



**Le Club des Responsables
de Politiques et Projets
d'Archivage
& ItiForums**

présentent

Un allié précieux

Pièce en trois actes

de
Marie-Anne Chabin
Présidente d'Archive 17,
Professeur associé au CNAM,
Secrétaire général du CR2PA



Un allié précieux

La société DERROC est une entreprise spécialisée dans le retraitement de l'eau. Les affaires marchent bien malgré la crise car la réglementation sur l'environnement suscite de nombreux chantiers et des opérations préventives. La société, créée en 1970, compte 1800 collaborateurs avec un département R&D de 200 chercheurs. La moitié du chiffre d'affaires provient de contrats effectués à l'étranger, notamment en Afrique.

DERROC, comme la plupart des entreprises, ne s'est jamais véritablement posé la question de l'archivage ; chaque service se débrouille au fur et à mesure que les problèmes se posent : quelques armoires sécurisées, externalisation du stockage par manque de place, opérations de numérisation et outils de GED pour faciliter le travail des équipes...

Acte I

Bureau du DG,
début janvier



Dominique

- Bonjour Monsieur le directeur, vous avez passé de bonnes vacances ?

Directeur

- Oui, merci Dominique. Oui, enfin pas tant que ça... C'est d'ailleurs pour ça que j'avais besoin de vous voir.

Dominique

- Vous êtes déjà au courant ?

Directeur

- Au courant de quoi ?

Dominique

- Les problèmes avec Aquagest...

Directeur

- Non, qu'est-ce qui se passe ?

Dominique

- Ah ! Bon. Vous vous rappelez qu'on a signé il y a trois ans un contrat avec Aquagest pour un traitement des eaux saumâtres au Mali avec le procédé 446j, sous licence ?

Directeur

- Oui, et l'affaire s'est plutôt bien passée, non ?

Dominique - Oui mais ils sont en train de négocier une autre affaire au Sénégal en utilisant notre procédé, sans nous en parler. D'après ce qu'on sait, ils ont changé le nom mais c'est bien le 446j.

Directeur

- Dès qu'on est sûr, il faut attaquer.

Dominique

- La direction juridique n'est pas à l'aise... Pas moyen de remettre la main sur l'accord de confidentialité que nous a signé Aquagest. Il devrait être au coffre, il n'y est pas... À l'époque, on en a fait plusieurs copies mais comme par hasard aucune n'est disponible. Les techniciens ont fait du vide dans leur bureau, et puisque l'original était

au coffre... Les dossiers Afrique ont été classés par un stagiaire l'été dernier ; c'est la première fois qu'on y fait des recherches ; vu le résultat, on peut se dire qu'il aurait mieux valu ne rien classer...

Directeur

- Un acte de malveillance ?

Dominique

- Non. La négligence suffit à expliquer la situation. On contrôle les stagiaires des labos, pas les stagiaires qui font du classement, enfin jusqu'à présent. A priori, il n'avait pas de formation particulière. Pour l'accord en question, il y a encore une piste : vous avez logiquement reçu une copie par mail...

Directeur

- Mais je ne garde pas les mails pendant des années ! Et puis, après le plantage du système en septembre, l'informatique nous a demandé de purger les boîtes de messagerie. J'ai fait comme tout le monde, j'ai fait le vide.

Dominique

- Oui, sauf que ce n'est pas un problème individuel, c'est un problème d'entreprise. L'accord Aquagest n'est pas forcément perdu, on continue à chercher, mais il est clair que nous avons de grosses lacunes dans l'organisation de l'information et le risque financier qui en découle commence à se faire sentir. Je voulais vous alerter.

Directeur

- Vous voulez dire que ce cas n'est pas un cas isolé ?

Dominique

- J'en ai peur ; j'ai fait un petit sondage avant de vous en parler. Le résultat tient en trois constats : primo, il n'y a pas de règles partagées pour gérer l'information ; chacun fait à son idée : « parce que j'ai toujours fait comme ça », « parce que ce n'est pas mon boulot », « parce que,

avec l'informatique, ce n'est pas difficile de retrouver l'information » ; secundo on garde des quantités de papiers et de fichiers périmés qui encombrant les espaces de travail mais on passe de plus en plus de temps à rassembler les pièces requises en cas d'audit ou de pré-contentieux (et on trouve de moins en moins ce qu'on cherche) ; et pour finir, côté informatique, la DSI effectue les sauvegardes prévues par le plan de continuité d'activité que vous avez mis en place en 2001 mais on ne peut sauvegarder que les données qui existent sur les serveurs, et là, manifestement, il y a des données qui échappent à la DSI.

Directeur

- J'avais donc tort de penser que la certification ISO 9001 résout les questions de traçabilité...

Dominique

- Elle en résout certaines, pas toutes. Seulement, depuis quelques années, entre la concurrence, les audits et les problèmes informatiques, la gestion du risque informationnel passe au premier plan.

Directeur

- Et ça se passe comment ailleurs ? DERROC n'est pas la seule entreprise, j'imagine, à avoir ce type de problème.

Dominique

- Apparemment, les autres ne sont pas mieux lotis ; le phénomène est assez général ; mais vous savez, tant qu'il n'y a pas de mort au carrefour, on se dit que le panneau « STOP » peut attendre.

Directeur

- Bien. J'ai compris. On n'attendra pas. Vous vous en occupez. J'attends vos propositions pour dans trois mois.

Dominique

- C'est une priorité ? Ça veut dire que je mets en attente les autres projets ?

Directeur

- Oui, je préfère avoir une vision complète des enjeux et des solutions assez rapidement.

Dominique

- Entendu. À propos, qu'est-ce que vous voulez me dire, au sujet de vos vacances ?

Directeur

- Ah oui ! Après ce que vous venez de me dire, l'anecdote prend tout son sens. Coïncidence ou pas, ces questions de gestion de l'information commençaient à me turlupiner. Bien. Donc, j'étais au chalet avec Serrano pour le réveillon, vous savez le PDG de Tractol ; je le connais depuis longtemps. Eh bien, il y a failli passer Noël au trou. Tractol était mis en cause à la suite d'un accident grave sur un chantier. Je crois qu'ils avaient fait ce qu'il fallait en matière de sécurité mais ses équipes se sont trouvées incapables de le prouver ; les procédures en vigueur au moment de l'accident ont été modifiées peu de temps après, ce qui a fait planer un doute, sans parler d'un mail un peu équivoque qui a été utilisé par l'avocat de la partie adverse. Pour finir, ils ont récupéré divers courriers sur un CD gravé par une secrétaire avant son départ en retraite qui ont convaincu le juge de la bonne foi de Tractol, mais ils ont eu chaud.

Dominique - Si vous voulez mon avis, au Sénégal aussi, il fait chaud !

Acte II

A la cafétéria,
mi-février



Claude

- Bonjour, Dominique.

Dominique

- Bonjour, Claude, ça va ?

Claude

- C'est plutôt à toi qu'il faut demander ça.

Dominique

- ??

Claude

- Il paraît que le patron t'a demandé de t'occuper des archives... Tu as eu un problème ?

Dominique

- Moi, non, mais la boîte pourrait en avoir un d'ici peu si on ne fait rien.

Claude

- Hum... Mais tu déménages au sous-sol ? Ce n'est pas très réjouissant.

Dominique

- Détrompe-toi, c'est passionnant au contraire. Et puis, je te rassure, ça ne se passe pas à la cave ; ça se passe partout dans l'entreprise, partout où on décide et où on produit. Tiens, dis-moi plutôt où sont les documents à risque dans ton labo.

Claude

- Tout ce qu'on produit est dans la GED.

Dominique

- Tout ? C'est ton dernier mot ?

Claude

- Euh... Tu veux dire les mails ?

Dominique

- Les mails, les contrats, les logs... Peu importe la forme et le support, papier ou électronique, c'est la valeur de l'information qui compte. Tiens, le projet 446J, sais-tu si vous avez gardé tous les jalons et si les fichiers sont encore lisibles ?

Claude - J'avoue que je n'en donnerais pas ma main à couper. J'ai eu des échos du problème avec Aquagest au Sénégal. C'est plutôt embêtant.

Dominique

- Tu vois... Et les fichiers du premier projet, en 1999, ils sont encore lisibles ? On ne peut pas se contenter d'éteindre les incendies. Autre question : en tant que chef de labo, sais-tu si les chercheurs qui ont quitté ton unité l'an passé ont tous restitué leur PC portable avec tous leurs dossiers ?

Claude

- Ça va, ça va, n'en jetez plus ! Ouais... je n'avais pas vu ça comme ça. Je comprends mieux le sens de ta mission. C'est effectivement assez loin du stockage des vieux trucs, et ça dépasse le cadre de la sécurité.

Dominique

- Oui, largement. J'ai rencontré quelqu'un qui résume la problématique avec huit mots-clés : responsabilité, intégrité, protection, conformité, disponibilité, conservation, destruction et transparence. Pas mal, non ?

Chris

- Salut vous deux, vous ne trouvez pas que ces nouvelles dosettes font un bien meilleur café. Et comme disait ma grand-mère, un bon café est un allié précieux dans le travail !

Dominique

- Bonjour Chris. En forme ?

Chris

- Comme tu vois. Alors Dominique, ton dossier « archivage », ça avance ? Je viens de lire un article sur le « records management » sur Internet. C'est exactement ce que tu m'as expliqué. L'archivage en trois temps : on identifie les documents ou les données qui présentent un risque pour l'entreprise, on les archive en bonne et due forme, puis on les

maintient dans le système d'archivage aussi longtemps que nécessaire. C'est clair.

Dominique

- Tu devrais passer l'article à Claude... Et puis, passe lui aussi la norme ISO 15489, elle n'est pas trop longue et explique bien la démarche. Bon, je vous laisse, j'ai une réunion au Club de l'archivage.

Claude

- Un club ?

Dominique

- Le Club des responsables de politiques et projets d'archivage, le CR2PA pour les initiés. Ce que je trouve intéressant, c'est qu'on y rencontre gens très différents : des documentalistes, des informaticiens, des archivistes, des ingénieurs, des juristes et des responsables sécurité comme moi.

Claude

- Ah oui ? Et qu'est-ce que vous faites ?

Dominique

- Le club propose des tables rondes sur différents sujets. La dernière fois, c'était sur les risques du défaut d'archivage, très éclairant pour DERROC. Plusieurs personnes m'ont parlé de MoReq2, la nouvelle norme européenne pour les systèmes d'archivage électronique qui insiste sur la capture des documents à la source ; ça semble plus sûr et plus efficace.

Acte III

Salle de
réunion,
début Avril



Dominique

- J'en ai terminé, Monsieur le directeur.

Directeur

- Bien. Merci Dominique pour votre présentation. Mesdames, Messieurs, comme vous le voyez, DERROC va se doter d'une politique d'archivage. Le projet est officiellement lancé aujourd'hui. L'objectif est de couvrir au mieux les risques liés à la disponibilité et à la gestion de l'information. Il faut que les documents qui nous engagent ou soutiennent les intérêts de l'entreprise soient identifiés, sécurisés et accessibles.

Claude

- Vous en parlez comme s'il s'agissait d'assurer l'information comme on assure l'immeuble ou une voiture...

Directeur

- Mais c'est exactement cela. L'information est un outil de travail qui doit être sûr et efficace. Bien. Le document « Politique d'archivage de DERROC » qui vous a été présenté est soumis à vos remarques et critiques, positives et constructives de préférence.

Claude

- Qui est le sponsor ? A la DSI, nous avons déjà plusieurs projets en cours : l'intranet, la dématérialisation des factures et le choix d'un nouvel outil de messagerie.

Directeur

- La direction générale sera le sponsor. L'archivage est un sujet transverse. Bien. Quand il y a un pépin, ce sont les responsables de l'entreprise qui sont mis

en cause. C'est pourquoi, en tant que directeur général, je tiens à m'assurer que l'entreprise archive tout ce qu'elle doit archiver.

Claude

- Combien ça va coûter tout ça ?

Directeur

- La mise en œuvre n'est pas encore chiffrée. Les risques financiers sont réels et nous devons nous assurer contre ce risque. J'ai demandé à Dominique de préparer plusieurs scénarios en fonction des coûts et des risques. Un projet de budget sera élaboré dans les deux mois.

Claude

- Concrètement, quelles sont les prochaines étapes ?

Directeur

- Je laisse Dominique répondre.

Dominique

- Le projet d'archivage va durer 12 mois. Le déroulement proposé s'inspire de la méthode DIRKS d'origine australienne et recommandée par les normes internationales.

En résumé, il y a quatre phases :

1. identification des documents à risque et définition des bonnes règles de conservation et de destruction,
2. évaluation de l'existant, priorités et correctifs,
3. mise en place une solution technique d'archivage (cahier des charges, choix, intégration)
4. accompagnement des utilisateurs et audit.

Mme Tydaq

- Je présume que la DRH n'est pas concernée. Nous avons notre nouveau système d'information RH qui nous donne satisfaction. On scanne tout au fur et à mesure, c'est très pratique.

Directeur

- Tout le monde est concerné ! Ce n'est pas une affaire d'outil ; c'est une affaire de procédure et de cohérence. Bien.

Mme Tydaq

- Mais c'est énorme ! Compte tenu de

la conjoncture, vous croyez que les collaborateurs de DERROC peuvent dégager du temps pour trier des vieux papiers ? Je me demande s'il ne serait pas moins coûteux de recruter un archiviste pour quelques mois.

Directeur

- J'ai peur, Mme Tydaq, que vous n'avez pas bien compris les enjeux du projet. Si nous avons sommes aujourd'hui confrontés aux risques évoqués, c'est justement parce que nos collaborateurs ont perdu de vue ce geste essentiel de classer au bon endroit les documents qu'ils produisent et manipulent. Il faut restaurer les bonnes pratiques.

Mme Tydaq

- Et le traitement du stock alors ?

Directeur

- La gestion du stock n'est pas l'objectif prioritaire. On se contentera, au moment de la phase 2, de repérer ce qui présente le plus de risque.

Claude

- J'ai une question sur la mise en œuvre, mais il est peut-être un peu tôt.

Directeur

- Allez-y, Claude, le débat est ouvert.

Claude

- En fait, c'est plus un souhait qu'une question. Au labo, nous sommes candidats pour être le service pilote lors du déploiement du projet. Je trouve que ces procédures vont permettre de faire un bien meilleur archivage. Et comme disait je ne sais plus qui..., un bon caf... euh... un bon archivage est un allié précieux dans le travail !

Directeur

- Merci, Claude, je vois avec plaisir que nous progressons... Bien. Dominique va prendre contact avec chacun des services. Je vous donne rendez-vous à la réunion de direction de juin pour valider la politique d'archivage et le plan d'action. Le benchmarking auprès d'autres entreprises montre que la maîtrise des délais dans ce type de projet est un facteur de succès. Je compte sur chacun d'entre vous pour y contribuer. Bien. Pause café.



Vous êtes responsable de projet en entreprise

**Rejoignez le CR2PA,
Un club dédié aux politiques et projets d'archivage**

Les enjeux

La généralisation des documents électroniques natifs, le développement exponentiel des flux d'information, rendent délicat le contrôle de l'authenticité et de l'intégrité des documents à conserver. Le geste séculaire d'archiver s'est perdu dans la nouvelle ère du numérique et pourtant **la valeur de l'information n'est pas liée à la nature de son support**. L'archivage reste un principe simple, loin de la complexité des algorithmes utilisés quotidiennement pour le traitement des données d'entreprise. Il s'agit spécifiquement de **couvrir les risques**, qu'ils soient de nature juridique, fiscale, technique, financière, humaine... et d'**éviter ainsi la mise en cause ultérieure de l'entreprise et de ses dirigeants**. Cela commence par l'engagement formel des dirigeants de l'entreprise dans une démarche d'archivage.

Les activités du Club

Le Club organise chaque trimestre une réunion plénière d'une demi-journée centrée sur une **table ronde thématique**, par exemple :

- Les **risques du défaut d'archivage** en entreprise
- L'**archivage des données structurées**.
- L'**archivage doit-il s'inviter dans une acquisition ou une cession d'entreprise ?**

Les **groupes de travail** du Club permettent de progresser collectivement sur des sujets sensibles:

- **Archivage des mails**
- **Marketing des projets d'archivage**
- **Etc.**

Le Club travaille en toute indépendance et constitue un lieu privilégié d'échanges et de partage des bonnes pratiques au sein d'un cercle de confiance :

www.cr2pa.fr (contact@cr2pa.fr)

Le Club est partenaire des journées Itiforums

