Des archives au système d’information documentaire. Illustration par les diagnostics amiante

1. **LES ACTEURS EN PRESENCE**

Intro

Le logement social à Strasbourg et dans l’Eurométropole

Dates clefs : 1923 ; 1951, ……… 2013 ;

Présentation rapide des 2 principaux bailleurs de la ville et de l’Eurométropole.

**CUS Habitat**

506 salariés – 20.000 logements

EPIC dont les missions sont la construction, la gestion et l’entretien des logements destinés à la location ou à l’accession à la propriété.

|  |  |
| --- | --- |
| **1923** | Jacques Peirotes, Maire de Strasbourg, prend l’initiative de créer l’Office Public d’Habitations à Bon Marché de la Ville de Strasbourg. L’Office reçoit en dotation ses 233 premiers logements, situés entre l’avenue de la Forêt Noire et la rue Vauban. |
| **1968** | l’OPHBM devient OPHLM de la CUS. Sa compétence est étendue au terrotoire des 27 communes |
| **1993** | pour ses 70 ans, l’Office change de dénomination et devient CUS habitat. Création des services décentralisés (agences et antennes au sein des quartiers)  4 agences Hautepierre, Centre, Elsau et Neuhof  4 antennes Cronenbourg, Neudorf, Elsau et Meinau  Plus tard 4 point relai Lingolsheim, Bischheim, Musau et Port du Rhin |
| **2007** | février) les OPHLM changent de statut et deviennent des EPIC dont la nouvelle dénomination est OPH. CUS Habitat change à nouveau d’enseigne : pour Office Public de l’Habitat de la Communauté Urbaine de Strasbourg. |
| **2013** | Quittant ses locaux historiques de la rue de Genève, CUS Habitat déménage au 24 route de l'Hôpital à Strasbourg. L'Office s'y installe en même temps que la SEML Habitation Moderne avec qui il a construit conjointement cet immeuble. Ouverture au public : le 29 octobre 2013  En septembre 2013, regroupés sur un même site les services et collaborateurs chargés de la gestion et de l'entretien de son parc immobilier. Ce nouvel Atelier, implanté rue de la Plaine-des-bouchers, dans le quartier de la Meinau, offre désormais une base unique à des équipes jusque-là dispersées, et un équipement optimal pour améliorer le service rendu aux locataires. |
| **2015** | par décret ministériel, la Communauté Urbaine de Strasbourg (C.U.S.) devient une «Métropole» au même titre que 13 autres communautés urbaines de France (Lille, Brest, Toulouse, Lyon...)..  La Communauté urbaine de Strasbourg est dénommée désormais "Eurométropole de Strasbourg". **Le 1er janvier 2015, CUS Habitat est devenu**, par conséquent, l'**Office Public de l'Habitat de l'Eurométropole de Strasbourg**. |
| **2017** | Depuis le 1er janvier 2017, l'Eurométropole comprend 33 communes après fusion avec la communauté de communes qui regroupait Achenheim, Breuschwickersheim, Hangenbieten, Kolbsheim et Osthoffen. |

**Habitation moderne**

9800 logements - 180 salariés

1951 Société anonyme d’économie mixte locale (SAEML) de construction prenant en charge aussi bien des constructions pour son compte, pour le compte d’autrui que des opérations de gestion et d’aménagement.

Habitation moderne est propriétaire de près de 9800 logements et assure un mandat de gestion pour le compte de la ville de Strasbourg.

Forme juridique

Habitation moderne est une SAEML, au capital de 1 500 000 €

**Actionnaires**

* **La ville de Strasbourg (52,75 %)**
* **La Caisse d'Epargne d'Alsace (14,84 %)**
* **Le groupe Habiter Alsace (10,12 %)**
* **La Compagnie des Transports Strasbourgeois (7,93 %)**

Activités

* **Développement du patrimoine**

**Depuis 2001**, Habitation moderne s'est lancé dans un vaste programme de création de logements neufs, soit par acquisition d'immeubles existants en les rénovant et en proposant, à l'issue des travaux, des **loyers "aidés"**, soit en construisant des immeubles sur des terrains nus.

* **Rénovation du patrimoine**

Depuis 1991, Habitation moderne a dû faire face à un besoin important de réhabilitation de son parc immobilier historique, situé dans les quartiers périphériques de la ville de Strasbourg et construit essentiellement entre 1954 et 1975.

Engagement dans un programme de **rénovation urbaine** (financé par l'ANRU) sur le

* **Gestion du patrimoine municipal**

Depuis sept. 1993 : Habitation moderne est titulaire d'un **mandat de gestion locative et de maîtrise d'ouvrage**, attribué par la ville de Strasbourg.

Ce mandat concerne actuellement 277 immeubles pour 734 lots

443 appartements, 182 locaux commerciaux et professionnels, 84 locaux associatifs ou occupés par les Services de la ville, 25 locaux divers (garages, réserves).

* **Maîtrise d'ouvrage déléguée**

Ces opérations concernent essentiellement les opérations de rénovation des bâtiments appartenant à la **ville de Strasbourg**.

**LE PÔLE DE L’HABITAT SOCIAL VILLE & COMMUNAUTÉ URBAINE DE STRASBOURG :**

**UNE DÉMARCHE PARTENARIALE D’AVENIR**

En 2008, l’Office CUS Habitat et la SEM Habitation moderne se sont engagés dans une démarche de partenariat. Cette démarche est née d’une volonté politique, à l’initiative du Président commun aux deux organismes.

Dans un souci d’efficacité et d’amélioration de la qualité de service rendu aux locataires, il était indispensable **d’installer les sièges sociaux dans des locaux modernes, plus fonctionnels et disposant d’une implantation géographique centrale.**

Ce partenariat s’est concrétisé par la construction d’un siège social commun à CUS Habitat et à Habitation moderne au cœur de l’éco-quartier du Heyritz.

* + L’objectif étant de créer le Pôle de l’habitat social de la Ville et de la Communauté Urbaine de Strasbourg.
  + modèle de coopération unique en France.

Le Pôle de l’habitat social de la Ville et de la Communauté Urbaine de Strasbourg a été mis en service en octobre 2013.

Les deux organismes se sont entendus pour mutualiser un certain nombre de fonctions dont la fonction archives rebaptisée « service Gestion et Conservation de l’Information » regroupé au sein d’un Groupement d’Intérêt Public (GIP).

Le GIP

* dispose de la capacité juridique (engager des dépenses et signer des contrats),
* administré par une assemblée générale constituée des représentants des deux entreprises.
* Mise en commun des moyens logistiques et humains pour assurer la gestion et l’exploitation de l’immeuble et pour organiser les activités partagées.
* Du personnel de CH et HM est mis à disposition du GIP afin d’assurer le bon fonctionnement des services mutualisés.

dématérialisation de la demande de logement (dans GIP) illustration

**2/ le service GCI – Archives et gestion de l’information**

Le service Gestion et Conservation de l’Information (GCI) a pour mission principale d’assurer la conservation des dossiers d’activités (papier et numérique) produits par les deux bailleurs sociaux.

Le service a ainsi en charge la définition et la mise en œuvre de la gouvernance documentaire et de la politique d’archivage :

* **La gouvernance documentaire** regroupe l’ensemble des activités de gestion des documents d’activités et des archives (définition des durées de conservation, plans d’archivage, versements, recherches et communications.) Deux magasins de conservation au siège permettent d’assurer l’archivage intermédiaire et définitif de près de 2kmls.
* **La mise en œuvre de la politique de RM :** permettre que chaque structure dispose du bon document / information au moment voulu… pour le papier. Pas encore pour le numérique mais on s’y attelle doucement.
* Pour ce qui relève de **l’information numérique**, le service apporte son expertise dans l’élaboration de plans de classements numériques et processus de GED. La collecte de documents numériques à DUA de plus de 10 ans a débuté.

Plusieurs projets de dématérialisation de documents et/ou de processus métiers sont lancés (diagnostics amiante, factures, marchés, etc…)

1. **1er temps / 1er besoin : couvrir le risque juridique**

Les actions et procédures mises en œuvre

1° Concrètement :

* trier : repérer les documents, définir les DUA,
* Classer : création du plan de classement, mettre en boites, …
* Inventorier

2° Et s’attacher à pérenniser la fonction avec la mise en place une politique d’archivage :

* procédures, expliquer, former
* plan d’archivage (et non tableau de gestion ; expliquer la raison),
* améliorer l’image des archives est passé par « apporter une expertise sur la conservation du document pour ne conserver que ce qui doit l’être et retrouver ce qu’on a conservé (et au départ plutôt entassé)
* démontrer que les archives classées deviennent exploitables / réutilisables … en retrouvant  les dossiers ou l’information cherchée (via les instruments de recherche rédigés)

Puis valoriser

90 ans : valorisation des documents d’archives … classés, inventoriés

**Chiffres clefs 2015**

(conclusion) Pour arriver à la mise en œuvre d’une politique d’archivage et de RM afin de : permettre à l’organisme de disposer du bon document au moment voulu (ni avant, ni trop tard…)

**2ème temps : De la gestion des archives à une politique de RM**

Dans le domaine de l’habitat, aux contraintes générales (contrôles fiscaux et Urssaf) s’ajoutent des contraintes spécifiques, liées :

- **ANCOLS** 2014 (agence nationale de contrôle du logement social) (fusion de l’ANPEEC et MIILOS) l’Agence nationale pour la participation des employeurs à l’effort de construction (ANPEEC) et de la Mission interministérielle d’inspection du logement social (MIILOS).

- aux contentieux liés à la construction

- aux contentieux avec les locataires

Le poids des contrôles, la gestion financière de l’Office, les risques de contentieux élevés font que les informations rendues plus facilement disponibles (car archivées ☺) ont permis à la fonction archives de montrer tout son intérêt et lui a permis d’évoluer vers la gestion de l’information.

Pour se faire :

* Etre certain que les solutions retenues et les procédures élaborées produisent et conservent des documents **fiables**
* **Rationaliser** et gérer la production documentaire par l’adéquation : risques, coûts et besoins.
* Etablissementd’un **référentiel de conservation,** participation de l’archiviste à la réflexion « PRA » (pilotage DSI)

**3° temps : vers l’environnement numérique**

Puis du RM, s’intéresser à la production numérique et à son organisation…

**A/ Le Projet SIN**

a été l’occasion d’initier la démarche des **plans de classements numériques** par directions.

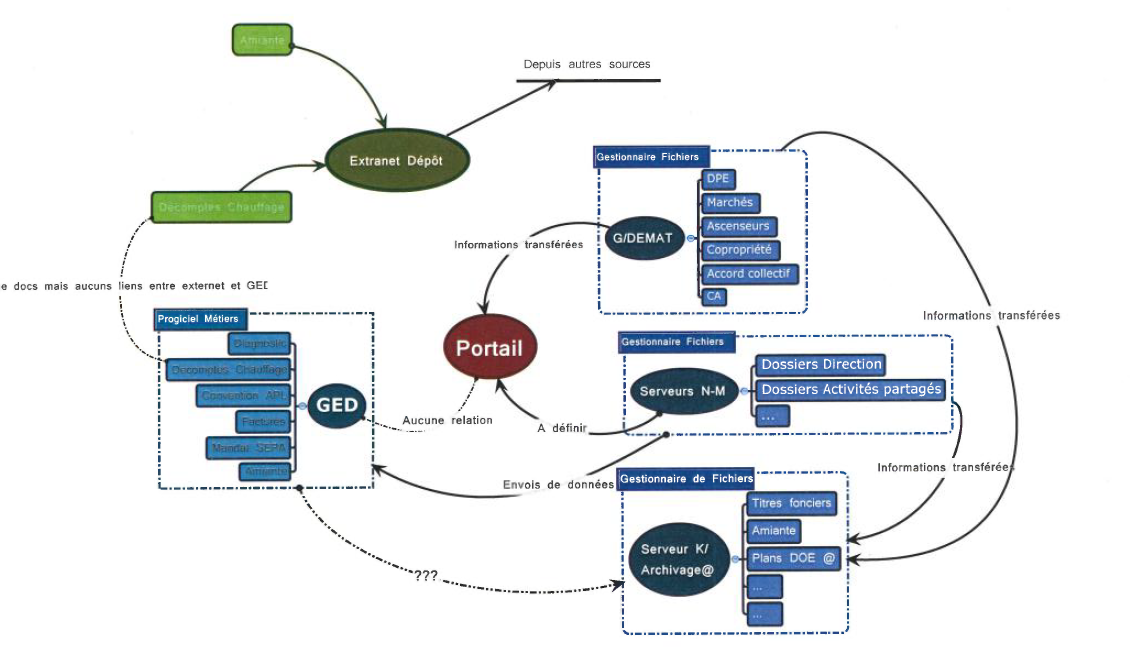
Objectifs :

* Rendre plus facilement accessibles les documents partagés au sein d’une direction
* (tenter) de limiter les doublons et plus
* Rationaliser les échanges de fichiers bureautiques au sein de l’Office :
  + un serveur dédié pour les documents partagés (hors direction)
  + ceux à échanger avec mise en place de règles de bonne gestion (l’Echange régulièrement vidé) et règles d’alimentation
  + un espace dédié aux documents numérisés (G/Demat) : un producteur qui dépose, enlève et met à disposition les documents qu’il a numérisé et qui sont utiles à d’autres)

**B/ Projet Easydoor**

A été l’opportunité de jeter un regard global sur la gestion de l’information et notamment savoir où elle se trouve pour pouvoir y accéder.

D’où : commencer de cartographier (pour moi) notre SI avec une approche exclusivement documentaire



* **Un travail d’organisation des contenus**
  + (essentiellement) Elaboration des plans documentaires (espace par espace)
  + Repérage des documents nécessitant un traitement complémentaire (formulaires, trame de documents, liens entre contenus…)

**Construction du portail – directement en Production**

* Création des conteneurs, bibliothèques de documents

**4° temps : la prise en charge de l’information numérique devient incontournable**

Ou comment les archives sont devenues peu à peu des informations au sein du système d’information

La gestion des archives numériques au PHS comprend :

* le nommage,
* métadonnées
* arborescence de classement répertoires partagés de CUS Habitat et
* règles de gestion (destructions régulières, un seul service producteur dépose et rend disponible les documents numérisés aux autres directions)
* Le tri et l’organisation des répertoires de fichiers : projets SIN (système d’information numérique
* La prise en charge (le plus en amont possible) des documents natifs numériques

2015 : arrivée des **premiers** documents nativement numériques (diagnostics Amiante)

* GED : voir slide
* Elaboration du process de GED
  + de la numérisation à l’intégration pour les documents papiers
  + de la capture à l’intégration pour les documents numériques
* Définition des métadonnées nécessaires
* Administration fonctionnelle du module de GED (accès – durées de conservation des documents disponibles dans la GED
* Réalisation des Guides Utilisateurs

1. **Pourquoi une gestion documentaire des informations relatives à l’amiante ?**

**A/ Contexte**

« Les propriétaires de logements dont le permis de construire est antérieur au 1er juillet 1997 sont soumis à la réglementation sur l’amiante**. Cette réglementation suppose de collecter, d’archiver, de tracer, d’exploiter et de mettre à disposition** une multitude de documents et de données. »

* + réglementaire fort.
  + Très concerné vu notre patrimoine.
  + Premiers documents nativement numériques sur lesquels portent des obligations de conservation à long terme.

Ceci se traduit par la production de documents et données de différentes natures (rapports, photos, plans…) qui alimentent différents dossiers (DTA, RAAT…)

Et ceci nous pose quelques interrogations …

* **Comment organiser la collecte, l’archivage, la mise à jour et la transmission des documents ?**
* **Quelles données exploiter dans ces documents ? Comment ?**
* **Comment mettre à disposition de chacun la dernière information amiante dont il a besoin ?**
* **Quel(s) outil(s) informatique(s) utiliser ?**

Cahier de l’USH enfonce le clou. Plusieurs publications traitant de la problématique de l’amiante dont un portant spécifiquement sur la gestion documentaire (2016) et sur lesquelles j’ai pu m’appuyer.

**(**USH**)** Pourquoi archiver les documents amiante ?

« Cette fonction d’archivage répond au besoin d’assurer la collecte des documents, leur organisation, leur mise à jour et leur transmission à des tiers. Le progiciel de GED amiante doit être envisagé comme une bibliothèque numérique dans laquelle tous les documents relatifs au patrimoine et ayant un intérêt à être partagés doivent être stockés. »[[1]](#footnote-1)

Déroulé :

* Fin 2014 : Note à SG sur Gestion documentaire des dossiers amiante
* Printemps 2015 : CCH
* Nov. 2015 : arrivée 1ers diag.
* Janv. 2016 : insertion en semi-masse
* Avril 2016 : lancement étude plate forme d’intégration
* Juillet – août : test intégration via AMI
* Sept 2016 : intégration via AMI

**Contexte d’activité**

Diagnostics à réaliser

* au logement / au bâtiment ;
* parties privées / parties privatives
* diagnostics / repérage avant travaux

Aussi, il a fallu s’intéresser à la GED afin que les problématiques liées à l’archivage soient comprises.

* GED
  + Rédaction chapitre « gestion documentaire du dossier amiante » pour le CCTP Diagnostics immobiliers
  + Elaboration du schéma d’organisation documentaire
  + Définition du cycle de vie pour les DAPP, DTA, plomb.
  + Définition des
    - Règles de classement
    - Règles de nommage
    - Règles de caractérisation (association d’informations qualifiantes)
    - Règles de conservation
* Archivage électronique
  + Pas de SAE donc mise en place d’un espace spécifique sur un serveur dédié.

# **B Etat des lieux**

L’organisme est tenu de faire réaliser des repérages de matériaux et produits contenant de l’amiante. Ces repérages sont formalisés dans des rapports.

Les documents amiante prennent diverses formes :

* DTA (dossier technique amiante)
* DAPP (dossier amiante parties privatives)
* Rapport de repérage avant-vente
* RAAT (rapport de repérage avant travaux
* Repérage avant démolition

Les dossiers ainsi constitués doivent être conservés.

Le système de gestion documentaire Amiante doit permettre cet archivage électronique avec un classement permettant le rattachement

**Objectifs**

Les documents liés à la gestion du risque amiante présentent des caractéristiques distinctes :

* Certains sont imposés par la réglementation (DTA, DA-PP…)
* D’autres sont indispensables à l’organisme mais non réglementaires (RAAT,
* Les documents peuvent concerner des immeubles entiers, uniquement les parties communes…
* Pour un même bâti, il est possible d’avoir plusieurs documents (DTA, RAAT…)
* Les modalités de communication et de mise à disposition des documents varient selon le statut de l’occupant (locataire, salarié, entreprises)

Pour ces diverses raisons, une démarche de gestion électronique documentaire prend tout son sens.

En effet,

* elle facilite la mise à disposition des documents et informations disponibles selon les besoins des interlocuteurs (métiers, entreprises, locataires) ;
* elle assure la gestion des versions, un archivage selon un référentiel documentaire (en l’occurrence le bâti), etc…
* Par ailleurs, ces documents de par leur volumétrie et leur durée de conservation longue nécessitent d’être pris en charge bien en amont afin de faciliter la mise en œuvre d’une procédure d’archivage adaptée.

# **C Process 1**

## Process n° 1 mis en place pour assurer la capture et la mise à disposition du bon diagnostic dans la GED et en archivage numérique

Important à noter :

* L’intégration des données amiante de CUS habitat doit être réalisée quotidiennement.
* Le stockage sur un serveur dédié « Archives » est réalisé dans le même temps.

Laissé volontairement de la responsabilité du SG même si l’étape de capture / collecte est au point : (afin d’assurer la sécurité et la conservation à long terme de ces documents natifs numériques et donc nous assurer que les documents intégrés dans la GED sont identiques à ceux conservés dans le répertoire d’archivage et donc nécessité de capter ces documents à l’entrée dans le SI). Cela se traduit pour les archives et DSI par :

* Modalités d’Intégration (élaboration si nouveaux documents)
* Contrôle de la bonne intégration
* Vérification de la concordance GED / archivage

# **4/ Mise en œuvre de la Gestion documentaire Amiante à CUS Habitat**

* 1. **Méthodologie retenue**

La prise en compte du volet « gestion documentaire Amiante » dès le début du projet[[2]](#footnote-2) a permis de poser et valider les points cruciaux d’une gestion numérique des données amiante. A savoir :

* Choix du numérique exclusif pour tous les diagnostics réalisés
* Rédaction du chapitre « gestion documentaire » du cahier des charges
* Synthèse des attentes et besoins d’utilisation des données amiante
* Elaboration des règles de nommage pour intégration dans le SI

Le service GCI est l’interlocuteur documentaire auprès des prestataires retenus.

Le pilotage et le suivi d’intégration des données dans le SI a été réalisé en collaboration étroite avec le SI :

* Organisation documentaire du module GED
* Mise en place archivage (avec récupération au moment de l’intégration dans la GED des métadonnées associées)
* Articulation nécessaire diagnostics / données structurées
  1. **Gestion documentaire AMIANTE mise en œuvre**

Sa mise en œuvre pose questionnement(s) !

Phase Cahier des charges

Dans réflexion préalable à la rédaction de l’appel d’offres :

* + Nombre de diagnostics / volumétrie ? notre patrimoine concerné ?
  + qui en aura besoin et donc est-il utile de se pencher sur le classement ?
  + qui en aura besoin et donc comment seront-ils mis à disposition ?
  + de quels documents ont-ils besoin ?
  + de quelles informations ont-ils besoin ?
  + sur quel(s) support(s) les diagnostics seront transmis ?
  + quelle durée de conservation ?

Le CCH :

* + intégration d’un volet documentaire spécifique
  + transmission exclusivement sur support dématérialisé
  + règles de nommage imposées
  + règles de nommage définies pour permettre une intégration dans la GED de l’ERP
  + définition des données structurées et modalités de présentation
  + définition des modalités de transmission Prestataires – CH (extranet)

Phase « Définition politique de gestion documentaire »

* + comment mettre en œuvre la DUA ?
  + capture à l’entrée des documents numériques et métadonnées associées
  + processus d’archivage
  + processus de mise en œuvre GED (arborescence de classement GED, définition nom, index et mots clefs, champ de rattachement…
  + règles de nommage archivage
  + règles de nommage GED

Phase mise en œuvre

* Création d’un espace de travail partagé pour assurer le suivi (services GCI (GED-archivage), SI (données structurées) et DEX (commandes – facturation)
* Ouverture extranet – espace dédié
* réception diagnostics et données structurées
* tests d’intégration
* prise en charge de l’intégration des diagnostics dans la GED au fur et à mesure des dépôts
* corrections des erreurs
* création d’un espace de sauvegarde dédié pour l’archivage (en attendant mise en place d’un système d’archivage électronique)

**Plateforme dédiée à l’intégration AMI**

* Etude et Développement d’une plateforme dédiée d’intégration automatisée des données relatives à l’amiante « AMI ».
* Pleinement opérationnelle en sept.2016 (LGT et PCO).
* Développements complémentaires à l’étude (déc. 2016) pour ENSEMBLE et BATIMENT (Diag. Chaufferies, vide-ordures, etc…

1. In Systèmes de gestion des données relatives à l’amiante. Repères n°15, collection Cahiers de l’USH. Mars 2016 [↑](#footnote-ref-1)
2. Participation ponctuelle aux réunions de travail avec AMO [↑](#footnote-ref-2)