

ÉTUDE

Le concept de qualité en archivistique contemporaine : quelques pistes...¹

Basma Makhoul-Shabou

INTRODUCTION

Il est établi que la gestion des archives² fait bel et bien partie des fonctions «managériales» qui assurent la gestion des ressources informationnelles d'une organisation dont notamment les documents et les archives consignés. Dans ce domaine, contrairement aux autres interventions «managériales», les efforts sont investis davantage dans le développement des processus d'application, que dans l'examen méticuleux de la qualité des documents et les enjeux de leur mesure. Approfondir la qualité des documents est une étape importante sans laquelle on ne peut améliorer la composition de notre patrimoine documentaire. D'autant plus que du point de vue économique, l'absence de méthodes et d'instruments servant à la mesure de la qualité de nos archives, entrave la justification de l'investissement matériel, technique, financier et humain que leur conservation implique. Cependant, un prérequis est à vérifier avant de s'engager dans l'étude de la qualité des archives. Il faut tout d'abord se mettre d'accord sur ce que nous entendons par qualité.

La qualité d'un produit ou d'un service correspond aux caractéristiques souhaitables qui lui permettent, d'une part, d'assurer les fonctions pour lesquelles il a été créé et, d'autre part, de satisfaire un besoin particulier. (Radford 1922; Juran 1951; Feigenbaum 1983; Crosby 1986a, 1986b; Gouvernement du Québec 1986; Garvin 1987; Kélada 1991; Périgord et Fournier 1993; Milakovich 1995; Froman et Gourdon 2003; Gouvernement du Québec 2005-2007) Étant donné que les archives sont à la fois un produit et un service informationnel, administratif et patrimonial, il nous semble être particulièrement important d'étudier leurs qualités.

Compte tenu de cette définition et de l'importance d'adapter le concept de qualité aux archives, cet article tente de faire état des principaux écrits archivistiques qui permettent d'identifier, de façon explicite ou implicite, des qualités reconnues aux archives. Il importe de noter que les textes sur lesquels nous nous sommes basés ont été choisis pour leur intérêt direct et indirect pour l'étude des qualités des archives³. Ces écrits décrivent plusieurs expériences professionnelles et rapportent les résultats

de différentes recherches scientifiques internationales. Leur analyse permet de faire ressortir quatre thèmes : 1) la notion de preuve au centre des qualités des archives, 2) la contribution de l'ISO 15489 (2001) aux qualités des documents d'archives, 3) la notion de preuve et les qualités qui sont liées aux documents d'archives dans le contexte électronique et enfin, 4) l'apport des recherches internationales quant à la définition et à la mesure de certaines qualités des archives.

1. LA NOTION DE PREUVE AU CENTRE DES QUALITÉS DES ARCHIVES

Le caractère probatoire des archives représente une qualité majeure reconnue dans une grande partie de la littérature explorée dans le domaine archivistique, de même qu'en sciences de l'information. Ces écrits soulignent que les archives constituent des preuves privilégiées à l'appui des faits. (Briet 1951)

Dans les années 1960, l'archiviste américain Schellenberg (1956, 1965) et l'archiviste anglais Jenkinson (1965) ont eu un intérêt particulier pour la notion de preuve – statut attribué exclusivement aux archives et qui les distingue des autres sources d'information telles les monographies. Cette distinction s'explique par la nature même des documents d'archives et notamment par leur caractère organique. Dans cet ordre d'idées, Schellenberg précise :

Records⁴ are organic material, which largely accounts for the substantive variations between them and publications. Unlike the publications, they have a collective significance, a significance primarily in relation to activity and only secondarily in relation to subject. (Schellenberg 1965, 119)

Schellenberg souligne, en s'inspirant d'une conférence de Jenkinson, présentée en octobre 1947, à l'*University College* de Londres, l'importance de l'organicité des archives et leur aspect naturel non altéré :

They [archives] came together, and reached their final arrangement, by a natural process: are a growth; almost, as you might say, as much an organism as a tree or an animal. They have consequently a structure, an articulation and a natural relationship between parts, which are essential to their significance [...]. Archive quality only survives unimpaired so long as this natural form and relationship are maintained. (Jenkinson 1947)⁵

Jenkinson considère ainsi que la qualité des archives est liée également à leur ordre initial, soit leur structure interne, leurs articulations originales et les différents liens qui les unissent. Sans ce caractère organique et global des documents, il serait difficile de garantir leur représentativité par rapport aux faits (activités, fonctions, événements, etc.) générateurs de ces fonds documentaires.

Pérotin affirme pour sa part :

En tant que matériaux organiques, les archives ont une importance collective plutôt qu'unitaire, à l'inverse des publications. Tous les papiers résultant d'une activité administrative donnée ont un caractère global et sont solidaires, leur valeur, en tant que fonds, dépasse leur valeur d'articles isolés. (Pérotin 1966, 23-24)

Il ajoute que les liens organiques entre les différentes composantes d'un fonds d'archives sont le garant principal d'un reflet authentique d'une réalité quelle que soit sa nature, institutionnelle ou sociétale.

Par ailleurs, Jenkinson (1965, 11-12) présente deux autres qualités essentielles pour définir la nature des archives, soit l'impartialité et l'authenticité. Pour ce qui est de l'impartialité des archives, elle réside dans le caractère naturel des documents et dans le fait qu'ils n'ont pas été créés pour des objectifs personnels ou pour des intérêts postérieurs, mais plutôt pour appuyer des activités et des procédures dans la conduite habituelle des fonctions organisationnelles. Selon Jenkinson, « *impartiality is a gift which results from the first part of our definition of Archives⁶* », (Jenkinson 1965, 12) c'est-à-dire « *a document which may be said to belong to the class of Archives is one which was drawn up or used in the course of an administrative or executive transaction (whether public or private) of which itself formed a part⁷* ». (Jenkinson 1965, 11)

La deuxième qualité est l'authenticité. Elle implique que la conservation et la tenue des documents soient placées sous la responsabilité d'une instance officielle : « *... we stated that Archives were preserved in official custody and for official information only; and this gives us the second of their distinguishing qualities, Authenticity.* » (Jenkinson 1965, 12) Selon Jenkinson, l'authenticité des archives implique que l'origine de ces dernières ainsi que leur histoire soient libres de toute suspicion.

Pour Schellenberg, les archives publiques ne peuvent conserver leur valeur de témoignage significatif des activités et des fonctions organisationnelles que lorsque leur conservation est assurée par des instances publiques mandatées pour cette fin.

In a nation, public records should neither be alienated nor dispersed among private repositories so that their organizational origins are obscured. The evidence value of public records may be impaired by removing them improperly from public custody. (Schellenberg 1965, 97)

Nous retenons de ce qui précède que les archives posséderaient ces qualités dans le cadre de leur valeur de preuve générale. L'impartialité reposerait sur la non-postériorité de l'acte de créer les archives, et notamment sur son caractère naturel et impersonnel. L'authenticité exigerait que le créateur des archives (ou son successeur), ainsi que la personne qui se charge de leur conservation soient connus et « retraçables ». Enfin, l'organicité dépendrait du respect de l'ordre originel des archives et de leur caractère naturel, et ce, particulièrement pendant leur traitement ou leur déplacement (transfert, versement ou autre mouvement de documents). Ces qualités représentent, selon les auteurs, des éléments essentiels à l'établissement et à la compréhension approfondie des activités et des fonctions des organisations. (Schellenberg 1956, 165; Jenkinson 1965; Pérotin 1966)

Outre l'organicité, l'impartialité et l'authenticité, McKemmish propose d'autres qualités attribuables aux archives ayant trait à leur valeur probante. Plus précisément, elle évoque dans ses écrits quatre qualités attribuables aux archives, soit l'intégrité, la complétude, l'exactitude et la fiabilité. (McKemmish 1993, 22) Ces dernières représentent des *authoritative qualities* – éléments essentiels au *recordness*, c'est-à-dire à la valeur de preuve des documents dans son sens général. Selon l'auteure, ces qualités demeurent peu étudiées, voire négligées, surtout dans le contexte des nouvelles technologies, et

ce, contrairement à l'utilisation et à l'accessibilité des archives qui représentent plutôt des *allocative qualities*, largement étudiées dans la littérature.

The dominance within much of discourse of our so-called information society of a concept of information that focuses almost exclusively on its allocative qualities – as a stock of information products or a resource in a sense of a mine – means that the challenge of providing a concept of the archival document, or recorded information that is a by-product of human interaction, and therefore has the qualities of an authoritative resources, as well as an allocative one, is particularly daunting and at the same time an imperative. (McKemmish 1993, 23)

McKemmish présente une tentative de catégorisation des qualités des archives. Cependant, ces dernières n'ont pas été approfondies de manière à exposer leurs natures respectives et notamment la méthode permettant de les mesurer.

En somme, nous notons que la capacité probatoire des documents est liée à leur organicité, impartialité, authenticité, intégrité, complétude, exactitude et fiabilité.

2. LA CONTRIBUTION DE LA NORME ISO 15489 (2001) À L'IDENTIFICATION DES QUALITÉS DES DOCUMENTS D'ARCHIVES

Pour caractériser un document d'archives⁸, qui par définition doit posséder une valeur de preuve et d'information, la norme ISO 15489-1 (2001) relative au *records management* définit, dans ses principes directeurs, cinq qualités : l'authenticité, la fiabilité, l'intégrité, l'exploitabilité et la traçabilité.

Selon la norme ISO 15489-1 , «un document authentique est un document dont on peut prouver a) qu'il est bien ce qu'il prétend être, b) qu'il a été effectivement produit ou reçu par la personne qui prétend l'avoir produit ou reçu, et c) qu'il a été produit ou reçu au moment où il prétend l'avoir été.» (ISO 15489-1 2001, 7) Pour garantir l'authenticité des documents, il est donc nécessaire d'élaborer des politiques et des procédures de contrôle de la création, de la réception, de la transmission, de la préservation et du sort final des documents, de sorte que le producteur puisse être identifié et que les documents soient à l'abri de modifications ultérieures comme des ajouts, des suppressions, des altérations, des exploitations ou des dissimulations abusives ou inappropriées. (ISO 15489-1 2001, 7) Ces politiques et procédures doivent être suffisamment documentées. Il ressort de cette définition que le contrôle de la création des documents, la réception de ces derniers, leur transmission et leur préservation représentent des indicateurs qui permettent de juger de l'authenticité des documents d'archives.

«Un document fiable est un document dont le contenu peut être considéré comme la représentation complète et exacte des opérations, des activités ou des faits qu'il atteste, et sur lequel on peut s'appuyer lors d'opérations, d'activités ou de faits ultérieurs.» (ISO 15489-1 2001, 8) La fiabilité des documents repose ainsi sur la capacité de leur contenu à refléter fidèlement l'ensemble des activités dans le cadre desquelles ils ont été crées.

«L'intégrité d'un document renvoie au caractère complet et non altéré de son  tat.» (ISO 15489-1 2001, 8) Ainsi, il est nécessaire 1) que le document soit protégé contre

les altérations abusives, 2) que les politiques et les procédures de *records management* «précisent les conditions et les circonstances avec lesquelles les changements sur un document, après sa création, sont possibles» et 3) que les changements soient réalisés uniquement par des personnes autorisées. De la sorte, les conditions de protection et les mesures déployées pour le contrôle de la création et de la manipulation des documents sont considérées comme des indicateurs pour juger de l'intégrité des documents. (ISO 15489-1 2001)

L'exploitabilité d'un document d'archives exige que ce dernier puisse «être localisé, récupéré, communiqué et interprété.» (ISO 15489-1 2001, 8) Bien que courte et concise, cette définition révèle un portrait général de quatre exigences essentielles à l'exploitabilité des documents d'archives. Pour être exploitables, selon la norme ISO 15489-1, les documents doivent être : 1) classifiés adéquatement pour permettre aisément leur «identifiabilité» ou leur localisation logique dans une structure générale qui organise l'ensemble de la production documentaire, 2) classés convenablement dans les locaux de conservation, de manière à favoriser un repérage rapide et facile, 3) communicables, du fait qu'ils sont ouverts à la consultation publique conformément aux textes légaux et réglementaires en vigueur, 4) compréhensibles et par conséquent correctement interprétables, en considérant les éléments contextuels et en situant les documents dans une «succession logique de fonctions élargies» (ISO 15489-1 2001, 8) qui caractérisent leur création ou leur utilisation. En d'autres termes, l'exploitabilité des documents repose sur trois formes d'accessibilité : 1) l'accessibilité physique : «repérabilité» des documents ; 2) l'accessibilité juridique, c'est-à-dire la communicabilité des documents ; et enfin 3) l'accessibilité cognitive qui implique «l'identifiabilité» logique des documents et la compréhensibilité de leur contenu sans lesquelles l'interprétation de l'information que véhicule le document n'est pas possible.

Selon la norme ISO 15489-1, assurer la «traçabilité» des documents d'archives c'est «de créer, d'enregistrer et de préserver les données relatives aux mouvements et à l'utilisation des documents.» (ISO 15489-1 2001, 4) Pour contrôler la «traçabilité» des documents d'archives, il est essentiel de documenter les mouvements de documents et les diverses consultations et utilisations, que ce soit par des personnes internes ou externes à l'organisation productrice de ces documents. Cet historique permet d'établir facilement et systématiquement la responsabilité en cas de perte, d'altération ou de modification de documents. Dans son rapport technique et plus précisément dans la section consacrée à la description du processus de *records management*, la norme ISO/TR 15489-2 souligne l'importance d'assurer la «traçabilité» des documents d'archives en vue de garantir leur protection.

S'inspirant de la norme ISO 15489-1 : 2001(F), Reed réaffirme l'importance d'assurer la fiabilité des documents organisationnels, leur authenticité, leur intégrité et leur exploitabilité. Elle écrit : «*once an organization has determined what to manage as records, those data, documents and information identified as being records need greater protection through the application of routine processes to ensure reliability, authenticity, integrity and usability.*» (Reed 2005, 106) Reed établit également le lien étroit entre l'accessibilité des documents, leur fiabilité et leur authenticité en précisant que : «*the primary aim of maintaining records is to enable them to be usable and accessible over time with all their reliability and authenticity intact for as long as they are required.*» (Reed 2005, 121)

La norme ISO 15489-1 souligne donc l'exploitabilité des documents avec ces trois types d'accessibilité (physique, juridique et cognitive), l'authenticité, la fiabilité et la traçabilité, ainsi que l'intégrité des documents.

3. LA NOTION DE PREUVE ET LES QUALITÉS QUI LUI SONT LIÉES DANS LE CONTEXTE DES ARCHIVES SUR SUPPORTS ÉLECTRONIQUES

Afin d'établir la valeur testimoniale des documents numériques, une recherche commanditée par la *National Historical Publications and Records Commission* et réalisée par un groupe de chercheurs dont Williams, Cox, Bearman et d'autres chercheurs de l'Université Pittsburgh propose 19 conditions fonctionnelles (*functional requirements*) qui répondent aux exigences du statut de preuve des documents. Neuf de ces conditions traitent des diverses qualités des documents dans le cadre de trois thématiques, soit la saisie des documents, leur maintenance et leur utilisation. (Duff 1996)

1) La saisie des documents (*record capture*) présuppose trois conditions : a) les documents doivent permettre la compréhension de toutes les activités de l'organisme ; b) ces documents doivent être aisément identifiables grâce à un poste de classification exclusif et complet en adéquation avec leur contenu, un format de présentation identifié de manière claire, afin d'aider à la compréhension du contenu ainsi que des informations permettant d'établir le lien avec le contexte de leur création et de leur utilisation ; c) les documents doivent également avoir un créateur autorisé, connu et suffisamment documenté.

2) La maintenance des documents (*maintained records*) implique que d'une part, les documents adéquatement préservés continuent de refléter leur contenu, leur structure et leur contexte de création dans les systèmes dans lesquels ils ont été conservés au fil du temps, c'est-à-dire que les documents demeurent protégés de toutes violations, modifications ou destructions, que le contenu et la structure de ces documents restent cohérents et que les processus de leur création, de leur utilisation et de leur conservation soient vérifiables. Il importe que les opérations de destruction soient possibles, contrôlées et réalisées par des autorités mandatées à le faire.

3) L'utilisation des documents (*usable records*) exige trois qualités, soit a) l'exploitabilité des documents de façon à permettre le transfert des dossiers à d'autres systèmes sans perte d'information ; b) l'accessibilité de ces dossiers de manière à ce qu'il soit possible d'en reproduire le contenu, la structure et le contexte. Cette accessibilité implique également que les documents soient disponibles, et notamment livrables (*Renderable*), c'est-à-dire qu'ils peuvent être affichés, imprimés, ou représentés virtuellement tels qu'ils apparaissent au moment de la création et de la réception initiale, et que leur présentation demeure capable de refléter le contexte de leur création et de leur utilisation, de sorte que la valeur probante des documents soit préservée. Et enfin, c) il faut qu'il y ait la possibilité de masquer des éléments du document lorsqu'il est nécessaire de fournir des copies censurées (*Redactable records*).

Bien qu'elles s'inscrivent dans une étude sur les documents électroniques, ces conditions fonctionnelles s'appliqueraient indépendamment de la nature particulière d'un système (manuel ou électronique) de création de documents. (Duff 1996)

Dans leur recherche sur les conditions de traitement des documents électroniques authentiques, Duranti et MacNeil précisent que l'authenticité des documents est liée, d'une part, au mode, à la forme et à l'état de transmission de ces documents, et, d'autre part, à l'état de ceux-ci au moment de leur conservation.

Authenticity [...] is linked to the record's mode, form, and state of transmission, and to the manner of its preservation and custody, and is protected and guaranteed through the adoption of methods that ensure that the record is not manipulated, altered, or otherwise falsified after its creation, that is, the record is precisely as reliable as it was when made, received, and set aside. The mode of transmission of a record is the method by which a record is communicated over space or time [...]. The form of transmission of a record is the physical and intellectual form that the record has when it is received [...]. The state of transmission of a record refers to its degree of development and authority, that is, its primitiveness, completeness, and effectiveness when it is initially set aside after being made or received. This state can be either draft, original, or copy [...]. In relation to preservation and custody, the main difference between electronic records and traditional records is that the latter are kept authentic by maintaining them in the same form and state of transmission in which they were when made or received and set aside, while the former are kept authentic by continuous copying and periodic migration. (Duranti et MacNeil 1996, 56-57)

Les auteures distinguent les caractéristiques du brouillon, de la copie et de l'original d'un document. Elles jugent que l'original d'un document doit être complet (*completeness*), effectif (*effectiveness*) et primitif (*primitiveness*): un concept qui rappelle le caractère naturel ou plutôt l'intégrité des documents :

A draft is a temporary compilation of a document intended for correction; drafts may be in various stages of completion. A copy is a reproduction of a record made either from an original, a draft, or another copy. An original is the first complete and effective record. In other words, in order to be original, a record must present three characteristics: completeness (i.e., its form must be the one intended by its author and/or required by the juridical system), primitiveness (i.e., it must be the first to be produced in its complete form), and effectiveness (i.e., it must be capable of reaching the effects for which it was produced). (Duranti et MacNeil 1996, 56)

Selon Duranti, MacNeil et Reed, la fiabilité des documents est par ailleurs liée à leur création. Duranti et MacNeil précisent: «*reliability depends upon two factors: the degree of completeness of the record's form and the degree of control exercised over its procedure of creation.*» (Duranti et MacNeil 1996, 54) Un document complet du point de vue du format doit contenir 1) la date qui établit le lien entre le document, son créateur et le fait qu'il atteste et 2) la signature qui indique la responsabilité du créateur. (Duranti et MacNeil 1996, 54)

Bearman et Trant pour leur part précisent, dans leur étude sur les enjeux de l'authenticité des documents électroniques, que le jugement de l'authenticité est basé sur l'évaluation des origines des documents, leur complétude et leur intégrité interne. Selon les auteurs, cette qualité peut également être évaluée en vérifiant la consistance et la cohérence d'une source particulière de documents avec d'autres sources créées ou utilisées dans le même contexte. Par la même occasion, les auteurs ne manquent

pas de rappeler la différence entre l'authenticité des documents et leur authentification ; ils expliquent :

This discussion of authenticity and integrity of information resources should not be confused with discussions of authentication, an equally important issue in networked information access. Authentication (or access control) addresses who has permission to do what with an information resource and is, therefore, grounded in methods of identification of the user. Authenticity (or content assurance) addresses what the resource purports to be and how it was created and is, therefore, grounded in methods of identification and verification of the resource. (Bearman et Trant 1998)

Dans un autre ordre d'idées, Reed souligne la différence entre les caractéristiques d'une preuve légale et d'une preuve archivistique, elle affirme que :

There is a difference between legal evidence and recordkeeping evidence which is only just beginning to be widely understood within the archival profession as a result of research during the 1990s. [...] Legal document involves the document being more or less 'fixed' [...]. A record as an authentic individual item of evidence within recordkeeping approaches however, is provable because of the way it has been. (Reed 2005, 104)

Du point de vue archivistique, le caractère probatoire des documents est jugé en raison de l'organisation originelle qui les distingue. Or, du point de vue légal, la valeur de preuve est décidée selon qu'elle est enregistrée matériellement ou non. De la sorte, le statut d'un document écrit, du point de vue de la preuve, demeure plus probant qu'un témoignage oral non consigné par exemple.

Toujours dans le cadre des études sur les documents électroniques, pour garantir un accès à long terme de ces derniers, outre l'établissement d'une politique claire d'accès et le renforcement de la sécurité des documents, Dollar recommande d'investir dans une politique de préservation et des mesures de conservation appropriées et souligne également la nécessité d'élaborer un processus qui assure le contrôle de la qualité.

...archival science gives the greatest weight of trustworthiness to records that are created and used in accordance with established rules and procedures. This is a form of quality control that should be carried over into the preservation of electronic records. (Dollar 2000, 94)

Les métadonnées augmentent la fiabilité de l'utilisation des données et renforcent ainsi la préservation de l'information à long terme. (Hartland, McKemish et Upward 2005)

Nous retenons des recherches évoquées dans le contexte des documents numériques, les qualités suivantes : l'accessibilité des documents, la preuve et la capacité probatoire de ceux-ci, leur authenticité, leur complétude, leur fiabilité, leur « identifiabilité », leur intégrité, leur exactitude, la compréhensibilité de leur contenu et la clarté de leur format.

4. L'APPORT DES RECHERCHES INTERNATIONALES À LA DÉFINITION ET À LA MESURE DE CERTAINES QUALITÉS DES ARCHIVES

Durant les dernières décennies, plusieurs recherches internationales ont été réalisées afin d'approfondir certaines caractéristiques des archives définitives auxquelles pourrait s'appliquer le concept de qualité. Le projet de recherche international *International Research on Permanent Authentic Records in Electronic Systems* (InterPARES) sur la préservation à long terme de l'authenticité des archives numériques a permis de développer des mesures empiriques pour évaluer l'authenticité et la fiabilité des documents « traditionnels » et « numériques » dans une perspective de préservation à long terme. Bien qu'orientés vers les archives électroniques, les résultats de cette recherche (Duranti et Chabin 2004 ; Duranti 2007 ; InterPARES 2 Terminology Database 2010) évoquent et définissent plusieurs qualités qui s'appliqueraient aux archives en général, et ce, dans le cadre du concept de *Trustworthiness* des archives. Ce concept correspond à la crédibilité et à la confiance que l'utilisateur pourrait avoir en la capacité probante d'un document. Il repose essentiellement sur la fiabilité des documents, leur authenticité et leur exactitude.

L'InterPARES 2 Terminology Database définit la fiabilité des documents par deux éléments, soit leur complétude et le contrôle de la procédure de leur création : « *Reliability: The trustworthiness of a record as a statement of fact. It exists when a record can stand for the fact it is about, and is established by examining the completeness of the record's form and the amount of control exercised on the process of its creation.* » (InterPARES 2 Terminology Database 2010)

La « complétude » représente quant à elle « *the characteristic of a record that refers to the presence within it of all the elements required by the creator and the juridical system for it to be capable of generating consequences.* » Quant au deuxième élément sur lequel la fiabilité s'appuie, il consiste en la rigueur du contrôle de la procédure qui permet la création de documents.

Selon le projet InterPARES, l'authenticité est la qualité qui permet aux archives d'être ce qu'elles prétendent être. Cette définition rejoint celle que propose la norme ISO 15489. Cette qualité implique que ces archives soient exemptes de falsification. Deux composantes sont à la base de l'authenticité des archives, soit leur identité et leur intégrité. L'identité est « *the whole of the characteristics of a document or a record that uniquely identify it and distinguish it from any other document or record.* » Quant à l'intégrité des archives, elle correspond à la qualité de ce qui est complet et inaltéré dans ses aspects essentiels. Pour s'assurer de l'authenticité des archives, cette recherche suggère de vérifier les conditions d'authenticité (*Authenticity requirements*), c'est-à-dire les spécifications liées à la forme et au contexte des archives, sans lesquelles l'authenticité des archives ne serait pas garantie. Représentant la troisième composante du concept de *Trustworthiness* des archives, l'exactitude correspond au « *degree to which data, information, documents or records are precise, correct, truthful, free of error or distortion, or pertinent to the matter.* »

Outre les trois qualités principales qui définissent le concept de *Trustworthiness* que sont la fiabilité, l'authenticité et l'exactitude indiquées dans la Figure 1, cette recherche

évoque d'autres qualités dérivées de ces dernières, telles que la complétude, la rigueur des procédures de création, l'intégrité, l'identité, la précision et la pertinence. Elle explique également la nature des liens qui réunissent les diverses qualités entre elles. Ces liens sont basés sur un ordre logique interne qui assure leur légitimité et leur cohérence.

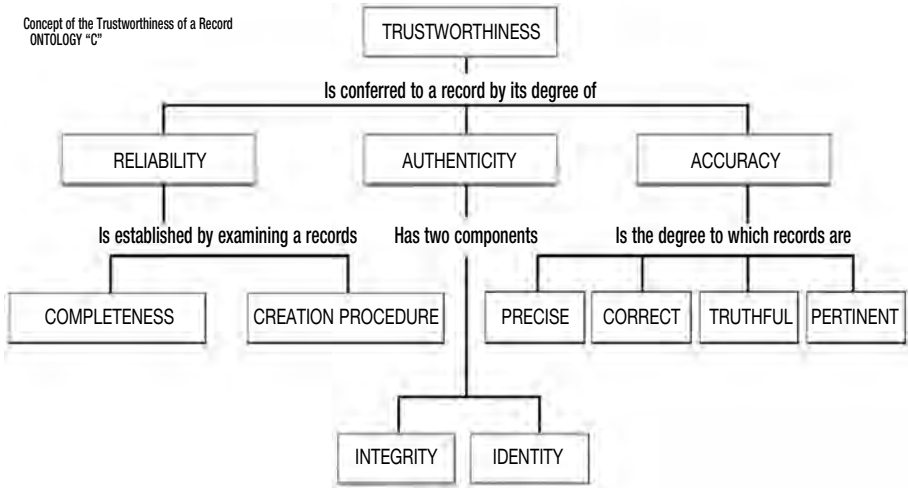


Figure 1. Le concept de *Trustworthiness* selon l'InterPARES 2 (2010) et les qualités des archives qui en découlent.

Source : *InterPARES 2 Terminology Database (2010)*
http://www.interpares.org/ip2/ip2_terminology_db.cfm

Un document jugé authentique – c'est-à-dire qui est ce qu'il prétend être – est un document qui possède des caractéristiques exclusives (identité) et qui est complet et inaltéré (intégrité). En l'absence de ces trois conditions relatives à son authenticité, le document perd l'une des trois dimensions : l'authenticité, la fiabilité et l'exactitude. Réunies ensemble, ces trois qualités établissent la crédibilité d'un document d'archives en tant que preuve (*Trustworthiness*).

Outre l'aspect logique qui caractérise les liens entre ces qualités d'archives, cette même Figure 1 évoque également la nature relative de ces qualités. On ne parlera donc pas d'authenticité, de fiabilité et d'exactitude en tant que telles, mais plutôt du degré d'authenticité des documents, de leur degré de fiabilité et, notamment, d'exactitude. Nous retenons finalement que les qualités évoquées sont toujours relatives et varient selon leurs différents niveaux et degrés.

D'autres chercheurs ont, à leur tour, étudié le concept de *Trustworthiness*. Dans son ouvrage intitulé *Authentic Electronic Records: Strategies for Long-Term Access*, Dollar aborde certaines qualités des archives dans une perspective générale. L'auteur rejoint les idées de Duranti et MacNeil qui confirment que l'authenticité d'un document est la préservation de sa fiabilité durant des années. Ils confirment également que la fiabilité des documents est leur *Trustworthiness* comme preuve du point de vue de la mémoire des activités à l'occasion desquelles ils ont été produits naturellement,

c'est-à-dire pendant la conduite normale de ces dernières. En d'autres termes, la fiabilité d'un document est sa capacité d'appuyer un fait qu'il atteste, et ce, en liaison avec la procédure de création. (Dollar 2000, 14) Par ailleurs, Dollar rappelle que selon la diplomatie, les documents complets doivent : 1) avoir un créateur ou un auteur aisément identifiable ; 2) représenter un acte, une trace ou une manifestation de décision ; 3) être enregistrés sur un support qui permet que le document soit stable et identifiable ; 4) contenir des éléments de forme liés à la création (date et heure), de texte, et d'authentification (signature). (Dollar 2000, 24)

Dans leur étude sur les qualités des données diffusées dans les portails scientifiques, Lauriault *et al.* soulignent le lien entre le concept de *Trustworthiness* et d'authenticité, d'une part, et leur rapport avec la crédibilité des documents, d'autre part. Les auteurs précisent :

Authenticity is closely tied to the concept of trustworthiness. An object that is believably and proven to be authentic is considered to be trustworthy. Trust is the quality that underpins social relations, and business and juridically countenanced transaction. Trust is often built or erected on the guarantees that data or records are authentic, reliable and accurate. These qualities, among other features, suggest that a thing or person is trustworthy. (Lauriault *et al.* 2007, 141)

Selon Lauriault *et al.*, la mesure de l'authenticité des données dépend de leur créateur initial, de son successeur, de l'archiviste qui les gère et de leur utilisateur, ainsi que de leur propre histoire (*lineage*) :

Lineage is information that describes the source of the observations, data collection and compilation methodologies, conversions, transformations, analyses, and derivations to which the data have been subject. It also provides the assumptions and the criteria applied at any stage of its life, as well as any biases. In fact, lineage is normally the first part of quality statement [...]. Data producers have documented procedures and quality requirements that they have to meet, and lineage is a kind of audit trail to attest the fact that the producers have met those requirements. (Lauriault *et al.* 2007, 144)

En d'autres termes, la mesure de l'authenticité des documents est liée à trois types de contextes, soit le contexte de leur création et de leur détention, le contexte de leur gestion et le contexte de leur utilisation.

Pour souligner la distinction entre l'exactitude des données en archivistique et dans les disciplines scientifiques, les auteurs s'appuient sur la définition de l'exactitude proposée par l'InterPARES 2 et de Pearce-Moses :

In the archival community, accuracy is less specific than in Sciences, and is defined as 'the degree of precision to which something is correct, truthful, and free of error or distortion, whether by omission or commission' [InterPARES 2 2007] or 'the degree to which data, information documents records are precise, correct, truthful, free of error or distortion, or pertinent to matter [Archives]' [InterPARES 2 2007]. (Lauriault *et al.* 2007, 145)

Lauriault *et al.* adoptent la définition de fiabilité des documents que propose le *Society of American Archivists* et soulignent par la même occasion que le concept de *Trustworthiness* repose sur deux types de dimensions : une dimension qualitative

quand il s'agit d'évaluer la fiabilité et l'authenticité des données et une dimension quantitative quand il s'agit d'examiner la complétude et l'exactitude de ces données. (Lauriault *et al.* 2007, 149)

Compte tenu de notre intérêt pour la définition et la mesure des qualités des archives, nous retenons que ce concept de *Trustworthiness* qui désigne la crédibilité de la preuve des archives implique plusieurs qualités, soit l'authenticité, la complétude, l'intégrité, la fiabilité, l'exactitude et la précision.

CONCLUSION

L'exploration de la littérature en archivistique contemporaine permet d'identifier plusieurs qualités applicables aux archives, soit la preuve dans sa dimension générale ou juridique, la crédibilité des documents comme preuve (*Trustworthiness*), leur authenticité, leur fiabilité, leur intégrité en général et interne en particulier, la complétude et l'exactitude de leur contenu, et la clarté du format de présentation, la compréhensibilité du contenu, sa consistance et sa cohérence, «l'identifiabilité» du document et de son créateur, l'exploitabilité de ces documents et de leur contenu, leur accessibilité et leur traçabilité.

Ces qualités ont été décrites selon deux modes : explicite (direct) et implicite (indirect). Outre la norme ISO 15489 qui a abordé intentionnellement les caractéristiques des archives dans une perspective de qualité, les qualités identifiées dans les textes étaient dans la plupart des cas abordées de façon indirecte. Et le plus souvent dans le cadre de l'étude de la capacité probante des documents liée généralement à la nature même des archives, (Jenkinson 1965; Schellenberg 1956, 1965; McKemmish 1993; Duff 1996) pour étudier les attributs des données scientifiques (Lauriault *et al.* 2007) ou encore les caractéristiques des archives électroniques et les enjeux associés à leur préservation. (Duff 1996; Duranti et MacNeil 1996; Dollar 2000; InterPARES, 2002-2007) (Tableau 1)

Malgré les contributions notables de ces recherches, dans lesquelles les auteurs ont, certes, évoqué certaines des caractéristiques souhaitées dans les archives, l'intérêt direct pour l'étude des qualités des archives et la mesure de leurs indicateurs reste encore à développer.

En archivistique, l'étude du concept de qualité n'est pas une thématique très débattue. L'analyse de la littérature a permis par ailleurs d'identifier des caractéristiques qui ont été reconnues – souvent de façon implicite – comme des qualités souhaitées dans les archives définitives, c'est-à-dire la preuve dans sa dimension générale ou juridique, la crédibilité des documents comme preuve (*Trustworthiness*), leur authenticité, leur fiabilité, leur intégrité en général et interne en particulier, la complétude et l'exactitude de leur contenu et la clarté du format de présentation, la compréhensibilité du contenu, sa consistance et sa cohérence, «l'identifiabilité» du document et de son créateur, leur représentativité par rapport aux activités organisationnelles, leur accessibilité, leur traçabilité et notamment, l'exploitabilité de ces documents et de leur contenu. L'étude de la qualité et de ses diverses dimensions dans le domaine des archives représente une thématique à approfondir davantage de manière à mieux cerner les enjeux nécessaires à l'amélioration de la qualité de nos archives.

Tableau 1. Le concept de *Trustworthiness* selon l'InterPARES 2 Terminology Database et les qualités des archives qui en découlent

Cadre	Qualités identifiées	Modes d'identification
La notion de preuve des documents	Preuve, organicité, impartialité, authenticité, intégrité, complétude, exactitude et fiabilité.	implicite
Documents d'archives selon l'ISO 15489 (2001)	L'exploitabilité des documents avec ces trois types d'accessibilité (physique, juridique et cognitive), l'intégrité, l'authenticité, la fiabilité et la traçabilité des documents.	explicite
Archives électroniques	L'accessibilité des documents, la preuve et la capacité probatoire de ceux-ci, leur authenticité, leur complétude, leur fiabilité, leur identifiabilité, leur intégrité, leur exactitude, la compréhensibilité de leur contenu et la clarté de leur format.	implicite
La notion de preuve crédible (<i>Trustworthiness</i>) dans les recherches internationales	L'authenticité, la complétude, l'intégrité, la fiabilité, l'exactitude.	implicite
Synthèse des qualités identifiées dans la littérature archivistique ⁹	Preuve crédible des documents, leur authenticité, leur fiabilité, leur intégrité en général et interne en particulier, la complétude et l'exactitude de leur contenu, la clarté du format de présentation, la compréhensibilité du contenu, sa consistance et sa cohérence, l'identifiabilité, l'exploitabilité de ces documents et de leur contenu, leur accessibilité et leur traçabilité.	dominance du mode implicite

Basma Makhlouf-Shabou

Professeure à la filière information documentaire. Haute école de gestion de Genève

NOTES

1. Le présent article s'inscrit dans une partie de la revue de la littérature d'une thèse de doctorat (Ph.D) sur la définition et la mesure des qualités des archives définitives issues d'une évaluation (2010), réalisée par Basma Makhlouf-Shabou sous la direction de Mme Louise Gagnon-Arguin, à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information à Université de Montréal (EBSI).
2. Documents produits ou reçus, quelle que soit leur date ou leur nature, par une personne morale ou physique, privée ou publique pour ses besoins ou l'exercice de ses activités.

3. Dans le souci de délimiter nos propos dans cet article, nous avons choisi d'exclure la littérature qui traite des différentes approches d'évaluation. Étant donné sa pertinence quant à la question des qualités des archives, la littérature sur les qualités dans les approches de l'évaluation des archives fera l'objet d'une prochaine publication.
4. Schellenberg utilise «*records*» pour désigner les documents produits ou reçus par les «*corporate bodies or government agencies.*» (Schellenberg 1965, 123) Or, il utilise «*papers*» pour désigner «*material produced by persons.*» (Schellenberg 1965, 123)
5. Selon Schellenberg (1956, 19).
6. Cette orthographe, qui présente le vocable archives avec «A», est conforme à celle que l'auteur a utilisée dans ses écrits. Elle semble refléter l'importance qu'il accorde au statut des archives.
7. La définition complète de Jenkinson pour le terme «*Archives*» est: «*A document which may be said to belong to the class of Archives is one which was drawn up or used in the course of an administrative or executive transaction (whether public or private) of which itself formed a part; and subsequently preserved in their own custody for their own information by the person or persons responsible for that transaction and their legitimate successors.*» (Jenkinson 1965, 11)
8. «Documents d'archives (tel que défini dans la norme) [:] Documents créés, reçus et préservés à titre de preuve et d'information par une personne physique ou morale dans l'exercice de ses obligations légales ou la conduite de son activité» (ISO 15489-1 : 2001(F)), p.3.
9. Hormis celle qui traite de la fonction d'évaluation (fondements théoriques, stratégies, approches et processus d'application).

BIBLIOGRAPHIE

- BEARMAN, David et Jennifer TRANT. 1998. *Authenticity of Digital Resources. Towards a Statement of Requirements in the Research Process.* [En ligne]. <http://www.dlib.org/dlib/june98/06bearman.html> (page consultée le 17 octobre 2010).
- BRIET, Suzanne. 1951. *Qu'est-ce que la documentation?* Paris, Éditions Documentaires Industrielles et Techniques.
- CROSBY, P. B. 1986a. *La qualité sans larmes: l'art de gérer sans problèmes.* Paris, Economica.
- CROSBY, P. B. 1986b. *La qualité, c'est gratuit: l'art et la manière d'obtenir la qualité.* Paris, Economica.
- DOLLAR, Charles M. 2000. *Authentic Electronic Records: Strategies for Long-Term Access.* Chicago, Cohasset Associates, Inc.
- DUFF, Wendy. 1996. Ensuring the Preservation of Reliable Evidence : A Research Project Funded by the NHPRC. *Archivaria* 42 : 28-45.
- DURANTI, Luciana. 2007. Reflections on InterPARES. The InterPARES 2 Project (2002-2007): An Overview. *Archivaria* 64 : 113-121.
- DURANTI, Luciana et Marie-Anne CHABIN. 2004. La conservation à long terme des documents dynamiques et interactifs: InterPARES 2. *Document numérique* 8 : 73-86.
- DURANTI, Luciana et Heather MACNEIL. 1996. The Protection of the Integrity of Electronic Records : An Overview of the UBC-MAS Research Project. *Archivaria* 42 : 46-67.

- FEIGENBAUM, A. V. 1983. *Total Quality Control*. 3^e éd. New York, McGraw-Hill.
- FROMAN, B. et C. GOURDON. 2003. *Dictionnaire de la qualité: plus de 800 définitions, équivalents anglais, informations normatives commentées*. Saint-Denis-La-Plaine, AFNOR.
- GARVIN, D. A. 1987. Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review* 65, 6: 101-109.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. 1986. *Gérer la qualité: pourquoi et comment*. Québec, Ministère de l'industrie et du commerce: 19.
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. 2005-2007. *Thésaurus de l'activité gouvernementale* (TAG). [En ligne]. <http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/consultation/mt/tag.do?id=10001> (page consultée le 31 janvier 2011).
- HARTLAND, Robert, Sue MCKEMMISH et Frank UPWARD. 2005. Documents. In *Archives: Recordkeeping in Society*. Wagga Wagga, N.S.W., Centre for Information Studies Charles Sturt University: 75-100.
- InterPARES 2 Terminology Database 2010. *InterPARES 2 Project Dictionary*. [En ligne]. http://www.interpares.org/ip2/ip2_terminology_db.cfm (page consultée le 17 octobre 2010).
- JENKINSON, Hilary. 1947. *The English Archivist: A New Profession, A Manual of Archive Administration*. University College, London.
- JENKINSON, Hilary. 1965. *A Manual of Archive Administration*. 3^e éd. London, Percy Lund Humphries and Co.
- JURAN, J. M. 1951. *Quality – Control Handbook*. Toronto, Graw-Hill.
- KÉLADA, J. 1991. *Comprendre et réaliser la qualité totale*. 2^e éd. Québec, Dollard-des-Ormeaux, Éditions Quafec.
- LAURIAULT, Tracey P., Barbara L. CRAIG, D. R. Fraser TAYLOR et Peter L. PULSIFER. 2007. Today's Data are Part of Tomorrow's Research: Archival Issues in the Sciences. *Archivaria* 64: 123-179.
- MAHER, William J. 1992. Chaos and the Nature of Archival Systems. *Society of American Archivists 56th Annual Meeting, September 15*. Montréal, Canada.
- MCKEMMISH, Sue. 1993. Recordkeeping, Accountability and Continuity: The Australian Reality. In *Archival Documents: Providing Accountability Through Recordkeeping*. Melbourne, Ancora Press: 9-26.
- MILAKOVICH, M. E. 1995. *Improving Service Quality: Achieving High Performance in the Public and Private Sectors*. Delray Beach, Fla., St. Lucie Press.
- ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION. 2001. *Norme internationale ISO 15489-1. Information et documentation 'Records management'. Partie (1): Principes directeurs*. International Organization for Standardization (ISO).
- ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION. 2001. *Norme internationale, ISO/TR 15489-2. 'Records management'. Partie (2): Rapport technique*. International Organization for Standardization (ISO).

- PEARCE-MORSES, Richard. 2005. *A Glossary of Archival and Records Terminology*. [En ligne]. <http://rpm.lib.az.us/glossary/index.asp> (page consultée le 17 octobre 2010).
- PÉRIGORD, M. et J.-P. FOURNIER. 1993. *Dictionnaire de la qualité: français-anglais*. Paris, AFNOR.
- PÉROTIN, Yves. 1966. *A Manual of Tropical Archivology*. Paris, Mouton.
- RADFORD, G. S. 1922. *The Control of Quality in Manufacturing*. New York, The Ronald Press Company.
- REED, Barbara. 2005. Records. In *Archives: Recordkeeping in Society*. Wagga Wagga, N.S.W., Centre for Information Studies Charles Sturt University: 101-130.
- SCHELLENBERG, Theodore R. 1956. *Modern Archives: Principles and Techniques*. Chicago, The University of Chicago Press.
- SCHELLENBERG, Theodore R. 1965. *The Management of Archives*. New York, Columbia University Press.