

## ISO 15489, une approche globale de la gestion documentaire

Elle est passée un peu inaperçue. Il faut dire qu'en mémoriser le nom est déjà un exercice. La norme ISO 15489 adoptée en février 2002 devrait pourtant retenir l'attention de tous ceux qui conçoivent et mettent en place des systèmes de gestion de documents ou de *records*. En effet pour la première fois une norme internationale propose une démarche visant à ce que les documents soient gérés et maintenus de façon pérenne en ligne avec les objectifs métiers de l'organisation. ISO 15489 est focalisée sur le *record*, le document qui doit être conservé (en anglais *recorded*) parce qu'il constitue un objet de gestion et une trace de l'activité de l'organisation. L'ISO utilise le terme "enregistrement d'archive" pour le terme anglais *record management*.

L'intérêt de cette démarche est de fournir un fil rouge pour les dirigeants, les gestionnaires et les utilisateurs souhaitant mettre en place un système de gestion de document électronique ou de contenus documentaires. Ce fil devrait être bien utile.

En effet plusieurs référentiels métiers se sont appropriés le domaine de la GED: archivistes, documentalistes, qualitatifs, spécialistes de la documentation technique, de la propriété intellectuelle... Plusieurs technologies se sont amalgamées: imagerie documentaire, workflow, gestion de bases de données, COLD, moteurs d'indexation... Les solutions techniques et les logiciels se sont multipliés.

Dans cet amas de vocabulaires, de technologies et de produits, Il n'est pas facile de s'y retrouver et d'identifier ce que doit faire l'organisation pour améliorer son fonctionnement en gérant mieux ses documents.

La solution souvent mise en œuvre en pratique, est de limiter le périmètre des projets documentaires de façon à mieux maîtriser les tenants et les aboutissants. Faute de démarche explicite, on court alors le risque de créer un silo documentaire isolé non interopérable avec le reste de l'organisation. Par ailleurs en procédant de la sorte, on ne traite ni les processus transversaux ni les échanges entre organisations qui sont souvent déterminants dans l'optimisation de la chaîne de la valeur.

Cette situation conduit à des difficultés, parfois à des échecs. Elle n'est pas étrangère à la réticence des décideurs et des gestionnaires, qu'ils soient dans des positions métiers ou du côté IT, à donner aux applications documentaires la priorité qu'elles méritent. Et

même dans certains cas à fuir ces applications comme la peste.

En abordant la gestion des enregistrements en terme d'économie de coûts et de meilleure gestion des risques, l'ISO cible clairement les gestionnaires.

Le succès de la norme ISO 9000, dont le nom est, lui, plus facile à retenir donne des raisons d'être optimiste.

D'abord parce qu'une méthode explicitée et un vocabulaire partagé devraient inspirer confiance face à la généralisation de l'information sous forme numérique.

Ensuite parce que dans les domaines où des contraintes réglementaires ou normatives (par exemple la qualité: ISO 9001, 9002 et 14000) s'appliquent, il sera possible de mettre en place une approche reconnue, globale et transversale de l'organisation, la gestion et la communication des documents.

Enfin parce qu'elle formalise le lien entre les besoins métiers, la conception et l'implémentation des applications de gestion documentaires.

On notera pour conclure que ISO 15489 trouve ses origines dans les efforts du gouvernement australien qui, dès 1996, a mis en place la norme nationale qui a servi de base aux efforts de normalisation internationaux. Ainsi, paradoxalement, c'est l'un des pays les plus jeunes de la planète qui montre aux autres le chemin des bonnes méthodes de gestion des enregistrements. Nul doute que ceci devrait être une source d'air frais dans un paysage jugé quelquefois poussiéreux.

Dominique PORTAL  
SOLSTEAM