

BILAN D'EXPÉRIENCE

Les activités du Service des archives de la Ville de Trois-Rivières

Céline Lamy

Située au confluent de la rivière Saint-Maurice, qui arrive du nord, et du fleuve, qui coule vers l'Atlantique, Trois-Rivières tire son nom des trois «chenaux» que forme le Saint-Maurice à son embouchure. Cette eau a longtemps porté les billots de bois des compagnies de pâtes et papiers, faisant de Trois-Rivières la capitale du papier. Les billots et la drave ont disparu mais la rivière n'en est que plus resplendissante.

À l'origine, le site de Trois-Rivières est fréquenté par des autochtones de la grande famille algonquine. En 1535, l'explorateur Jacques Cartier va décrire le site; en 1599, le capitaine Dupont-Gravé va le nommer: «Trois-Rivières». Enfin, en 1603, le géographe Samuel de Champlain va noter qu'il serait avantageux d'y établir une habitation permanente, qui sera finalement érigée par un dénommé Laviolette, le 4 juillet 1634. D'abord comptoir de commerce, Trois-Rivières va ensuite développer cette triple vocation qu'elle va conserver au fil des siècles: **siège de gouvernement, ville d'éducation et cité industrielle.**

Siège d'un gouvernement régional à partir de 1665, Trois-Rivières connaîtra le Régime français, la Conquête britannique et même une brève occupation américaine, qui se terminera par la défaite des «Bostonnais», aux portes de la ville, en 1776. Au fil des ans, Trois-Rivières consolidera sa vocation de leader régional en devenant le siège d'un district judiciaire (1792) et d'un évêché (1852).

Au plan de l'éducation, des missionnaires enseignants vont se présenter sur le site de Trois-Rivières dès 1617, c'est-à-dire avant même la fondation de la ville. Avec l'arrivée des religieuses Ursulines, en 1697, une première maison d'enseignement verra le jour et plusieurs autres suivront, jusqu'à l'ouverture de l'Université du Québec à Trois-Rivières, en 1969.

Au plan économique, après l'ère des coureurs des bois et du commerce de la fourrure, Trois-Rivières deviendra ville industrielle quand vont entrer en production les Forges du Saint-Maurice, première industrie lourde au Canada, en 1738. Une centaine d'années plus tard, avec l'exploitation forestière de la vallée du Saint-Maurice, Trois-Rivières va recevoir des scieries d'abord, puis enfin des usines de papier.

À partir des années 1960, Trois-Rivières va diversifier sa base économique en misant sur l'éducation collégiale et universitaire, de même que sur l'animation culturelle et touristique. À ce sujet, la ville peut se vanter d'avoir gardé vivant et rayonnant son centre-ville, qui abrite une intense activité culturelle, dont fait partie le Festival international de la poésie. Elle est aussi une ville de loisir et de sport, qui présente chaque année un Grand-Prix automobile de dimension internationale.

Enfin, soulignons que le Trois-Rivières des années 2000 déborde largement les frontières de l'ancienne ville du même nom. En effet, le 4 juillet 2001, le gouvernement du Québec décrétait la fusion des villes de Trois-Rivières, Cap-de-la-Madeleine, Trois-Rivières-Ouest, Pointe-du-Lac, Saint-Louis-de-France et Sainte-Marthe-du-Cap.

Ce deuxième départ a permis de bâtir une ville toute nouvelle, sur les bases solides du passé. Voilà pourquoi nous disons : «Trois-Rivières : un passé plein d'avenir!» (Ville de Trois-Rivières 2010)

La population actuelle de la ville est de 129 886 habitants et l'organisation municipale dénombre 1 292 employés.

En 2009, la ville a célébré son 375^e anniversaire et à cette occasion, une exposition a été présentée par le service des archives dans le hall d'entrée de l'hôtel de ville. Ce fut pour nous une occasion de démontrer et promouvoir la richesse que contient le patrimoine archivistique, en plus de sensibiliser les citoyens.

C'est en juillet 1845 que le premier conseil municipal fut élu. Les archives commencent à s'organiser dès lors. Le secrétaire-trésorier avait la garde des documents à l'époque. Ainsi, malgré le violent incendie de 1908, qui a détruit une bonne partie du centre de la ville, les archives municipales ont été conservées.

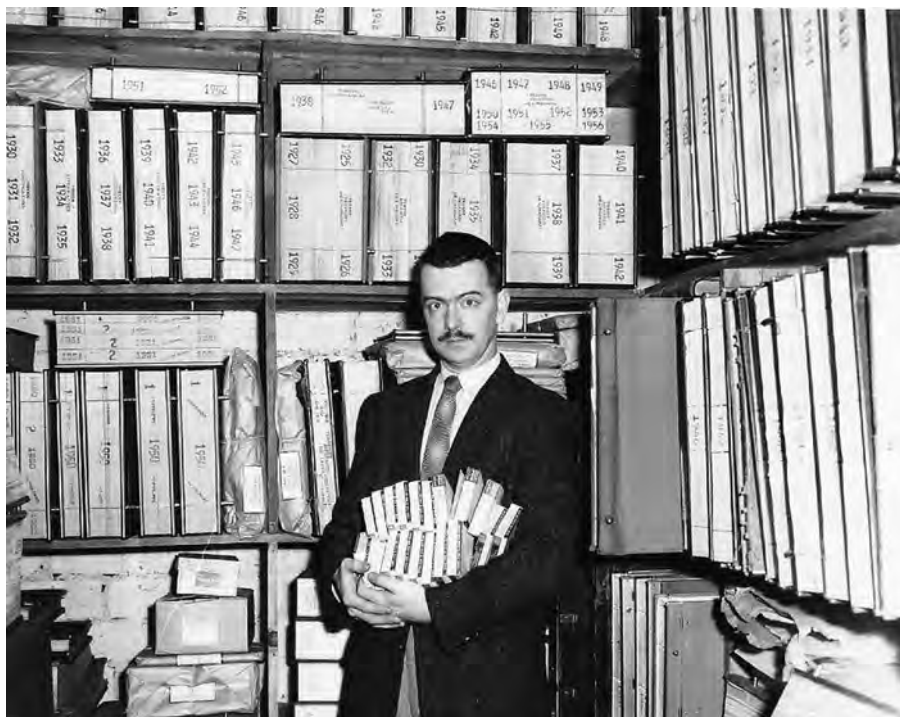
Les documents de chacune des séances du conseil étaient organisés par séance. Un index à la fin des registres de procès-verbaux permettait de retracer les discussions et les résolutions. Encore aujourd'hui, les documents du conseil sont classés par séance et par numéro de résolution, que ce soit pour le comité exécutif ou le conseil municipal. Depuis 1992, chaque résolution est indexée et inscrite dans un logiciel permettant de faire une recherche par mots-clés.

C'est vers les années 1933 qu'un employé sera attiré aux archives, portant le titre de classificateur-voûte. Vers 1956, plusieurs séries de documents seront «PHOTOMICROCOPIÉS» (microfilmés).

Le service des archives d'aujourd'hui, rattaché à la Direction du greffe et des services juridiques, compte trois employées soit une archiviste et deux techniciennes en gestion documentaire et archives.

À la fin de 1991, une technicienne en documentation fut embauchée pour prendre en charge la gestion documentaire. Auparavant, cette tâche relevait de l'assistant-greffier. Un calendrier des délais de conservation avait été adopté en 1985. Il n'existait toutefois pas de plan de classification.

Le défi sera de taille. Plusieurs boîtes de documents étaient entassées dans la voûte du service du greffe, des rôles d'évaluation de grands formats étaient empilés près de la salle des fournaies. Cet endroit, aussi surnommé «entre-les-deux-planchers» abritait également quelques documents du 18^e siècle, des documents du conseil qui siégeait en commission permanente depuis 1913, des dossiers de poursuites, des enquêtes, des dossiers médicaux, des terriers de la Commune, des fiches de paie, etc.



Photographie de Luc-André Biron, classificateur en vôte

Dans toutes les unités administratives, chacun classe ses documents à sa façon, sans règle. C'est en mai 1995 que la personne responsable des archives, avec l'appui de son supérieur, le greffier, entreprendra la tournée de tous les services pour avoir le reflet de la réalité en matière de gestion documentaire. Après des rencontres avec 82 employés dans 29 unités administratives, un bilan de la situation fut élaboré et prit la forme d'un document de 42 pages intitulé : «La gestion des documents au sein de la Ville de Trois-Rivières – Une analyse de la situation»

Entre autres, quinze problèmes communs ont été notés pour chaque service :

- 1- Duplication de l'information
- 2- Accès ou repérage de l'information difficile
- 3- Manque de protection des documents essentiels
- 4- Utilisation coûteuse et inadéquate de l'espace de rangement
- 5- Responsabilité non définie au sein du personnel
- 6- Décentralisation de la documentation de référence
- 7- Locaux servant à la conservation des documents encombrés
- 8- Terminologie différente d'un service à l'autre
- 9- Non-contrôle de la production de formulaires
- 10- Absence de règles établissant le service et la personne responsable de la gestion des dossiers principaux

- 11- Plan de classification différent d'un service à l'autre
- 12- Circulation des documents non contrôlée
- 13- Peu d'épuration systématique
- 14- Boîtes de documents non classés
- 15- Documents en attente de classement

Le document présente une description détaillée de la situation et de la quantité de documents pour chacune des 29 unités administratives.

Le portrait n'était pas très réjouissant et l'urgence de réagir s'imposait. Suite à cette analyse, le greffier, sensibilisé à l'importance d'une saine gestion documentaire, fera parvenir une note de service au directeur général et aux directeurs (jointe en annexe) presque intégralement car elle démontre bien l'importance d'un allié face à nos démarches.

Le travail pour une personne seule étant colossal, des démarches furent entreprises pour retenir les services professionnels d'une firme : Gestion documentaire 2000, suite à un appel d'offres, pour développer et implanter un système de gestion documentaire au sein de tous les services de l'administration municipale trifluvienne. Des séances d'information furent planifiées pour aviser les employés de la démarche. Chaque unité administrative fut visitée pour la réalisation d'un inventaire et l'analyse des documents. Ceci a permis l'élaboration du plan de classification et du calendrier des délais de conservation.

Le logiciel de gestion documentaire *SyGID* a ensuite été acquis. Il permet la gestion des documents actifs, semi-actifs et inactifs. Le personnel de toute la Ville peut faire la recherche à l'aide du *AS/400*, puisque les données inscrites dans *SyGID* y sont transférées. Le *AS/400* est un serveur IBM nommé *ISeries* avec une architecture composée d'éléments matériels et logiciels, comportant notamment une base de données et des éléments de sécurité avancés.

Au niveau du déclasserment, des formations ont été données aux employés. Des listes de délais de conservation sont acheminées aux secrétaires de chacun des services. Les documents à déclasser sont transférés à notre service pour traitement et conservation.

Des normes relatives à la préparation des dossiers ont été élaborées : chemise uniforme, étiquettes de couverture avec le code, le titre et la localisation. Ces normes sont bien établies et sont incluses dans un guide de procédure. Nous n'avons cependant pas de politique formelle de gestion des documents. Des sessions de formation ont été organisées pour les employés, portant sur le processus d'ouverture de dossiers et de classement des documents.

Tous les services ont été rencontrés. La fusion municipale nous a toutefois obligés à faire une mise à niveau. Les dossiers actifs des employés des six villes fusionnées devaient être intégrés au système qui a été choisi, soit celui de l'ancienne Ville de Trois-Rivières. Des réunions ont été organisées pour exposer aux employés quelques règles élémentaires en matière de gestion de documents au lendemain du regroupement. C'est ainsi qu'une tournée de la plupart des services administratifs a été réalisée de nouveau.

Les bureaux administratifs sont situés à l'hôtel de ville et le centre d'archives a été aménagé en 2004, au sous-sol d'un bâtiment à proximité, pour combler le besoin d'espace et d'accessibilité. En 2002, lors de la fusion municipale, les documents semi-actifs et inactifs étaient toujours entreposés dans les hôtels de ville de chacune des ex-villes. Les demandes de documents exigeaient donc des déplacements réguliers.

L'aménagement du centre d'archives a permis de regrouper en un seul lieu les documents inactifs de six fonds, soit Cap-de-la-Madeleine, Pointe-du-Lac, Sainte-Marthe-du-Cap, Saint-Louis-de-France, Trois-Rivières et Trois-Rivières-Ouest. Le centre d'archives a une capacité de rangement de 1 630 mètres linéaires et il contient environ 1 100 mètres linéaires de documents. Un bureau et une salle de consultation y sont aménagés. Le centre d'archives est doté d'un système automatisé pour le contrôle de la température et de l'humidité. Il est accessible au public sur rendez-vous seulement.



Centre d'archives, salle 1

La salle d'archives n° 3 contient les procès-verbaux, les règlements et les documents du conseil des anciennes Villes de Trois-Rivières, Pointe-du-Lac et Sainte-Marthe-du-Cap.

La quantité de documents semi-actifs étant devenue de plus en plus volumineuse avec la fusion, un dépôt a été aménagé pour recevoir ces documents.

La fusion municipale a grandement amélioré le sort du Service des archives de la Ville en nous permettant d'obtenir davantage d'espaces de rangement et de personnel, en plus de nous permettre d'offrir une plus grande accessibilité pour les utilisateurs.



Centre d'archives, salle no 3

La clientèle est majoritairement composée d'étudiants, de chercheurs et de citoyens. Les rôles d'évaluation foncière, les procès-verbaux et les photographies sont les documents les plus demandés en ce qui a trait aux documents historiques.

Les règlements et les comptes de taxes font partie des documents les plus couramment demandés.



Centre d'archives no. 4 - rôles d'évaluation

Au niveau de la clientèle interne, les demandes concernent les contrats de vente, d'acquisition et de servitude, les ententes et les résolutions du conseil municipal et les documents s'y rattachant. Les permis de construction sont également souvent consultés. Ces derniers étaient auparavant microfilmés. Ils ont été transférés sur cédéroms pour accélérer la recherche. Nous disposons des permis de construction des années 1913 à 1992.

Nous réalisons aussi des recherches concernant des décisions antérieures prises par les villes fusionnées. Ce genre de demande exige parfois un certain temps, les instruments de recherche n'étant pas toujours complets. C'est d'ailleurs ce qui nous a motivé à débiter l'indexation des résolutions des anciennes villes.

Pour certaines villes des instruments de recherche existent, pour d'autres, nous ne disposons que d'un inventaire sommaire manuel. C'est donc dire qu'encore beaucoup de travail nous attend. Jusqu'à maintenant, plusieurs séries de documents, tels les contrats et les projets d'immobilisations ont été enregistrés dans le logiciel.

Le service des archives de la Ville de Trois-Rivières fonctionne de façon centralisée. Toutes les demandes d'ouverture de dossiers sont acheminées à notre service à l'aide d'un formulaire électronique ou papier. Les services qui génèrent le plus de dossiers impriment eux-mêmes les étiquettes, pour les autres nous acheminons l'étiquette.

Au niveau du greffe, le conseil sans papier est en action depuis 2006. Les documents sur support papier sont toutefois toujours conservés. Tous les membres du conseil possèdent un ordinateur portable et reçoivent l'ordre du jour et tous les documents qui l'accompagnent sous forme de documents numériques. De nombreux avantages sont reliés à cette application : économie de temps dans la préparation des séances du conseil, économie d'argent par la diminution du nombre de photocopies (entre 20 000 \$ et 22 000 \$ par année) et uniformité des informations recueillies par le greffier.

Depuis l'implantation du système de gestion documentaire, la plupart des employés respectent la procédure. Nous savons toutefois qu'il y a également plusieurs « délinquants »!

Voici quelques statistiques du service :

Service des archives - Ville de Trois-Rivières

Tableau comparatif des demandes de documents et services pour les années 2006, 2007, 2008 et 2009

JANVIER - DÉCEMBRE

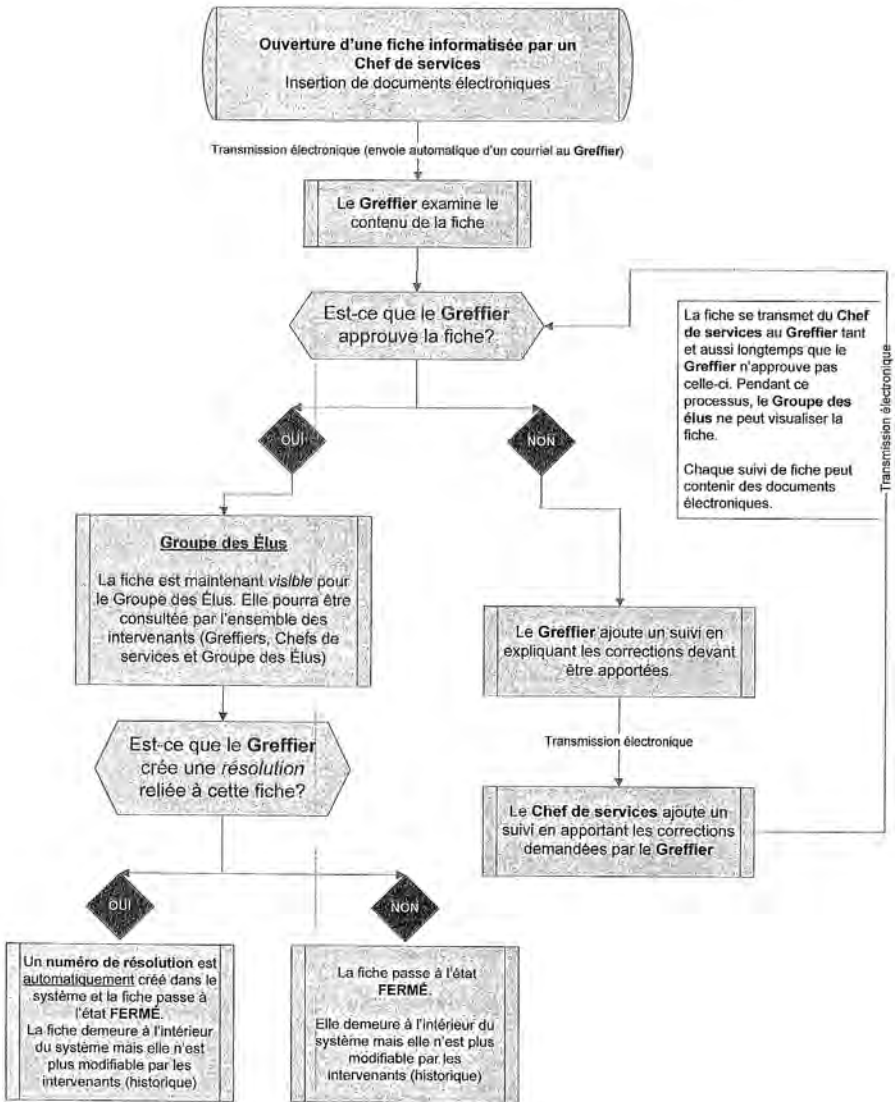
	2006	2007	2008	2009
Documents prêtés	58	55	61	70
Dossiers ouverts	5 484	5 889	7 035	5 506
Nombre de demandes internes et externes	1 227	1 137	959	886

Un autre défi nous attend, soit la migration de plusieurs données contenues dans différents logiciels vers un nouveau logiciel *SyGED*. Ce logiciel prendra en charge la gestion des dossiers papier et la gestion des documents électroniques dans une seule interface et dans une architecture entièrement Web.

La préservation à long terme des archives électroniques demeure une grande préoccupation. En consultant le premier rôle d'évaluation foncière de 1845, version papier, je m'interroge sur la possibilité qu'auront les générations futures de consulter les rôles d'évaluation des années 2000 dans plusieurs décennies?

Tableau conseil

Diagramme de flux de données : Conseil sans papier



En terminant, nous envisageons de procéder à la numérisation de certaines séries de documents dans un avenir plus ou moins rapproché. Mais d'abord, le changement de logiciel de gestion documentaire mobilisera beaucoup d'énergie pour notre petite équipe.

Céline Lamy

Archiviste. Ville de Trois-Rivières.

BIBLIOGRAPHIE

VILLE DE TROIS-RIVIÈRES. Page consultée le 10 janvier 2010. Site de la Ville de Trois-Rivières. [En ligne]. <http://laville.v3r.net/portail/index.aspx?sect=0&module=5&module2=1&MenuID=22&CPage=1>.

ANNEXE 1

NOTE DE SERVICE

DESTINATAIRE : M. Pierre Moreau, directeur général
EXPÉDITEUR : M^e Gilles Poulin, notaire et greffier
DATE : Le 26 janvier 1996
OBJET : Gestion des documents

Je vous transmets, sous pli, un exemplaire du document «La gestion des documents au sein de la Ville de Trois-Rivières: une analyse de la situation» préparé le 26 janvier 1996 par Mme Céline Lamy, technicienne en documentation I au sein du Service greffe et archives.

Le dépôt de ce rapport constitue la sixième étape d'un processus de remise en question de nos us et coutumes en matière de gestion documentaire. Les cinq premières avaient successivement été :

- 26 mai 1995 : note de service adressée au soussigné par Mme Lamy dans laquelle elle plaidait pour l'implantation d'un système de gestion documentaire uniforme ;
- 31 mai 1995 : note de service adressée aux membres du «Comité de coordination» dans laquelle le soussigné exprimait le désir de faire le point avec eux, lors de leur prochaine réunion, sur la gestion de leurs documents, telle que pratiquée dans leur service respectif ;
- 24 août 1995 : rencontre entre le soussigné et les membres du «Comité de coordination» au cours de laquelle ceux-ci ont dessiné un portrait de la situation qui prévaut dans leur service respectif ;
- 3 octobre 1995 : note de service adressée aux membres du «Comité de coordination» et à 20 de leurs principaux collaborateurs dans laquelle le soussigné abordait longuement le cadre légal relatif à la gestion des documents au sein des municipalités, la problématique entourant la gestion des documents, les gestes envisagés pour améliorer notre performance en la matière et les objectifs s'y rapportant ;
- 23 octobre au 24 novembre 1995 : visite, par Mme Céline Lamy, de 29 unités administratives où, pendant 80,25 heures, elle a rencontré 82 personnes pour faire le point sur leur vécu en matière de gestion documentaire.

Je ne veux pas être alarmiste. Cependant, les problèmes relevés par Mme Lamy sont à ce point nombreux et graves que notre situation en matière de gestion documentaire a atteint un seuil critique. Repousser leur solution à plus tard ne ferait que les aggraver et en multiplier les effets négatifs.

[...]

La gestion des documents est l'un des rares dossiers où il faut développer une vision et poser des gestes en fonction du long et du très long terme. Elle exige que l'on s'élève, malgré la tyrannie de l'urgent, au-dessus de nos préoccupations immédiates.

Les réductions d'effectifs qu'ont connues tous les services depuis quelques années ont entraîné un laisser-aller considérable dans la gestion de nos documents. Par manque de temps, de discipline, d'outils, de méthodes et de formation, la masse de documents s'empilant pêle-mêle ne cesse de s'accroître. Il en résulte une perte énorme d'énergie et d'efficacité et des coûts cachés pour notre organisation.

La gravité de la situation que décrit Mme Lamy ne doit surtout pas être sous-estimée. Nous devons nous sentir interpellés par les observations qu'elle a faites lors de sa tournée et qu'elle a consignées par écrit. Elles commandent des actions concrètes et immédiates auxquelles :

- Mme Lamy devrait être associée parce qu'elle est celle qui, au sein de notre organisation, possède la meilleure expertise en gestion documentaire ;
- Je veux être associé parce que 1^o) la garde des archives est légalement de mon ressort en vertu de la Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19), 2^o) l'accès aux documents détenus par la Ville et la protection des renseignements personnels qu'elle possède m'a été confié par monsieur le maire lui-même sous l'autorité de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1).

Je demeure à votre disposition pour discuter des mesures à prendre pour assurer un suivi rapide et efficace à ce dossier.

Le greffier,

M^c Gilles Poulin

BILAN D'EXPÉRIENCE

Bref portrait de la gestion des documents et des archives à la Ville de Montréal¹

Mario Robert et Marc Lebel

En 2001, les responsables de la gestion des documents et des archives à la Ville de Montréal présentaient un bilan des activités remontant à la réorganisation de 1989 dans le cadre de l'ouvrage *La gestion d'un centre d'archives: Mélanges en l'honneur de Robert Garon*. (Chouinard *et al.* 2003) Par le présent article, notre intention n'est pas de répéter l'exercice pour les dix dernières années. Nous comptons plutôt tracer un portrait de la réalité actuelle en prenant pour base le modèle d'analyse d'une firme-organisation d'Yvan Allaire et Mihaela Firsirotu de l'École des sciences de la gestion de l'UQAM, (Allaire et Firsirotu 1993, 269-286) adapté par Renée Bédard, professeur à HEC Montréal (voir Annexe 1). Le premier volet sera donc consacré à l'**entreprise** (l'administration des choses) dans ses aspects techniques, matériels et économiques. Dans un second temps, à travers l'**organisation** (le gouvernement des personnes), nous examinerons principalement les aspects sociaux et culturels, tandis que les aspects humains seront abordés brièvement. Nous proposons ainsi une façon de faire liée à ce qui s'étudie et se fait actuellement en management dans les écoles de gestion québécoises.

L'ENTREPRISE

Pour débiter ce portrait, nous nous pencherons d'abord sur les produits et services offerts par la Division de la gestion des documents, des archives et de l'accès à l'information² (la Division), les marchés qu'elle vise et les ressources dont elle dispose. Nous concluons cette première partie en examinant sa performance globale.

Produits et services³

Le mandat de la Division est d'assurer la conservation de l'information administrative créée par les services municipaux, de mettre en valeur les documents historiques de la Ville de Montréal, de conseiller les unités internes en matière de gestion des archives courantes et de mettre en œuvre les modalités de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1). Trois secteurs se partagent les mandats.