



GUIDE

« Externalisation des archives, mode d'emploi »

Membres du groupe : Claire Cottin (Société générale), Catherine Dardignac, Anita Frieh (Shearman & Sterling LLP), Aline Lobut (Lobut Consultant), Anne-Thérèse Michel (Total), Michel Bougard (Sanofi-Synthélabo), Thibaut Girard (EDF, Gaz de France), Arnaud Lamy (Société des auteurs et compositeurs dramatiques), Gilles Latournerie, Gauthier Osseland (Pinault-Printemps-Redoute), Roger Nougaret (Crédit Lyonnais)

Dans l'entreprise et ailleurs, on cherche de plus en plus souvent à confier le stockage et la gestion des archives à un prestataire extérieur. Mais le faire de façon rentable et rationnelle est moins simple qu'il n'y paraît.

Ce guide de l'externalisation est justement conçu pour aider les responsables d'entreprises à trouver le meilleur rapport qualité/prix. C'est le fruit de l'expérience d'archivistes professionnels, travaillant dans des établissements publics et des entreprises privées, qui ont eu l'occasion de recourir à des entreprises d'archivage.

SOMMAIRE

On y trouvera des réponses aux questions suivantes :

1. Motifs de l'externalisation des archives	3
2. L'état du marché	4
2.1. L'appel d'offres	4
2.2. Contenu de l'appel d'offres	4
2.3. Dépouillement des réponses à l'appel d'offres et négociations	5
3. Lois et règlements applicables à l'externalisation des archives.....	7
4. Caractéristiques d'un prestataire fiable.....	8
5. Prestations et niveau de qualité exigibles.....	9
5.1. la sécurité des documents	9
5.2. la confidentialité du contenu des documents.....	9
5.3. la qualité des prestations fournies par une entreprise d'archivage	10
6. Assurances.....	12
7. Contrats	13
GLOSSAIRE :	14

Nota bene : les mots identifiés par une couleur bleue renvoient au glossaire.

1. Motifs de l'externalisation des archives

Avant de confier des archives à un prestataire externe, il est de votre intérêt de bien évaluer vos besoins et ce même si la décision doit être prise dans l'urgence, car un tel engagement est par nature un **engagement à long terme**.

Voici les questions à se poser :

1 Externaliser sera-t-il **plus rationnel** ? Recourir à la sous-traitance n'a de sens que si l'on est sûr de ne pas avoir les moyens de gérer soi-même ses archives et de ne pas pouvoir trouver ces moyens en s'organisant autrement.

2 Externaliser sera-t-il **source d'économie** ? C'est souvent dans l'idée de réduire les coûts de gestion interne (et notamment de récupérer des locaux) qu'on a recours à l'externalisation. Mais cela peut s'avérer finalement plus coûteux si les documents sont souvent consultés (recherches et communications sont tarifées à des prix qui peuvent être élevés) ou s'ils sont destinés à être détruits à court terme (payer, dans un court laps de temps, pour la [prise en charge](#), le [stockage](#) et la [sortie définitive](#) risque d'être d'une rentabilité douteuse, voire nulle).

3 Externaliser sera-t-il **plus sûr** ? Confier ses archives à un prestataire extérieur ne doit pas leur faire courir plus de risques que si on les avait conservées par-devers soi. C'est particulièrement vrai s'agissant d'[archives vitales](#).

2. L'état du marché

Le marché de l'archivage est **très hétérogène**. Beaucoup de sociétés de transport, de déménagement, de gestion logistique proposent des prestations de stockage d'archives, mais ce n'est pas leur spécialité.

D'autre part un certain nombre d'entreprises ont pour activité principale, voire exclusive, la gestion et la conservation des archives (sur papier et depuis peu, pour certaines d'entre elles, sous forme électronique). Le secteur est assez concentré, puisque les cinq plus grosses sociétés couvrent à elles seules 80 % du marché. Une partie des entreprises spécialisées dans l'archivage a créé l'association PAGE¹.

Le secteur connaîtra peut-être encore des concentrations. Les prestations complémentaires offertes par ces sociétés vont sans doute se multiplier et être de plus en plus spécialisées. Tout cela concourt à rendre le **marché peu lisible**. La prudence commande donc de faire un appel d'offres et de sélectionner les entreprises destinataires en fonction de quelques caractéristiques objectives permettant de présumer de leur sérieux et de leur fiabilité.

2.1. L'appel d'offres

Lancer un appel d'offres permet d'avoir une vision plus précise du marché, de sélectionner le prestataire offrant le meilleur rapport qualité/prix et surtout de conserver une certaine maîtrise du processus d'archivage sans risquer de se faire imposer des méthodes ou des contraintes par les prestataires.

Le contenu de l'appel d'offres doit donc faire l'objet d'une grande attention, mais il faut aussi être exigeant lors du dépouillement des réponses obtenues et de la négociation avec le prestataire retenu.

2.2. Contenu de l'appel d'offres

Indiquer le type d'archives que l'on veut externaliser : archives **vitales**, archives **courantes** ou **intermédiaires** ou **définitives**.

Détailler le plus finement possible les prestations demandées en matière de :

- **prise en charge** : qui met en conteneur, qui établit le **bordereau de versement**, à quel moment ou selon quelle périodicité les archives sont transférées du client au prestataire, quelles vérifications sont faites par celui-ci,
- **stockage** : comment sont conservées et gérées les archives chez le prestataire,

¹Association PAGE : <http://www.archives-page.com/>

- **recherches** : comment et dans quelle plage horaire les recherches peuvent être demandées au prestataire, quels sont les délais de réponse, dans quelles conditions les archives peuvent être consultées sur place,
- **restitutions** : dans quel délai et de quelle façon les archives sont renvoyées chez le client s'il désire les consulter chez lui,
- **destruction** : qui déclenche le processus de destruction des archives, comment et par qui celles-ci sont détruites,
- intégration de nouveaux documents dans les archives déjà confiées au prestataire : qui opère l'intégration matérielle, qui modifie l'**inventaire** le cas échéant,
- **sortie définitive** : dans quelles conditions le client peut récupérer la totalité de ses archives,
- conseils dans le domaine de l'organisation de la fonction-archives,
- **délégation de personnel** du prestataire chez le client.

Préciser dans quelle unité les tarifs devront être indiqués afin de faciliter les comparaisons, notamment pour ce qui concerne le volume : mètres **cubes**, mètres **linéaires**. L'idéal est d'établir soi-même une **grille de réponse** comportant les unités qu'on a choisies.

Exiger le droit d'aller **contrôler sur place** les conditions de stockage et celui de mettre éventuellement fin à la prestation en récupérant

Définir la zone d'implantation géographique des sites souhaités.

Indiquer les modalités de reporting souhaitées (contenu et périodicité du **tableau de bord**, notification et traitement des incidents) et le type d'assurances que le prestataire doit souscrire.

2.3. Dépouillement des réponses à l'appel d'offres et négociations

Les réponses seront évaluées en fonction de leur niveau de conformité, mais entrent éventuellement aussi en ligne de compte des critères tels que :

- la taille du prestataire, sa part de marché et ses références commerciales (noms des clients et types de prestations fournies), selon qu'on attache ou pas de l'importance au fait qu'il est un des géants du secteur ou au contraire qu'il en est indépendant et a des chances de le rester,
- le nombre et les dimensions des locaux de stockage, selon que l'on tient ou pas à voir ses archives réparties en plusieurs lieux pour diviser les risques en cas de sinistre,
- l'implantation géographique de ces locaux, selon que l'on est soucieux ou pas que restitutions et communications soient le moins possible tributaires d'aléas dus aux transports.

Lors de la négociation avec le prestataire sélectionné, les points suivants doivent être discutés :

- application ou non d'un prix forfaitaire minimum pour le stockage et/ou la destruction,
- **propriété des conteneurs** (il est toujours préférable d'acheter ceux-ci, et pas nécessairement au prestataire retenu, afin d'éviter des frais supplémentaires de manutention en cas de sortie définitive),
- choix du site de stockage,
- définition des éléments permettant de garantir au prestataire un niveau d'activité minimum en échange d'une stabilité des tarifs.

3. Lois et règlements applicables à l'externalisation des archives

Quel que soit le [client](#), les prestations des entreprises d'archivage relèvent des dispositions des articles 1382 à 1384, 1927 à 1938, 1942 à 1944, 1947 et 1948 du Code civil.

La conception et l'exploitation de leurs locaux doivent être conformes aux lois et règlements relatifs à la [sécurité des bâtiments et à la protection de l'environnement](#)², notamment à la législation sur les installations classées (articles L-511 à L-517 du Code de l'environnement) et à ses décrets et arrêtés d'application, ainsi qu'aux règles préconisées par la [Commission plénière des assurances de biens et de responsabilité](#)³ (ex APSAD).

Les organismes de droit public sont en outre soumis à une [réglementation particulière](#)⁴. Le recours aux sociétés d'archivage est en effet :

- interdit aux collectivités territoriales et aux établissements hospitaliers,
- permis aux services et aux établissements publics de l'État, mais uniquement pour celles de leurs archives [intermédiaires](#) qui ne seront pas par la suite conservées comme archives [historiques](#).

² <http://aida.ineris.fr/>

³ <http://astre.scor.com/astrehelp/fr/Reglnormefr.htm/APSAD/apsr00fr.htm>

⁴ <http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/fr/circAD/DAFad97-1.html>

4. Caractéristiques d'un prestataire fiable

Avant même tout contact et toute négociation commerciale avec une entreprise d'archivage, certains critères objectifs et certaines informations qu'elle fournit dans ses documents publicitaires permettent de présumer de son sérieux et de sa fiabilité.

Entreprise propriétaire des bâtiments où elle stocke des archives pour le compte de ses clients	Présomption de solidité financière et garantie contre les mauvaises surprises telles que déménagements inopinés ou sous-traitance clandestine et improvisée
Bâtiments ne servant qu'au stockage des archives	Premier niveau de protection contre les risques d'incendie ou de vol
Personnel disposant de CDI	Souhaitable dans l'absolu, mais difficile à vérifier
Entreprise ne recourant qu'accessoirement à la sous-traitance	Premier niveau de protection contre les risques d'atteinte à la confidentialité et indice d'un certain professionnalisme
Bâtiments protégés en permanence contre les risques d'incendie	Existence d'une abondante réglementation dont la sévérité varie en fonction du volume stocké, mais conçue pour les bâtiments de stockage en général et dans la perspective de protéger leur environnement plus que leur contenu ; ne tient donc pas compte de la spécificité des archives et n'impose pas de cloisonnement comme cela est obligatoire dans les bâtiments destinés aux archives publiques ; le respect de normes DRIRE ou ICPE n'est pas en soi une garantie absolue de préservation des archives. La protection est aussi affaire de formation du personnel à la lutte contre l'incendie
Bâtiments protégés en permanence contre les dégâts des eaux (inondations proprement dites, mais aussi taux d'hygrométrie trop élevés) et contre la prolifération d'insectes ou de micro-organismes	Aucune réglementation sur ces points qui sont pourtant aussi cruciaux que le précédent, hormis les normes qui s'appliquent aux bâtiments destinés aux archives publiques. Il n'est précisé nulle part, notamment, que les moyens d'extinction d'incendie ne doivent pas entraîner de dégâts des eaux et qu'on doit donc privilégier ceux qui utilisent des matières solides (extincteurs à poudre) ou gazeuses (gaz inertes)
Bâtiments protégés en permanence contre les risques de vol et d'intrusion	Est aussi une protection contre les risques d'incendies criminels
Bâtiments situés à distance de tout site industriel ou stratégique susceptible de constituer un danger pour la conservation des archives et hors de toute zone susceptible de subir séismes, inondations ou glissements de terrain	Souhaitable dans l'absolu, mais peut-être difficile à obtenir. Risque à évaluer en tenant compte aussi des inconvénients que la conservation des archives dans des lieux éloignés peut avoir en matière de communication

5. Prestations et niveau de qualité exigibles

Les exigences que l'on peut avoir à l'égard d'une entreprise d'archivage dépendent des objectifs qu'on se fixe en recourant à l'externalisation. Certains de ces objectifs doivent être atteints dans tous les cas de figure et les exigences correspondantes sont par là-même incontournables. D'autres sont fonction du travail demandé.

Ces objectifs sont :

- 1-la sécurité des documents,
- 2- la confidentialité du contenu des documents,
- 3- la qualité des prestations fournies.

5.1. la sécurité des documents

Le client d'une entreprise d'archivage ne doit **en aucun cas** et **à aucun prix** transiger sur les points suivants :

- garanties contractuelles données par l'entreprise que ses bâtiments disposent de protections actives et passives contre les dangers susceptibles de porter atteinte à l'intégrité des documents,
- système informatique de gestion des archives faisant l'objet de sauvegardes régulières et fréquentes avec serveurs distants,
- **destruction** de documents effectuée par l'entreprise elle-même ou par un sous-traitant ; dans ce second cas, indication de l'identité de celui-ci dans le contrat et notification systématique au client de tout changement de sous-traitant (contribue aussi à protéger la confidentialité des archives),
- **transport** des documents entre les locaux du prestataire et du client effectué par les employés du prestataire et dans ses véhicules ; si ce n'est pas le cas, indication de l'identité du sous-traitant dans le contrat et notification systématique au client de tout changement de sous-traitant (contribue aussi à protéger la confidentialité des archives),
- contrat indiquant précisément à quel endroit les archives sont traitées et/ou stockées et notification systématique au client de tout déplacement, même temporaire.

5.2. la confidentialité du contenu des documents

Le client d'une entreprise d'archivage ne doit **en aucun cas** et **à aucun prix** transiger sur les points suivants :

- conteneurs ne comportant aucune indication permettant de connaître leur provenance et leur contenu (contribue aussi à la sécurité des archives),

- répartition des conteneurs sur les sites indépendante de la provenance des archives et ne permettant pas de deviner ce qui s'y trouve (contribue aussi à la sécurité des archives),
- signature par le personnel du prestataire d'un engagement de confidentialité,
- accès aux systèmes qui permettent de connaître la localisation ou le contenu des archives réservé à un personnel qualifié, habilité et titulaire d'un contrat de travail à durée indéterminée,
- vérification systématique de l'**habilitation** de tout représentant du client demandant au prestataire communication de documents ou d'informations,
- systèmes permettant la communication de données entre le client et le prestataire garantis contre le piratage et la consultation par des tiers,
- destructions effectuées dans des conditions qui protègent jusqu'au bout la totale confidentialité des archives et qui assurent la disparition complète des données et informations contenues.

Il serait préférable, dans l'absolu, que bâtiments et véhicules ne comportent aucun signe ou indication permettant de savoir que s'y trouvent des archives. Mais l'on peut transiger sur ce point, car les gens mal intentionnés ont de toute façon d'autres sources.

5.3. la qualité des prestations fournies par une entreprise d'archivage

Il est **impératif**, dans tous les cas de figure, que le prestataire :

- soit assuré de façon à permettre, en cas de sinistre ayant entraîné des destructions d'archives ou en cas de divulgation d'informations confidentielles, un dédommagement du préjudice consécutif à la disparition ou à la divulgation des informations et des données et ce pour toute la durée de conservation prévue à l'origine par le client,
- permette au client de récupérer les données relatives aux archives en cas de retour définitif de tout ou partie de ces dernières chez le client ou de transfert chez un autre prestataire.

Si les prestations fournies sont d'ordre intellectuel (classement, établissement d'**inventaires**), le client est en droit d'exiger qu'elles soient d'un niveau tel qu'il puisse identifier, sans avoir à se déplacer, les documents ou dossiers dont il peut demander la communication en retour, la restitution définitive ou la destruction.

La certification du prestataire (normes ISO ou norme AFNOR NF Z 43-050) est souhaitable, mais elle n'a de sens que si elle porte sur **la totalité des sites et des prestations** : ce point est donc à vérifier avec soin, notamment en consultant la procédure prévue pour les réclamations des clients.

Il est aussi souhaitable que le **personnel** du prestataire soit **formé** et expérimenté ; quelques entreprises mettent en avant que certains de leurs salariés sont des «

archivistes diplômés » : ce peut être un indice de professionnalisme ou un simple argument publicitaire dénué de signification. La question ne se justifie que si l'on confie au prestataire des tâches intellectuelles. Si c'est le cas, vérifier que le diplôme en question a été décerné par un [établissement d'enseignement supérieur](#)⁵ formant **explicitement** au métier d'archiviste et que son titulaire occupe des fonctions qui lui permettent d'influer sur la qualité des prestations intellectuelles fournies au client.

⁵ http://90plan.ovh.net/~archivis/rubrique.php3?id_rubrique=52

6. Assurances

Le prestataire doit s'assurer contre tout ce qui pourrait menacer ses locaux et leur contenu car c'est son intérêt bien compris. Il doit avoir souscrit une assurance responsabilité civile couvrant l'ensemble des sites où il conserve les archives du client et toute la chaîne de traitement de celles-ci, depuis la prise en charge jusqu'à la destruction.

Cela ne dispense pas pour autant le [client](#), avant comme après la signature du contrat, de vérifier que tous les risques ont bien été envisagés et couverts de façon adéquate.

Ces risques peuvent être dus :

- à la localisation des bâtiments (nature du terrain, voisinage),
- à la conception et aux structures de ces bâtiments (type de cloisonnements verticaux et horizontaux, matériaux employés, systèmes et installations intégrés au bâtiment),
- aux règles internes de l'entreprise (mesures de prévention des différents risques, procédures à appliquer en cas d'incident, d'accident ou de sinistre, politique de maintenance des équipements concourant à la sécurité, formation du personnel à la mise en œuvre des moyens de lutte contre l'incendie).

Le client a intérêt à faire jouer l'expertise dont il dispose en interne ou que peut lui fournir son propre assureur et il est en droit de venir vérifier chez le prestataire que ce qui lui a été garanti lorsque le marché a été conclu est bien toujours effectif. Il aura même intérêt à l'annoncer explicitement lors des consultations et appels d'offres.

7. Contrats

Base des relations commerciales, le contrat garantit les parties contre le non-respect des prestations à effectuer. Il légalise le travail de référencement et de négociation entrepris ; l'**absence de contrat ou de cahier des charges** provoque un **vide juridique** préjudiciable notamment pour le **client** en cas de conflit.

La présentation des parties, outre les indications relatives à leur "identité" légale et juridique, peut être l'occasion pour le client d'exposer ce qui le conduit à externaliser ses archives et les bénéfices qu'il en attend.

Il est donc de son intérêt de préciser d'emblée :

- le type d'archives concerné,
- les entités liées au contrat (maison-mère, filiales, etc.),
- le "périmètre" du contrat (contrat unique, contrat cadre entre la maison-mère et le prestataire puis contrat d'exécution entre les unités productrices et le prestataire),
- le sens donné aux termes et expressions employés, notamment aux unités de mesure utilisées dans la grille tarifaire,
- la durée du contrat et les conditions d'un éventuel renouvellement.

Obligations générales du prestataire :

- se conformer à la législation en vigueur et aux usages et règles de l'art,
- avoir pris les assurances couvrant tous dommages et pertes dont pourraient être victimes les archives dont il a la garde (on pourra fixer contractuellement une base forfaitaire minimum d'indemnisation, par **conteneur** ou **unité d'archivage**, qui devra, comme les tarifs, être indexée),
- veiller particulièrement à la confidentialité du contenu des archives du client, ainsi que de toute information dont il aurait connaissance à l'occasion de leurs relations.

GLOSSAIRE :

Archives : tout document, même très récent, qu'on conserve dans la perspective de s'y reporter ou de s'en resservir

Archives courantes : documents ou dossiers dont on se sert ou auquel on se reporte fréquemment.

Archives intermédiaires : documents ou dossiers qu'on ne doit pas détruire pour des raisons légales ou parce qu'on en aura encore besoin, mais qu'on peut délocaliser car on en n'a pas besoin souvent ou dans l'urgence.

Archives définitives : documents ou dossiers qu'on conserve sans limitation de durée en tant que témoignage du passé.

Archives historiques : documents ou dossiers qu'on conserve sans limitation de durée en tant que témoignage du passé

Archives vitales : documents dont la disparition bloquerait le fonctionnement courant des services opérationnels ou entraînerait une perte financière très importante ou mettrait en danger la vie même de l'entreprise.

Bordereau de versement : document donnant le détail des boîtes, documents ou dossiers du client pris en charge par le prestataire et pouvant tenir lieu de procès-verbal de prise en charge et/ou d'inventaire du contenu des archives

Client : donneur d'ordres et propriétaire des archives.

Container : unité de conservation, destinée au stockage de plusieurs boîtes, classeurs ou dossiers, et généralement d'un modèle préconisé par le prestataire

Destruction : prestation consistant à détruire physiquement de façon confidentielle et sécurisée, sur ordre écrit du client, les unités d'archives qu'il aura désignées en détail sur un bordereau d'élimination, lequel peut tenir lieu de procès-verbal/certificat d'élimination.

Délégation de personnel : exécution, chez le client, par du personnel qualifié du prestataire, de travaux d'archivage.

Habilitation : caractéristique d'une personne manifestement autorisée, ou se présentant légitimement comme telle, à se mettre directement en relation avec le prestataire pour réaliser une action au nom du client

Inventaire : instrument de recherche établi par le client ou par le prestataire et donnant une description précise du contenu des archives.

Mètre cube : unité de mesure du volume d'un bâtiment ou d'un contenant, équivalent à un cube de un mètre de côté et correspondant à une dizaine de mètres linéaires.

Mètre linéaire : unité de mesure des archives (dont l'abréviation est m.l.) correspondant à l'ensemble des documents qui, posés à la suite, occupent un mètre de rayonnage.

Prise en charge : acceptation officielle par le prestataire de la responsabilité de conservation des archives du client et comprenant l'ensemble des opérations nécessaires au transfert des archives chez le prestataire, exécutées conformément aux modalités définies dans le contrat et donnant obligatoirement lieu, une fois ces opérations achevées, à la remise au client d'un état des documents effectivement pris en charge et référencés dans la base de données du prestataire.

Recherche : repérage de documents ou d'informations dans les archives du client et à la demande de celui-ci, aux fins d'en assurer la communication.

Restitution : opération consistant à extraire des documents ou des unités d'archives de l'ensemble stocké par le prestataire et à les remettre au client afin qu'ils soient conservés par lui.

Stockage : conservation matérielle d'archives dans un local approprié et satisfaisant aux normes de sécurité et environnementales correspondant à cette utilisation

Sortie définitive : sortie du stock, tant physique qu'informatique, de tout ou partie des documents ou unités d'archives, soit pour élimination, soit pour restitution.

Tableau de bord : document produit par le prestataire permettant au client de vérifier et de mesurer les prestations effectuées, dont le contenu et la périodicité sont fixés dans le contrat.

Transport : opération consistant à transférer les archives du client dans les locaux de stockage du prestataire et qui peut être réalisée par le client, le prestataire ou une société tierce.

Unité d'archivage : unité de conditionnement des documents archivés.