
Des clés pour faire de la GED un atout pour l'archiviste

Dans le contexte actuel de dématérialisation, la GED est un outil plébiscité par de nombreuses organisations. Faisons la lumière sur ce qui se cache derrière ces trois lettres : un outil informatique et bien plus...

Ce dossier a été coordonné par :



Jean-Pierre Deltour

Responsable du pôle archives du Centre de gestion du Var et co-organisateur du groupe AMAE



Coline Vialle

Chargée du projet archivage électronique aux Archives municipales et communautaires de Brest et co-organisatrice du groupe AMAE

Introduction

Les difficultés à retrouver un document papier dans un espace mal organisé sont accentuées dans le numérique par la massification de l'information due à de mauvaises pratiques : documents mal classés ou nommés, non triés, multiples versions sans pouvoir identifier la version validée, doublons « personnels » par crainte de ne pas retrouver le document, etc.

Les outils de GED intéressent les décideurs car ils promettent des gains de place et de productivité, facilitent la gestion des flux de travail et les recherches. Ils permettent également de fédérer toute ou une partie de la structure autour d'un outil commun, de favoriser le travail transversal et/ou collaboratif et d'éviter la perte d'informations et le surcoût lié à la conservation de données inutiles. À ces atouts réels s'en ajoutent d'autres relevant de l'image d'Épinal de cet outil : il serait l'instrument du zéro papier. La GED devient alors la solution simple et moderne à tous les problèmes posés par les archives. Par assimilation, l'archiviste se trouve cantonné dans le traitement des papiers et l'informaticien est en charge du numérique. Il revient donc à l'archiviste de se positionner en tant que gestionnaire de l'information quel que soit le support. La participation à un projet de mise en place, de déploiement ou d'évolution d'une GED est une opportunité pour faire la chasse aux idées reçues et démontrer ses compétences afin de contribuer au choix et/ou à l'évolution d'une solution répondant aux attentes de sa structure.

Le dossier se propose de clarifier le concept multifacette de GED et les notions connexes, de présenter les actions que peut mener l'archiviste, à travers des retours d'expériences, avant de proposer une sélection de conseils et de questions à se poser afin de se positionner au mieux.

Attention aux idées reçues

Avec la GED, les agents pourront classer et retrouver les documents instantanément et sans contraintes.

L'outil permet effectivement d'automatiser certaines tâches mais l'utilisateur aura toujours des opérations de classement et/ou d'indexation à réaliser. L'information numérique doit être qualifiée précisément pour pouvoir être retrouvée et l'utilisateur est le seul à pouvoir le réaliser ; la GED permet d'optimiser son action, de la mutualiser et de la capitaliser.

Grâce à la GED, j'aurai un plan de classement.

La GED comprend effectivement un plan de classement mais ce dernier peut être mis en place comme une procédure de nommage sur une simple arborescence sans outil spécifique. Ils peuvent être élaborés immédiatement et être intégrés par la suite dans une GED.

Un service fonctionne mal, je vais mettre une GED.

Erreur ! Si l'on prend l'exemple d'un dysfonctionnement dans un service courrier, il peut relever du management (la mise en place d'un outil informatique ne serait alors pas nécessairement une solution, voire pourrait l'amplifier), du suivi de l'activité (qu'un bon module de reporting sur l'application-métier permettra de résoudre), ou de la qualité de l'enregistrement (la solution serait donc les modalités d'indexation). La GED ne permet d'améliorer un processus que si elle s'accompagne d'un important travail de recensement des besoins, de paramétrage et d'accompagnement/management des utilisateurs.

Avec la GED, je vais pouvoir numériser toutes mes factures puis les détruire, ainsi que les autres documents de tous les services.

Peut-être l'idée reçue la plus populaire et la plus lourde de conséquences, elle est abordée tout au long du dossier.



Leïla Salhi

Chargée de la mission archives, Université Paris 8



Jean-Pierre Deltour

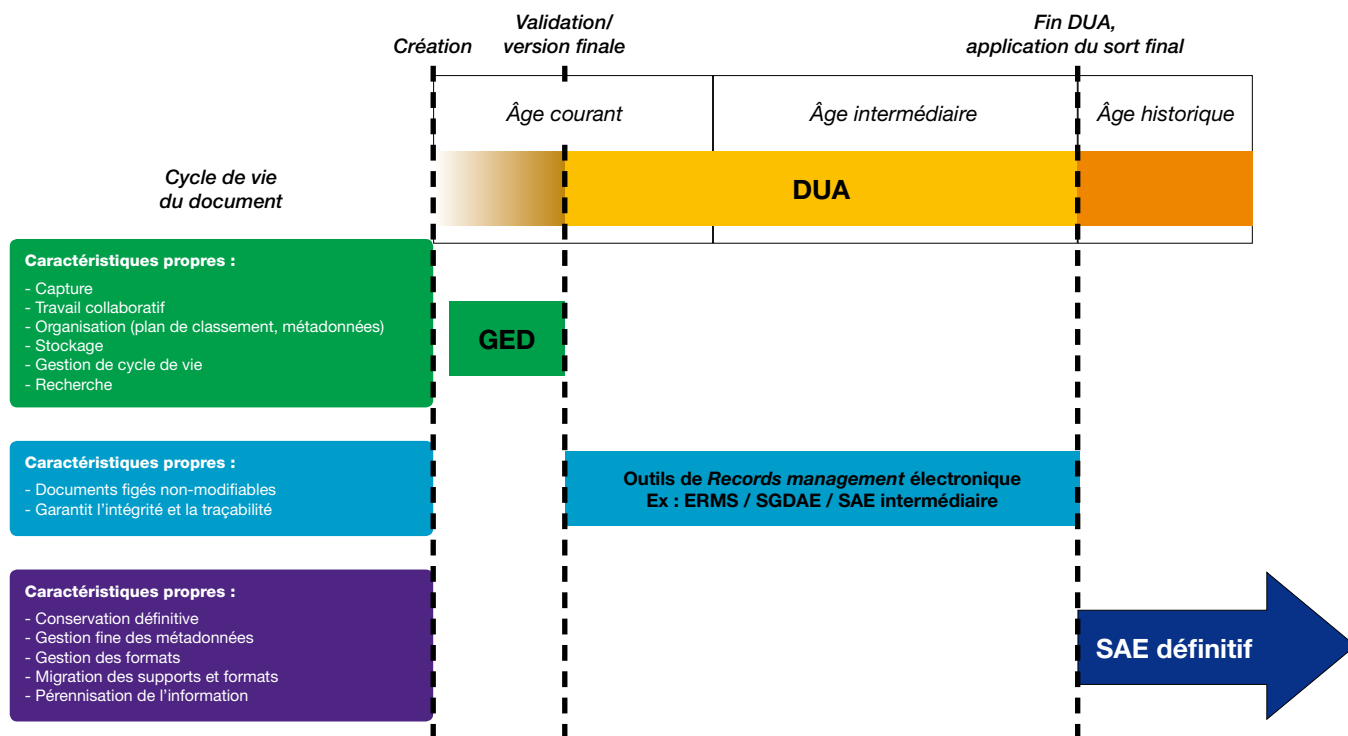


Coline Vialle

Clé n° 1 : mieux comprendre la diversité des offres de GED

Une GED n'est ni l'instrument phare de la dématérialisation ni la solution miracle à tout problème. C'est un outil présentant un certain nombre de fonctionnalités et pouvant répondre à des besoins précis. Il est même difficile de parler de GED au singulier tant l'offre est diversifiée sur un marché qui a beaucoup évolué afin de répondre aux mutations des usages, et donc de la demande. En voici une présentation globale sous l'angle des fonctionnalités pouvant intéresser l'archiviste.

Cycle de vie du document électronique et solutions de gestion



DUA : durée d'utilité administrative
 GED : gestion électronique des documents
 GID : gestion intégrée des documents
 ERMS : electronic records management system
 SGDAE : système de gestion des documents d'activité électroniques
 SAE : système d'archivage électronique

Schéma issu des fiches GED AMAE

On distingue trois grandes familles d'outils.

Au sens strict, une GED est un outil informatique permettant l'acquisition, la recherche, le stockage, le partage et la consultation simultanée de documents par plusieurs utilisateurs. Cela permet d'améliorer la circulation de l'information, d'en faciliter l'accès et la mise en commun grâce à l'automatisation et à l'optimisation de certaines opérations de gestion et de contrôle. Dans ce cas, elle présentera les fonctionnalités minimales suivantes :

- > capture/acquisition : numérisation de documents papier via une application intégrée ou non dans la GED et/ou élaboration, intégration de documents natifs numériques ;
- > contrôle des accès : gestion des droits d'accès ;
- > organisation : classement selon un plan prédéterminé et/ou indexation par mots-clés ;
- > recherche : moteur(s) de recherche.

Certaines solutions de GED comprennent également des fonctionnalités avancées permettant de répondre aux besoins de dématérialisation des étapes d'élaboration d'un document et/ou de travail collaboratif, qui constituent les premiers stades du cycle de vie du document :

- > workflow (flux de travail automatisé prenant en charge les échanges de documents entre acteurs identifiés pour des actions données (modification, validation, etc.)) ;
- > gestion des versions.

Face aux demandes des utilisateurs, certains éditeurs ont proposé des solutions qualifiées de GED mais comprenant des fonctionnalités traditionnellement dévolues à des logiciels de type SGDAE (système de gestion des documents d'activité électroniques) et/ou ERMS (Electronical records management system). À titre d'exemple :

- > gestion du cycle de vie des archives (gestion des durées de vie et des sorts finaux des documents) ;
- > gestion de l'intégrité ;
- > gestion des formats et des supports (sélection, conversion).

Enfin, quelques solutions de GED comprennent des briques de système d'archivage électronique (SAE) et permettent donc d'assurer la pérennisation de l'information en garantissant le maintien de la qualité de la preuve ainsi que la conservation de la valeur patrimoniale des documents et données numériques. Par exemple :

- > gestion fine des métadonnées ;
- > gestion des formats ;
- > migration des supports et des documents ;
- > gestion de l'intégrité et de l'authenticité ;
- > gestion de la communicabilité et de la communication.

Si on peut définir ce qu'est une GED *a minima*, on voit que le marché regorge de produits portant ce nom et présentant des fonctionnalités très diverses. Le point crucial de tout projet est donc l'analyse des besoins. L'une des questions fondamentales à se poser est : quel sera le périmètre de l'outil ? Cela permettra de déterminer si les fonctionnalités minimales d'un outil de GED sont suffisantes pour répondre au besoin. Ainsi, si l'objectif est de gérer des archives intermédiaires, l'outil devra comprendre des fonctionnalités dites de RM ou de GDA.

Pour réaliser ce travail, il faut maîtriser les concepts de *records*, de documents d'activité et d'archives.



Jean-Pierre Deltour



Coline Vialle

Clé n° 2 : regard sur les concepts de records, documents d'activité et archives

Les documents d'activité sont définis comme les « informations créées, reçues et préservées comme preuve et actif par une personne physique ou morale dans l'exercice de ses obligations légales ou la conduite de son activité¹ » dans la norme ISO 30300 de 2011. Cette définition met en relief plusieurs points :

- > Le terme preuve ne s'entend pas seulement uniquement au sens juridique, mais aussi au sens opérationnel permettant à un organisme de conduire ses activités au quotidien, et de justifier ses actions pour des obligations internes et/ou externes.
- > Les documents d'activité sont à la fois la trace et le support pour la conduite des activités d'un organisme, qu'ils soient sur support papier ou électronique.
- > Tous les documents ne sont pas des documents d'activité.

Mais même non validé, un document constituera dans certains contextes un début de preuve avec des conséquences sur la responsabilité et l'activité d'un organisme.

- > Gérer les documents identifiés comme des documents d'activité suppose de maîtriser les conditions dans lesquelles ils sont créés et utilisés et pas seulement conservés. Avec cette vue d'ensemble du cycle de vie, l'archivage devient un des processus du *records management*.

Vu sous l'angle de la théorie archivistique des trois âges, les documents d'activité vont donc correspondre aux archives courantes et intermédiaires : la limite étant que le concept d'archives courantes et intermédiaires n'est pas adapté voire applicable dans le monde numérique, que ce soit pour le passage d'un âge à un autre ou pour les règles de gestion et de conservation qui en découlent.

Appliqué aux documents d'activité électronique, le *records management* ou gestion des documents d'activité va s'appliquer dans les processus, services et outils depuis la numérisation, les environnements collaboratifs, la gestion électronique de documents et l'archivage électronique.

1. Sur le terme de « document d'activité », voir l'article de Michel Roberge, p. 12-13.

Clé n° 3 : zoom sur quelques retours d'expériences

« Dans les sociétés anglo-saxonnes, les rôles de *records manager* et d'archiviste sont distincts et se complètent. Dans la tradition francophone, ces rôles sont souvent intégrés, et c'est alors l'archiviste qui intervient en amont, afin de conseiller les services producteurs et définir la politique de gestion documentaire de l'organisme »¹.

À Orange, les deux traditions coexistent et ces deux fonctions sont complémentaires et imbriquées.

Le *Records manager* pilote l'ensemble du dispositif de gestion des documents d'activité composé de la politique et procédures de gestion documentaire et archivistique, les moyens humains, financiers et logistiques, le réseau des correspondants métiers, les tiers archiveurs papier et les applications informatiques (plate-forme mutualisée de gestion électronique de documents, systèmes d'archivage électronique). Ces applications sont, soit sous la responsabilité directe du *Records manager*, soit sous la responsabilité

d'autres entités mais agissant sous la gouvernance du *Records Manager*.

Dans ce dispositif, l'archiviste a une double fonction d'expertise : d'abord pour le processus de conservation ou d'archivage des documents d'activité sur support papier ou électronique. Ensuite pour la préservation et la valorisation des archives historiques.



Auteur des clés n° 2 et 3

Arnaud Jules

Directeur Gestion et Conservation de l'Information Orange/SG/SGA/DGCI

1. Sylvie Dessolin-Baumann, « Des chartriers aux bases de données les enjeux de la gestion des documents d'activité », in Normes, Records Management : enjeux et nouvelles pratiques pour notre profession, La gazette des Archives n° 228, 2012, rang 4.

Immersion dans la GED : l'archiviste face à ses nouvelles fonctions

Au conseil général de l'Hérault, les projets de dématérialisation des dossiers d'aide sociale marquent les débuts de l'implication des Archives départementales dans l'organisation de la gestion documentaire : plans de classement, gestion des documents papier après numérisation, techniques de numérisation, fonctionnalités d'export constituent nos sujets d'intervention.

Un véritable tournant intervient à la faveur de la mise en place de la gestion dématérialisée du courrier dans la collectivité. Dans la mesure où s'impose une gestion uniquement électronique d'une production documentaire au périmètre extrêmement large (tout pli entrant ou courrier sortant), la mise en place d'outils de *records management* semble nécessaire, offrant par là même aux archives un positionnement tout nouveau : faire partie de l'équipe projet. Dès lors, avec ma collaboratrice Magali Labrosse, notre implication doit être totale. Afin de structurer la multitude des courriers, un plan de classement est produit par le groupe de travail que nous formons avec la chef du service documentation. Le fonctionnement de l'outil en fait un thésaurus dont l'usage – obligatoire – permet la constitution – au besoin – de dossiers virtuels via la recherche. Un tableau de gestion, s'appuyant sur ceux destinés à la gestion « papier », permet de gérer, dès leur création, le cycle de vie des documents, courrier par courrier. Les deux référentiels sont organisés par missions, compétences, activités de la collectivité, plus pérennes que l'organigramme. Au regard du changement qu'ils introduisent dans la culture de travail au quotidien, ces référentiels sont intégrés à la démarche d'accompagnement au chan-

gement via des sessions spécifiques inscrites au plan de formation. L'enjeu va bien au-delà de la simple manipulation de l'outil : il s'agit aussi de donner des repères sur la dématérialisation et le *records management*. Les exercices pratiques de classement des courriers permettent de prendre conscience de la gageure que constitue la formation de 150 référents censés transmettre à plus de 3000 collègues les principales notions d'une matière entièrement nouvelle pour eux... Une autre collaboration se fait jour autour de la question du sort des documents numérisés : certains d'entre eux ne peuvent pas être éliminés du fait de leur valeur probante et/ou patrimoniale. L'exercice du contrôle scientifique et technique côtoie l'analyse des risques lorsque les archives se retrouvent avec le service courrier et le service juridique pour déterminer quelles typologies documentaires doivent être transmises sous leur forme originale papier aux services gestionnaires. Même si les résultats attendus ne sont pas tous au rendez-vous, même si les référentiels produits, contraints par le fonctionnement de l'outil, ne nous satisfont pas entièrement, nous, archivistes et informaticiens, sans oublier les autres fonctions support, avons appris à travailler de concert. Reste à améliorer la prise en compte des métiers, des utilisateurs, etc.

Tirant les leçons d'un projet de GED courrier mené dans des délais très courts, la mise en place d'une GED globale répond à la volonté d'organiser, sur la longue durée, un outil au centre d'une architecture urbanisée et mutualisée, un outil de gestion des dossiers d'affaires simple d'usage, aux fonctionnalités de *records management* transparentes. Avec nos partenaires porteurs du projet (DSI,

documentation), nous militons pour la création d'une organisation fonctionnelle solide et durable d'accompagnement du changement. Un nouveau métier apparaît dans la collectivité : le « manager de la GED » doit se concentrer sur l'organisation de la gestion documentaire, le déploiement dans les services et l'animation d'un réseau de référents. Pleinement associées à la conduite du projet, à travers les comités de suivi ou de pilotage de la fonction RM, les archives peuvent se recentrer sur l'exercice du contrôle scientifique et technique, mais sous une forme étendue : l'anticipation de l'archivage électronique nécessite notre participation à la réflexion sur la structuration des données et métadonnées, le cycle de vie des documents. Cette expertise se généralise progressivement à toutes les applications informatiques, en attendant que la politique d'archivage fixe le rôle des archives en tant qu'acteur de tout projet, de l'étude jusqu'au SAE !



Pierre Jestin

Chef du service *Records management* - archives électroniques

Direction des archives contemporaines et électroniques
Département Archives et mémoire
Pôle Développement humain,
conseil général de l'Hérault

La GED au conseil général du Calvados : des petits pas pour une meilleure adaptation aux services

Dans le cadre de son schéma de modernisation, le conseil général du Calvados a ouvert une importante politique de dématérialisation au sein des services, qui passe entre autres par un projet de mise en place d'un outil de gestion électronique de documents (GED Alfresco). Ce projet est en cours de réalisation, et les premiers processus dématérialisés ont été mis en production à la fin de l'année dernière.

Les objectifs de ce projet sont multiples : favoriser la dématérialisation au sein des services, optimiser la gestion et la circulation des documents électroniques dans la collectivité, favoriser le partage de documents en interne mais aussi vers l'extérieur.

Si ces ambitions sont classiques, l'approche adoptée pour la réalisation de ce projet l'est moins : la GED n'est pas déployée en transversalité dans toute la collectivité, mais progressivement, en ciblant des processus modestes (pour commencer), bien définis et permettant une dématérialisation de toute la chaîne documentaire. La GED est conçue comme un outil au service des besoins de la collectivité, au même titre que d'autres vecteurs de dématérialisation que sont le parapheur électronique ou le guichet de télé-services.

Chaque processus choisi (souvent sur proposition du service intéressé) fait l'objet d'une étude de faisabilité et d'opportunité, d'une simplification puis d'un développement spécifique permettant de répondre au mieux aux besoins du service. Six processus ont été retenus pour le périmètre initial (en cours de réalisation), d'autres les rejoindront au fil du temps.

Les processus choisis pour la première phase sont variés : espaces collaboratifs pour les CLIC¹ et pour les chefs cuisiniers des collèges,

espaces types pour la conduite des projets informatiques, partage et circulation de documents dans le cadre de l'éco-conditionnalité, réception et réponse aux offres dans le cadre des marchés publics et rédaction, instruction et signature des bordereaux de versement et des visas d'élimination des Archives départementales.

Le déploiement de ces processus a ensuite été planifié en commençant par les plus simples (espaces partagés) pour aller vers les plus complexes et les plus lourds de conséquences pour les services (dématérialisation des marchés publics, bordereaux de versement et visas d'élimination). Aujourd'hui, les premiers sont déjà déployés, les seconds le seront avant la fin 2014.

Cette démarche à petits pas permet d'adapter l'outil aux besoins précis des services, tout en conservant une base commune qui garantit l'opérabilité de l'ensemble, entre les processus comme avec l'extérieur. Elle permet d'assurer la montée en compétence de l'équipe chargée du projet ; elle favorise également l'appropriation de l'outil par les services, qui sont très impliqués dans la démarche et qui y voient un intérêt et un gain réel.

Pour l'archivage, elle a l'avantage de proposer un biais unique pour les versements (la GED étant compatible SEDA, les connecteurs seront souvent réalisés entre les applications métiers et la GED, qui versera à son tour dans le SAE, plutôt que directement des applications métiers vers le SAE), et de proposer des documents dont nous avons l'assurance qu'ils sont originaux et authentiques. Elle permet aussi d'encadrer la production documentaire et sa description en mettant en place les métadonnées nécessaires ; à terme, elle permettra de faciliter les versements, de les automatiser même dans certains cas.

Pour garantir ces aspects et préparer dès l'amont l'archivage des documents qui seront produits ou partagés dans la GED, le

chef de projet dématérialisation et le chef de projet archivage électronique travaillent en lien étroit.

Sur le projet de GED, l'archiviste intervient en tant qu'expert de la gestion du cycle de vie du document dans tous les processus, mais aussi en tant que service pilote. C'est lui qui assure le *records management* pour les documents qui entrent dans le champ du projet.

À l'inverse, sur le projet d'archivage électronique des Archives départementales, le chef de projet GED intervient pour apporter sa connaissance des projets en cours de dématérialisation. Il est aussi un vecteur important de promotion du projet auprès des services producteurs et nous permet de toucher des services supplémentaires.



Audrey Muttoni

Responsable archivage électronique et informatique documentaire aux Archives du Calvados

1. Centres locaux d'information et de coordination gériatologique.

Retour d'expérience à la Banque européenne d'investissement

Peu après la création de la BEI en 1958, un service d'archives a été mis sur pied afin d'assurer la conservation de documents qui, à l'époque, existaient exclusivement sous format papier. Le plan de classement des documents au sein des Archives centrales avait été fondé sur une dichotomie simple entre les documents relatifs aux prêts (activité principale de la BEI) et ceux qui ne le sont pas (gestion du personnel, audit, etc.).

Malgré l'accroissement de la production documentaire et l'adaptation du plan de classement, les Archives centrales étaient restées malgré tout fidèles à cette division originelle. Cette position se trouvait renforcée par le fait que les services de la BEI ne transmettaient aux Archives que leurs documents finaux mais les conservaient par devers eux.

Un service GED est quant à lui apparu en 2003 et avec lui la possibilité, pour l'archiviste électronique, de participer à la gestion des documents avant leur finalisation. Sur ce point se situe la différence fondamentale entre la GED et les Archives centrales : l'archiviste électronique se situe en effet au départ du cycle de vie du document. Par conséquent les membres du service GED ont dû, dès sa création, s'intéresser au contexte de création des documents et bâtir un plan de classement qui s'intégrait aux différentes activités de la BEI et accompagnait le document au cours de son cycle de vie en respectant les processus de travail et l'accessibilité des différents services.

La GED de la Banque est en effet constituée d'une partie collaborative, appelée *Working area*, et d'une partie « miroir » similaire à un Service d'archivage électronique appelée *Knowledge centre* où sont déplacés les documents une fois finalisés. Pour des raisons d'accessibilité et de confidentialité, un plan de classement ainsi qu'une nomenclature documentaire ont été élaborés.

Pour pouvoir effectuer cela de façon pertinente, les archivistes du service GED ont dû se confronter aux producteurs de documents afin de comprendre le contexte de production de ces derniers, étape indispensable pour nommer le document et éventuellement introduire les métadonnées nécessaires. D'un point de vue typologique, chaque document électronique (natif ou numérisé) se voit attribuer un type-code correspondant à sa nature. Au point de vue volumétrique, la GED de la Banque contient près de 45 millions de

documents (documents d'activité et records) et compte près de 700 types de documents différents répartis entre douze activités.

Contrairement aux Archives centrales, situées au bout de la chaîne documentaire, la confrontation quasi-quotidienne du service GED avec les services métiers a permis d'anticiper la gestion documentaire afin d'assurer que les documents soient classés, nommés et gérés de façon pertinente. Mon expérience dans les deux services m'a en effet permis d'identifier cette différence fondamentale entre un service d'archives définitives papier passif, par tradition, et un service de gestion électronique des documents courants et intermédiaires actif, par nécessité, afin d'être conforme aux besoins des services clients.

Forts de cette expérience, nous avons rapproché ces deux services par la création de formulaires communs. Lorsqu'un utilisateur souhaite faire numériser et conserver un document papier, il remplit désormais un unique formulaire (sorte de bordereau de versement détaillé) qui passera d'abord par le service scanning. Une fois numérisé, le document sera archivé automatiquement dans l'application GED selon le plan de classement et en respectant la nomenclature, tout en ajoutant éventuellement des métadonnées. Ensuite, le formulaire et son document rejoignent les Archives centrales où l'archiviste introduira le document dans l'inventaire pertinent avant de le classer physiquement.

Nous avons également réalisé un « mapping » entre les inventaires du service Archives et le plan de classement de GED afin que les deux services utilisent les mêmes termes. Cela a demandé de nombreux récolements et réorganisations autant du point de vue de la gestion documentaire propre que des méthodes de travail. Cela nécessite notamment que l'archiviste devienne un utilisateur expérimenté de GED afin de maîtriser conjointement les cycles de vie physique et numérique des documents.

En anticipant les besoins documentaires, l'archiviste est appelé à jouer un rôle actif entre les services métiers demandeurs de solutions documentaires et un service informatique capable de les mettre en œuvre.



Fabrice Yon

Consultant Archiviste pour le compte de Stocomest SA

Qui a dit que « les cordonniers étaient les plus mal chaussés » ?

Dans le cadre du projet national Espace numérique de travail (ENT), mené et proposé par le consortium ESUP-Portail, l'université de Paris 8 a décidé de mettre en place et de développer son ENT. L'université a intégré le logiciel Nuxeo en 2012 suite au besoin exprimé par la communauté, pour une gestion efficace des documents d'activités.

À mon arrivée, j'ai été tout de suite intégrée au projet et j'ai mené une réflexion pour mettre en place un plan de classement. En parallèle, et en collaboration avec les producteurs, une charte de nommage des fichiers a été rédigée. En effet, la dénomination des fichiers est importante, elle permet d'identifier le document, mais surtout de faciliter l'accès et le partage des fichiers.

Cependant, la solution GED n'a pas été très exploitée depuis sa mise en place. La notion de Gestion électronique des documents n'est pas perçue de la même façon d'un service à un autre. Certains utilisent la GED quotidiennement, et d'autres n'ont pas assimilé l'importance de l'outil. Des formations spécifiques vont donc être proposées au personnel de l'université, avec un accompagnement fort dans les premiers temps.

En collaboration étroite avec la coordinatrice du Schéma directeur numérique, nous travaillons sur l'aspect formation, sur les modules à développer et sur l'après : l'archivage électronique. En effet, une GED doit absolument être différenciée d'un système d'archivage électronique.

A titre d'anecdote, quand j'ai abordé ce point, on m'a proposé de stocker les dossiers datant de plus de dix ans dans le logiciel GED... Ils n'ont pas compris l'utilité de la GED, qui est avant tout de faciliter le travail collaboratif au sein de l'organisme. La « pilule » serait passée, si la remarque avait été faite par une personne autre qu'un professionnel de l'information et de la documentation.



Leila Salhi

Clé n° 4 : quelques questions et conseils

Chaque projet de GED est spécifique et l'intervention de l'archiviste peut se faire à différents niveaux et à différentes étapes, voici une sélection « à tiroirs » de conseils et de questions qu'il peut avoir à se poser¹.

Avant tout...

Restez archiviste : évaluez, sélectionnez, pensez le cycle de vie du document et de la donnée et sensibilisez à la gestion du système d'information dans son ensemble à court, moyen et long terme. Sur les questions techniques, dialoguez avec les informaticiens de votre structure et prenez en compte les besoins et les impératifs ne relevant pas directement de votre domaine d'activité tels qu'un module de gestion de contenus Web, un réseau social d'entreprise, etc.².

Contexte

Analysez l'environnement

Quelle est l'organisation des services ? Quels sont les outils métiers existants et leurs fonctionnalités ? Le contexte est-il favorable au projet ? À ce titre, faut-il réorganiser un ou plusieurs service(s), mettre en place de nouveaux outils, des évolutions réglementaires, etc. ? Quel est le niveau de culture des entités et des acteurs concernés en matière d'informatique et d'archives³ ?

Analysez le projet

Quelle est la commande ? Qui est le commanditaire ? Qui porte le projet ? Quel est le budget ? Quelle est la méthodologie de projet adoptée⁴ ? Qui y participe ? Des services pilotes/testeurs sont-ils identifiés ?

Analysez les impacts

Quels sont les avantages et les contraintes sur le travail au quotidien (gestion du temps, de l'espace, des conditions de travail, de qualité de service, etc.) ? Est-ce que l'outil permettra une amélioration globale ? Quelles sont les conséquences sur l'organisation fonctionnelle du métier, de l'entité concernée ?

Accompagnement des utilisateurs

C'est l'une des conditions de réussite de mise en place d'une GED, la conduite du changement doit donc être élaborée avec minutie : plan de communication, plan de formation, coaching, constitution d'un réseau de référents, etc.

Périmètre

Recensez les documents/données à intégrer dans l'outil de GED et déterminez :

- > s'il s'agit de documentation et/ou de documents de travail et/ou d'archives. Existe-t-il des documents d'activités ? Quelle est la valeur (informationnelle, juridique, patrimoniale) et la criticité des archives ? Les documents numériques sont-ils natifs numériques et/ou numérisés ? Dans ce dernier cas, il convient de mener une analyse précise afin de déterminer le statut du document numérique et de l'exemplaire papier et en particulier le sort final de ce dernier⁵. Attention ! Un projet de GED n'implique pas forcément de la numérisation ;
- > si la GED est spécifique à un service, le logiciel métier existant ne permet-il pas de répondre aux besoins exprimés ?

Positionnement de la GED dans le système d'information

Comment s'inscrit le projet dans le système d'information existant ? Existe-t-il un outil préexistant ?

Quels outils complémentaires existent ou sont à mettre en œuvre (parapheur électronique, moteur de recherche, etc.) ?

Avec quelle(s) application(s) l'outil devra-t-il être interopérable ? Quels sont les besoins ?

Va-t-on préarchiver dans une GED avant versement dans le SAE ?

Intégration des documents/données

Y a-t-il une reprise des données/fichiers à prévoir ? Comment l'organiser, la délimiter ?

Y a-t-il une numérisation d'arrière papier à réaliser ? Sera-t-elle externalisée ? Si elle est réalisée en interne, sera-t-elle centralisée ou décentralisée ? Quels sont les matériels, locaux de numérisation, personnels nécessaires et la durée de l'opération ?

Outils de gestion de cycle de vie

Référentiels

Élaborer et/ou reprendre des référentiels existants : plans de classement, procédures de nommage, thésaurus, tableau de gestion, etc. ?

Métadonnées

Quelles métadonnées sont nécessaires (gestion courante, archivage) pour les dossiers, documents et données ? Lesquelles sont obligatoires ? Certaines peuvent-elles être récupérées automatiquement ?

1. La deuxième fiche du groupe AMAE consacrée à la GED contient une analyse plus détaillée. Elle est disponible dans la rubrique « Ressources/Archives électroniques/Travaux association » du site de l'AAF.

2. Cette question est abordée dans T. Decilly, « Urbaniser vos services Ged : principes », *Archimag*, n° 266, juillet/août 2013, p. 20-21.

3. Les critères d'évaluation du contexte peuvent s'inspirer de la boîte à outils Astaré (analyse stratégique pour l'archivage électronique) disponible dans la rubrique « Ressources/archives électroniques » du site de l'AAF.

4. La troisième fiche GED du groupe AMAE est consacrée à la gestion de projet.

5. La numérisation n'est pas l'objet de cet article, sur cette question on se référera au vade-mecum du Service interministériel des archives de France intitulé *Autoriser la destruction de documents sur support papier après leur numérisation*. Quels critères de décision ? Ce document est une base aussi bien pour les archivistes du secteur public que pour le secteur privé : <http://www.archives-defrance.culture.gouv.fr/static/7429>.

Formats

Quel(s) format(s) sont acceptés en entrée dans la GED ? Existe-t-il des outils de conversion ? Quel(s) format(s) sont à prévoir en sortie pour un éventuel archivage ? Des migrations sont-elles à mettre en œuvre ? Comment ?

Supports

Le support de stockage doit être adapté à la volumétrie et à la fréquence de consultation des documents.

Cycle de vie de la GED, réversibilité

Quand nettoyer et purger l'outil de GED ? Prévoir les modalités de restitution des données et des métadonnées par le prestataire en fin de contrat.



Jean-Pierre Deltour



Coline Vialle



Leïla Salhi



Arnaud Jules



Pierre Jestin



Guillaume Decerf

Regard d'un étudiant archiviste

Étudiant en seconde année du master « Archives » d'Amiens, j'effectue mon stage de fin d'études à Réseau ferré de France.

L'objectif est la mise en qualité documentaire d'une direction RFF en Ile-de-France. RFF dispose d'une Unité documentation et archives, dont est issu l'un de mes tuteurs, le second étant membre de la direction. Le premier est chargé du déploiement GED chez RFF, il est le lien entre mes missions et les attentes de l'unité Archives, le second étant le chargé du projet à la direction. Mes missions, auprès de cinquante collaborateurs de RFF, sont les suivantes : la réalisation et l'application d'un nouveau plan de classement sur le réseau pour à terme faciliter la migration progressive vers la GED d'entreprise. Ce travail implique des entretiens individuels et collectifs pour identifier la production documentaire et des phases d'accompagnement. Le projet comporte également la rédaction d'un guide des bonnes pratiques documentaires dans un environnement électronique. Auprès des collaborateurs, je suis présenté comme responsable de la gestion documentaire et chargé de déploiement GED. Pour convaincre, j'ai avancé le découplage de l'information (ne plus travailler en « silo »), un gain de temps et d'efficacité, une qualité de l'information accrue (versionning) ainsi que la fin des doublons. L'accueil des personnes est globalement positif, chacun a conscience que ce projet va permettre, dans un premier temps, une amélioration et la structuration de leur outil de travail, puis dans un second, avec la GED, une organisation et une traçabilité des documents produits. L'appui hiérarchique est également un atout pour ce projet. La démarche s'accompagne de l'explication des compétences, du rôle et de la nécessité de l'archiviste. Cette nécessité s'appuie sur les normes, l'acquis des enseignements reçus et de l'expérience de chacun. L'accompagnement, la pédagogie, l'adaptation des besoins des collaborateurs à une logique documentaire sont les difficultés et l'intérêt de ce stage.



Guillaume Decerf

Étudiant en 2^e année Master Métier des Archives et Technologies Appliquées, Université de Picardie Jules Verne

Clé n° 5 : pour aller plus loin, élaboration et déclinaison d'un plan de classement transversal au sein de la ville de Marseille

Face à l'accroissement de la production électronique, la ville de Marseille a conduit, en 2009 et 2010, une étude sur la mise en œuvre de l'archivage électronique.

Au-delà de l'atteinte des objectifs clairement définis en amont, cette étude a constitué un moment privilégié d'échanges avec les informaticiens et les utilisateurs des outils informatiques, les utilisateurs n'étant jusqu'alors pas associés aux réflexions qui occupaient archivistes et informaticiens. Un besoin commun de pouvoir accéder facilement et rapidement à des documents structurants pour l'activité municipale a été exprimé par la majorité d'entre eux : délibérations, arrêtés, marchés publics, etc. La réponse a consisté à déployer une GED transversale organisant la production et l'accès des utilisateurs à ces do-

cuments, via leurs applications métiers. Pour chaque procédure administrative à l'origine du processus de création de documents, ont été analysés et définis :

- > les processus, avec notamment le rôle des différents acteurs et la valeur des documents produits ;
- > les typologies documentaires constituant un dossier type ;
- > les métadonnées à associer aux documents ;
- > l'organisation de ces documents dans la GED transversale ;
- > les éléments constitutifs du cycle de vie du document.

Chaque procédure administrative a été prise l'une après l'autre rendant très rapidement incontournable le déploiement d'une ossature globale pour donner de la cohérence à l'ensemble.

La conception du plan de classement transversal

Dans le même temps, plusieurs archivistes d'un large sud-est de la France échangeaient sur l'opportunité de constituer un groupe de travail restreint, pour avancer vite et avec des acteurs sensiblement au même niveau de réflexion, et local, pour pouvoir tenir des réunions physiques régulières, sur l'élaboration d'un plan de classement transversal destiné à structurer la production documentaire communale. C'est ainsi que se sont réunis de janvier 2013 à mars 2014 des archivistes d'Avignon, Marseille, Montpellier et Saint-Étienne. De ce travail collaboratif est né un plan de classement générique soumis avant l'été 2014 aux membres du groupe de travail AMAE pour relecture. Ce plan de classement

13.	Politique de la ville	
13.01.	Programmes	
13.01.01.	Partenariats	Concerne le travail avec les associations locales, les conventions avec les mairies de proximité, les bailleurs sociaux, la Caisse d'allocations familiales, les conseils général et régional.
13.01.02.	Dispositifs	Concerne l'élaboration des documents contractuels, le suivi des dispositifs (réunion des équipes opérationnelles, évaluations, commissions thématiques), les programmations annuelles (appels à projet, dossiers de subventions).
13.01.03.	Études territoriales	Concerne les études par territoire (études, enquêtes, rapports, cartes, statistiques, réponses aux associations financées, projets, correspondance).
13.02.	Renouvellement urbain	
13.02.01.	ANRU	Concerne les projets et conventions dans le cadre du programme national pour la rénovation urbaine, les internats d'excellence.

Version non-définitive

01.	Vie politique et publique	
01_01	Cabinet	Concerne le chrono du maire, les relations avec les partenaires et les particuliers, l'agenda du maire, les dossiers d'études.
01_02	Partenariats	Concerne les dossiers de personnel des élus et leur formation, les audiences, les dossiers d'études.
01_03	Dispositifs	Concerne les discours, les cartes de vœux, les dossiers de manifestations officielles, les dossiers de remise de décoration, les dossiers de voyages officiels.
01_04	Études territoriales	Concerne les jumelages, les coopérations (accords de coopération, coopération décentralisée, coopération multilatérale), le rayonnement à l'étranger (accueil de délégations, activité internationale de partenaires locaux et le développement économique international et culturel de la ville, les grands événements internationaux.
01_05	ANRU	Concerne les labels « villes d'art et d'histoire », « patrimoine mondial de l'UNESCO », « villes fleuries », « villes ludiques et sportives », « villes amies des enfants ».

Version non-définitive

transversal n'est pas destiné à être appliqué tel quel par l'ensemble des communes mais constitue une base à amender en fonction de spécificités locales (compétences transférées à un établissement public de coopération intercommunale, taille de la collectivité, règles particulières s'appliquant à certaines villes, etc.).

L'appropriation du plan de classement transversal par les utilisateurs

Parallèlement, différentes actions ont été entreprises afin de favoriser une meilleure appropriation de cet outil par les utilisateurs :

- > présentation du plan de classement transversal aux correspondants archives ;
- > tenue de réunions mensuelles avec le chef de projet GED pour faire un point sur l'intégration des nouvelles procédures dématérialisées dans la GED et sur l'avancement des travaux du groupe de travail sur le plan de classement ;
- > uniformisation de la terminologie utilisée pour la classification des applications informatiques de la Ville avec celle retenue pour les premiers niveaux du plan de classement ;
- > déclinaison du domaine de compétence « politique de la ville », après échanges avec les utilisateurs.

D'autres développements envisageables

Aujourd'hui, l'enjeu est de rencontrer des représentants de tous les producteurs afin qu'ils s'approprient le plan de classement, en le faisant évoluer au besoin, pour que l'outil proposé leur parle.

Il est également envisagé de décliner cette structure aux arborescences réseau et à l'intranet municipal. L'objectif est clairement de constituer un référentiel unique pour toute la production de la collectivité.

Par ailleurs, dans le cadre de la refonte du site Internet des Archives, la trame adoptée pour ce plan de classement est actuellement élargie aux missions attribuées à la commune depuis sa création afin d'offrir aux publics une vision transversale, indépendante des séries du cadre de classement.

Freins et facteurs de réussite

Ce projet est réalisé sans l'implication active du directeur général des services (DGS) : il est informé et a fait part de son intérêt pour ce dossier, sans pour autant le relayer auprès des agents de la collectivité. Il a cependant confié le suivi de l'avancement de ce chantier à un de ses chargés de mission, qui s'implique réellement et l'évoque régulièrement lors de formations agents.

Par ailleurs, les archivistes manquent de disponibilité pour s'investir suffisamment dans les ateliers de dématérialisation. Compte tenu de la taille de la collectivité et des moyens humains alloués, seuls les projets principaux peuvent être ciblés, les autres font l'objet de réunions de synthèse archivistes-informaticiens.

De plus, la conduite du changement est uniquement saupoudrée au gré des projets de dématérialisation, par le biais de la formation des agents, sans démarche globale appliquée à l'ensemble de la collectivité. Le profil de certains utilisateurs rend difficile l'adoption de bonnes pratiques : l'utilisation même de l'outil informatique constitue un frein pour ceux qui n'avaient jusqu'à présent pas la nécessité d'y recourir au quotidien.

Aujourd'hui, le dialogue constitue l'élément moteur de la diffusion de ce plan de classement : dialogue à géométrie variable entre archivistes, informaticiens, chargés de mission auprès du DGS, utilisateurs et correspondants archives. Il permet réellement d'appréhender le fonctionnement de la collectivité dans son entier et de diffuser les travaux réalisés.



Gaëlle Mignot

Adjointe à la responsable des Archives municipales de Marseille

La preuve de concept sur les outils de gestion de contenu et les outils collaboratifs

Dans la continuité de la première étude sur les archives électroniques produites par les messageries réalisée en 2013, l'équipe projet VITAM¹ (Valeurs immatérielles transmises aux archives pour mémoire) a lancé au mois de mars 2014 une nouvelle enquête concernant les outils collaboratifs et les outils de gestion de contenu.

Le partage d'informations au sein de l'administration et des organisations est crucial. Pour répondre à ce besoin, les outils de gestion de contenu et plus largement les outils collaboratifs sont adoptés par les services métiers comme par les directions des systèmes d'information, seuls ou en tant que brique d'application métier. Ainsi, le ministère des Affaires étrangères, l'un des trois ministères porteurs du programme VITAM, lancera au 1^{er} juillet 2014 un nouveau portail de correspondance diplomatique, Diplomatie, basé sur une brique de réseau social, Liferay, et une brique de gestion électronique des documents, Alfresco.

L'objectif premier de cette étude est d'identifier les modalités d'archivage des contenus gérés par les organisations au moyen de ces produits et, ainsi, de contribuer à l'expression des besoins fonctionnels et techniques auxquels la solution logicielle d'archivage électronique VITAM devra répondre. L'équipe programme entend également profiter de cette étude pour présenter les outils de gestion de contenu et les outils collaboratifs, leurs fonctionnalités et les problématiques

qu'ils soulèvent en matière d'archivage. L'application Diplomatie constitue un cas d'école et sera au cœur du premier pilote qui va être réalisé en 2014.

Afin de mener à bien cette étude, trois phases se succéderont jusqu'à la publication d'un document final à la mi-juillet 2014. Lors de la première phase, qui s'achèvera en avril 2014, l'équipe programme réalisera une revue de littérature, qui permettra de dresser un état des lieux de la recherche archivistique et technique sur ces outils. En parallèle, une enquête aura été lancée, par le biais de la liste de diffusion du programme VITAM, afin de recenser et analyser les différents usages et pratiques autour de ces outils. Dans une deuxième phase, qui se conclura en juin 2014, des tests pratiques d'export et d'archivage de contenus d'outils collaboratifs seront mis en place, avec l'aide des organisations qui se sont portées candidates pour y participer. Lors de la dernière phase, qui clôturera cette enquête en juillet 2014, les besoins fonctionnels et techniques nécessaires aux futurs utilisateurs de la solution logicielle seront définis. Les résultats de l'étude seront alors synthétisés et soumis aux commentaires de la communauté archivistique.

Le 28 mars, vingt-sept organisations - ministères, opérateurs, grands corps de l'État et collectivités territoriales - avaient répondu à l'enquête. Elles ont fait part de leur expérience dans la mise en place et l'administration d'outils de gestion électronique de documents ou de gestion électronique de courrier. Ceux-ci sont déployés soit de manière isolée (notamment pour faciliter le partage d'informations au sein de l'organisation ou avec des partenaires extérieurs), soit comme brique d'une application métier complexe (exemple : Alfresco dans le SIA des Archives nationales). Quand ils sont associés aux projets, les archivistes agissent comme administrateurs de tout ou d'une partie de l'outil, ou comme simples utilisateurs. Enfin, l'enquête a confirmé l'équipe VITAM dans le choix des outils à tester en priorité : sans surprise, Alfresco, Liferay et Sharepoint constituent des produits largement utilisés par les administrations.

Équipe projet VITAM

1. L'équipe-projet VITAM (Valeurs immatérielles transmises aux archives pour mémoire), réfléchit à la conception d'une solution d'archivage électronique adaptée aux besoins des ministères des Affaires étrangères et du développement international, de la Culture et de la communication (Archives nationales) et de la Défense, pour leurs besoins d'archivage intermédiaire et définitif. Il se fonde sur les principes de sécurité (garantie de la confidentialité, de la pérennité et de l'intégrité des données de l'État), d'interactivité et d'ouverture (participation des utilisateurs et des contributeurs potentiels à la définition des besoins et aux expérimentations), d'adaptabilité (réalisation d'une solution logicielle en open source réutilisable dans le plus grand nombre d'institutions et de contextes), de responsabilité (maîtrise des coûts et du calendrier dans un contexte budgétaire contraint et une volonté de rationalisation de l'action publique), d'interopérabilité (respect des normes et référentiels en vigueur) et d'agilité (recours à des méthodologies et des technologies innovantes pour répondre aux défis posés par l'archivage d'objets nombreux et variés). Le programme devrait entrer en phase de réalisation au second semestre 2014 et livrer progressivement ses réalisations avec une première version utilisable de la brique logicielle en 2016 et une version finale en 2018.

Conclusion

Ces retours d'expériences illustrent la variété et la complexité des projets de GED, mais aussi et surtout la légitimité de l'archiviste à y participer et l'importance de son expertise.

Il doit alerter sur l'hétérogénéité du marché en matière de fonctionnalités de gestion de l'information issue de l'activité et donc sur la nécessité d'identifier précisément les besoins. Il doit également veiller à ce que le projet soit bien articulé avec les autres composantes de la fonction archives pour garantir une gestion optimale, globale et unitaire de l'information tous supports confondus et quel que soit le moment du cycle de vie. La place centrale de la GED dans le système d'information, interfacée avec de nombreuses applications, peut enfin permettre de sensibiliser sur l'intérêt de penser le système d'information et son évolution à moyen et long terme.

L'archiviste doit inclure son action dans un projet transversal et être attentif à l'ensemble des entités de l'organisme qui vont être partie prenantes et/ou impactées par la GED (DSI, DG, métiers, etc.). L'outil étant en prise directe avec l'activité, la réussite du projet réside dans sa capacité à répondre aux besoins et à susciter l'adhésion. La politique d'accompagnement au changement est donc un élément fondamental, au même titre que la capacité à alerter sur les points bloquants et à être force de proposition.

Un tel projet constitue donc un défi mais également un levier fort de légitimation de l'action de l'archiviste dans la structure et, globalement, pour la prise en compte de la gestion de l'information.