateurs de la Ville. Nous n'avons pas plus été sollicités ou questionnés suite à la création du site qu'auparavant.

Le site Intranet n'a pas résolu certains problèmes, comme le manque de temps, de qualifications, d'intérêt ou de pression par rapport à la gestion des documents actifs et semi-actifs... Cette tâche n'est pas prioritaire aux yeux de nos collègues. Et il est toujours plus simple – et plus convivial – pour un collaborateur de notre Administration de décrocher son téléphone, si le besoin s'en fait sentir, et de contacter l'Archiviste plutôt que de consulter, dans un premier temps, le site.

En revanche, de façon un peu détournée, nous avons découvert quelques retombées encourageantes découlant directement de l'utilisation du site. Ainsi, sur la base du modèle de calendrier de conservation mis en ligne, deux services de notre Administration ont créé leur propre calendrier de conservation par exemple. Très bien faits et complets, ils démontrent qu'il est tout à fait possible pour un service de construire de façon indépendante un instrument de travail de qualité, sur la base des indications et modèles mis à disposition par les Archives.

Des développements futurs

Comme il l'a déjà été dit plus haut, un site Intranet doit évoluer. Nous avons imaginé certains développements possibles, qui seront effectués à un rythme modeste certainement. Sans vouloir établir un catalogue complet des actions que nous souhaiterions entreprendre, mentionnons, par exemple, que nous mettrons en ligne, au fur et à mesure de leurs réalisations, les

calendriers de conservation.[13] Le module concernant la législation devra être complété par des éléments relatifs aux droits d'auteur ou aux données personnelles. Il conviendra également de mettre en ligne le texte de la nouvelle Loi genevoise sur les Archives publiques[14] et son Règlement d'application. La bibliographie devrait également être revue et complétée. Des modules spécifiques ou des paragraphes particuliers concentrés sur la gestion des documents électroniques devraient encore être créés.

Comme on le constate, nous avons simplement donné une première impulsion à ce projet. Toutefois, dans le futur, il faudra éviter le piège qui consiste à vouloir répondre à tous les cas de figure. Evitons la fuite en avant... Le site Intranet est un instrument de travail qui complète le dispositif existant; en aucun cas il ne se substitue à celui-ci.

Dans tout ce qui a trait à la gestion des stades actifs et semi-actifs, le contact direct entre archivistes et collaborateurs des Administrations reste d'actualité. Notre présence, notre disponibilité et notre savoir-faire demeurent des éléments sur lesquels peuvent compter nos collègues. Intranet n'est qu'un outil de plus.

Des exemples étrangers

Je ne saurais terminer cette contribution sans inviter le lecteur à découvrir certaines réalisations nord-américaines qui n'ont pas été rendues accessibles uniquement à l'interne mais auxquelles tout un chacun a accès par le biais du web. Il est clair que l'alliance entre le *records management* et l'utilisation des nouvelles technologies offre des résultats très intéressants et que presque toutes les administrations, voire les sociétés privées américaines, ont mis à disposition de leurs collaborateurs des consignes et des formulaires en ligne. A titre d'exemples, je vous recommande de consulter trois sites.

Le premier est le fruit des travaux de la NARA (National Archives and Records Administration).[15] Ce site, entièrement consacré au *records management*, constitue une mine d'informations tant pour les services de l'Administration fédérale américaine que pour le public et les professionnels. On y trouve aussi bien des liens sur des documents concernant des dossiers de grande importance pour la NARA et l'Administration, comme la signature électronique et la gestion des dépôts d'archives intermédiaires

13 Et en priorité les délais communs, tels que ceux qui sont relatifs aux ressources humaines ou aux finances par exemple.

14 La nouvelle Loi genevoise sur les archives publiques date du 1er décembre 2000.

15 <http://www.nara.gov/records>.

(Records Center Program) par exemple, que des directives *(Policy and Guidance)*. A noter que les *General Records Schedules (GRS)*, calendriers de conservation des documents produits ou reçus, sont également mis à disposition en ligne. Ce site extrêmement complet est un passage obligé pour les fonctionnaires fédéraux américains.

Dans un tout autre style graphique, le travail de la section du *Records Management* de l'Etat du Tennessee est tout à fait intéressant.[16] Les ressources mises à disposition sont impressionnantes tant par leur quantité que leur variété. Ainsi, on y trouve des informations aussi bien sur le plan d'urgence, la législation, la micrographie que des liens utiles. Une *newsletter* informant l'Administration des derniers développements des travaux de la section ainsi qu'un certain nombre de formulaires sont également disponibles en ligne. Seul hic, à mon sens, le compteur en bas de la page d'accueil dénombre «seulement» 275 visites – depuis une date indéterminée.[17] Le site ne semble donc pas très fréquenté, ce qui est bien regrettable vu la qualité des informations fournies.

Le dernier exemple nous provient de la section du *Records Management* du *New York State Archives*.[18] Les services offerts sur ce site vont des considérations générales sur le *e-government* à des listes de publications utiles pour les services de l'Administration, tout en passant par des recommandations sur l'acquisition de softwares liés au *records management* et à la gestion de la messagerie électronique par exemple. L'éventail des produits est une fois de plus très large.

Conclusion

Les archivistes doivent absolument utiliser les nouvelles technologies. Elles représentent un atout dans l'accomplissement de leur mission. Reste que la définition du contenu, le choix des solutions techniques, de la dépendance vis-à-vis de tiers, doivent être clairement définis et pesés en connaissance de cause par les institutions.

En effet, il est nécessaire de prendre en considération un maximum de paramètres dans la création d'un site Intranet, faute de se heurter à de solides contradictions ou de cruelles désillusions. Ce type de réalisation n'est ni un gadget ni une finalité absolue pour les archivistes.

16 <http://www.state.tn.us/generalserv/ba17r>.
17 Relevé effectué le 14 mai 2001.
18 <http://www.sara.nysed.gov/services/recmgmt.htm>.

En revanche, il doit faire pleinement partie de la panoplie du professionnel conscient de ses obligations et du peu de moyens à sa disposition pour arriver à ses fins. Il constitue également une «vitrine» qui permet aux archivistes de répondre de façon plus adéquate aux besoins – exprimés ou pas – par leurs collègues, souvent démunis et découragés face à l'ampleur des problèmes.

A mon sens, un Intranet est une opportunité formidable à saisir pour les archivistes d'occuper le terrain, de s'offrir un peu de visibilité et de participer à une meilleure gestion de l'information et de la création du patrimoine. J'en suis convaincu.

Leere Seite
Blank page
Page vide