

COSSI n°10

Processus de normalisation et durabilité de l'information

Proposition de communication de S. Donnard-Cusse et S. Roussel (version définitive)

Titre

Les communautés professionnelles de l'information-documentation et les normes : processus d'élaboration, usages et impacts sur les métiers, enjeux pour les systèmes d'information et les usagers

Auteurs

Sabine Donnard-Cusse

AFNOR – 11 rue Francis de Pressensé – 93 571 La Plaine Saint-Denis cedex

sabine.donnardcusse@afnor.org

Stéphanie Roussel

Mintika - 23 rue Damesme - 75013 Paris

stephanie.roussel@mintika.fr

Résumé

Avec 71 normes françaises et 114 normes internationales, le domaine de l'information-documentation est prolixe en textes normatifs. Les communautés professionnelles de ce secteur sont traditionnellement investies dans le domaine de la normalisation. Depuis près de vingt-cinq ans, les efforts consentis en matière de normalisation ont été importants : les professionnels se sont adaptés, les systèmes d'information ont évolué, la qualité du service rendu aux usagers a progressé. Ceci n'empêche pas l'émergence de questions structurantes : après de tels efforts, comment intégrer la nécessaire évolution du paysage normatif, notamment au regard des évolutions technologiques majeures que nous vivons actuellement ? comment éviter la fracture des communautés professionnelles entre des experts de très haut niveau, produisant la norme à un degré d'abstraction important, et les producteurs de contenu opérationnels censés mettre en œuvre ces exigences dans des systèmes d'information de plus en plus complexes ? comment garantir que la normalisation croissante des pratiques et des systèmes, censée favoriser l'interopérabilité, est un gage de meilleur service à l'utilisateur, finalité majeure des métiers de l'information-documentation ?

Pour apporter un éclairage à ces différentes questions, la communication proposera de revenir en détail sur le processus actuel de rédaction et de maintenance des normes, tant au niveau national qu'international. La question de l'appropriation et de l'usage des normes par les communautés professionnelles constituera un deuxième bloc de réflexion. Enfin, dans une troisième partie, il conviendra de situer les enjeux de la normalisation à l'heure actuelle, tant en matière d'évolution et d'interopérabilité des systèmes d'information qu'en matière d'accès et de service rendu aux usagers.

Mots-clés

Normalisation, processus, interopérabilité

Abstract

With 71 french standards and 114 international standards, the field of information-documentation is prolix in normative texts. The professional communities in this sector are traditionally involved in the field of standardization. For nearly twenty-five years, standardization efforts have been really important: professionals have adapted, information systems have evolved, the quality of service to users has increased. This does not prevent the emergence of structuring questions: after such efforts, how to integrate the necessary evolution of the normative landscape, especially in relation with the important technological evolutions that we are currently experiencing? how to avoid the fracture of professional communities between high-level experts, producing the standard to a high degree of abstraction, and operational content producers who are expected to implement these requirements in increasingly complex information systems? how to guarantee that the increasing standardization of practices and systems has for result a better service to the user, major goal of the information-documentation professions?

To shed light on these different issues, the communication will propose to go back in detail on the current process of drafting and maintaining standards, both at national and international level. The question of the appropriation and use of standards by the professional communities will constitute a second block of reflection. Finally, in a third part, it will be necessary to situate the stakes of the standardization at present, as much in evolution and interoperability of the information systems as in the matter of access and service offered to the users.

Keywords

Standardization, process, interoperability

Proposition

Avec 71 normes françaises et 114 normes internationales, le domaine de l'information-documentation est bien pourvu en textes normatifs et continue d'en produire régulièrement (une trentaine de projets de normes sont actifs actuellement). Les communautés professionnelles de ce secteur sont, historiquement, très investies dans le domaine de la normalisation et leurs pratiques et systèmes d'information se sont largement structurés autour des normes dans les vingt-cinq dernières années. Dans le domaine des bibliothèques et des archives notamment, la normalisation a été le fer de lance de la montée en compétence des professionnels travaillant dans ces services et a imprégné l'ensemble des pratiques professionnelles au point, parfois, de faire passer au second plan certains aspects plus concrets.

Cet héritage est tel que l'on parle désormais de « patrimoine normatif », patrimoine dont il convient dès lors d'envisager l'usage et la gestion. Or, ceci n'est pas sans poser un certain nombre de questions quant aux modes de production et de diffusion des normes, à leur maintenance, à leur utilisabilité et aux usages qui en sont faits.

Pour réfléchir à ces différentes problématiques, la communication s'articulera autour de trois axes :

- Une présentation détaillée du processus d'élaboration et de maintenance des normes dans le domaine de l'information-documentation ;
- Les usages et usagers des normes, textes dont il convient toujours de rappeler qu'ils sont d'usage volontaire et non d'application obligatoire, avec une observation à double sens en se demandant comment les professionnels utilisent et traduisent les normes dans leurs pratiques métier au quotidien mais également comment les normes structurent et influencent les communautés ;
- Les enjeux actuels de la normalisation en matière de conception et d'évolution des systèmes d'information et de communication avec les usagers.

1) Le processus normatif dans le domaine de l'information-documentation

Que ce soit au niveau national ou international, le travail de normalisation est un processus très codifié et en permanence guidé par la recherche du consensus. Le corollaire de cet objectif consensuel est une complexité réelle du processus normatif, dont la maîtrise est le fait d'un petit nombre d'experts, au détriment d'une participation large des communautés professionnelles. Cette partie permettra de décrire à grands traits les différentes étapes du processus de normalisation et également de présenter les acteurs impliqués en insistant sur les particularités de ces groupes.

Cette présentation factuelle n'empêchera pas de prendre le recul nécessaire pour poser un certain nombre de questions :

- Les experts et le reste de la communauté professionnelle : comment maintenir la cohésion des communautés professionnelles ? comment représenter l'ensemble des intérêts et des parties ? comment diffuser les savoirs et les pratiques ?
- La recherche du consensus est un réel défi dans le travail quotidien : comment est-il atteint au sein des commissions de normalisation ? Ne se fait-il pas parfois au détriment de la qualité des textes ? Pourquoi est-il si important ? Les normes sont aussi des enjeux de pouvoirs et des enjeux économiques.
- Les normes à l'épreuve du temps : le temps normatif (national / international), le temps de la maintenance, le temps de la diffusion et de l'appropriation. Comment articuler ces moments de la normalisation avec le temps de l'évolution technologique, de plus en plus rapide ?

2) *Les usages des normes : appropriation par les communautés métier et structuration des communautés autour des normes*

Cette deuxième partie permettra d'interroger la diffusion des normes dans les communautés professionnelles, en adoptant un regard critique et diachronique.

Il est intéressant de constater que toutes les normes de l'important patrimoine évoqué plus haut ne rencontrent pas le même succès. Alors que certaines font l'objet de mises à jour très régulières car elles structurent des informations fondamentales et très utilisées (les codes pays par exemple), d'autres, bien qu'ayant requis d'importants efforts, sont en réalité peu diffusées et peu utilisées sur le terrain ou sont devenues très rapidement obsolètes (MoReq ou ICA-Req). Ces succès inégaux sont liés à différents facteurs :

- la norme exigée est un gage de qualité du produit (papier permanent, carton de conservation...) ou du service rendu (NF Z 42-013) avec la possibilité d'aller jusqu'à la certification du produit ou du service par un organisme indépendant ;
- la norme produit des informations codifiées partagées par plusieurs communautés et qui permettent aux métiers et aux systèmes de dialoguer entre eux (codes pays, toutes les normes de romanisation...);
- la norme harmonise des pratiques métier (ex : description des autorités) et, du point de vue du système d'information, vise l'interopérabilité de grands réservoirs de données permettant de croiser les données.

La norme devient alors sans cesse citée et devient une exigence minimale à laquelle il n'est plus possible de déroger.

Il est également intéressant de mesurer à quel point, dans certains domaines, les communautés métier se sont structurées autour des normes, à une époque où l'informatique n'occupait pas encore la place qu'elle a aujourd'hui.

L'exemple de la diffusion des normes de description des archives dans la communauté archivistique pourra à ce titre être présenté en détail, en montrant les efforts très importants consentis par la communauté au cours des vingt dernières années pour faire monter les équipes opérationnelles en compétence et faire évoluer les systèmes d'information afin de prendre en compte ces normes, censées garantir l'interopérabilité. Or, le bilan de ces efforts, quinze ans après, est nuancé : si les pratiques de description archivistique ont progressé dans l'ensemble, l'interopérabilité technique est encore loin d'être atteinte, les normes laissant finalement une large part à l'interprétation des professionnels de la description et les systèmes les ayant souvent implémenté de façon incomplète ou erronée. Qui plus est, la focalisation sur les normes de description a fait passer au second plan d'autres éléments de la pratique archivistique pourtant essentiels, tels que l'indexation ou la description des services producteurs. Aujourd'hui, des réflexions sont en cours sur l'élaboration d'un modèle conceptuel global qui réconcilierait les quatre normes de description actuelles et les enrichirait. Ce modèle en est à la phase d'élaboration intellectuelle et conceptuelle mais pose déjà la question de son adoption par les professionnels et de l'évolution des systèmes d'information, sachant que les bases conceptuelles et technologiques du modèle diffèrent sensiblement de celles maîtrisées par la communauté, obligeant ainsi à une nouvelle et importante mise à niveau. La question est donc de savoir si les professionnels consentiront à nouveau à un important effort pour prendre ce nouveau tournant, faire évoluer leurs systèmes et modifier leurs stratégies, ceci sachant qu'il en va de la visibilité des services, notamment dans le web des données. Dans le cas des bibliothèques, on sait que le projet de « transition bibliographique » et l'acculturation des communautés à ces nouvelles exigences va prendre beaucoup plus de temps qu'envisagé initialement.

3) Les enjeux actuels de la normalisation : interopérabilité, visibilité sur le web et accès pour les usagers.

La dernière partie de la communication pourra dresser un état des lieux du contexte et des enjeux actuels de la normalisation. Les professionnels de l'information-documentation sont en effet pris aujourd'hui entre des usagers qui réclament un accès toujours plus souple, plus fluide et plus simple aux données avec des attendus au niveau des services proposés par les GAFAs et des technologies et des modèles de données complexes et qui ne cessent d'évoluer.

L'évolution des normes et, par conséquent, des systèmes d'information et des pratiques, est incontournable car les technologies évoluent. Pour autant, cette nécessité est parfois difficile à

expliquer aux professionnels qui maîtrisent une technologie et n'ont pas l'envie ou les moyens de franchir une autre étape technologique, dans une course qui apparaît comme sans fin. Le risque de fracture semble aujourd'hui important entre les « sachants », experts des normes, des standards, et les autres membres de la communauté qui se sentent parfois en retrait.

Et pourtant, du côté des usagers, baignés dans la culture de l'accessibilité immédiate au contenu, mais aussi modelés et manipulés dans leurs usages par les moteurs de recherche et interfaces proposées par les géants de l'internet, l'exigence de simplicité, de rapidité, d'accessibilité est toujours plus forte. En réalité, bien que la complexité normative soit totalement invisible pour ces usagers, elle structure fortement les services qui leur sont rendus, voire leurs propres usages.

Les normes apportent donc des repères, des guides, des pratiques mais, pour autant, ne répondent pas à toutes les questions, laissent souvent des marges d'interprétation et n'atteignent pas nécessairement l'interopérabilité à laquelle on a pu rêver dans les décennies écoulées. Il pourra donc être utile de s'interroger sur ce qu'est la norme dans ce monde en évolution constante et ce qu'elle représente.