

# Ateliers du CR2PA

## TEAMS : principes, bonnes pratiques et gouvernance

Atelier n°35 en ligne  
14 Octobre 2021 (14h30-16h30)

20 participants



1. Rappel des principes et agenda 10 min
2. Collecte des attentes 10 min
3. Travail en groupes 40 min (15 min + restitution 5min)
4. REX sur TEAMS et sondages 45 min
5. Synthèse et conclusion 15 min



## Rappel des objectifs

- Mettre en place un lieu de rencontre pour entretenir une dynamique au sein du CR2PA
- Disposer d'un lieu de partage, de mise en commun, de recherche et de transmission de savoir
- Réaliser le lien entre le référentiel existant ou en devenir du CR2PA et les attentes des membres

## Organisation des ateliers

- Rencontres régulières tous Les deux mois
- Ateliers ouverts à tous les adhérents
- Participants pouvant être différents d'un atelier à l'autre
- Groupe de 12 à 15 personnes plus adapté afin de permettre des échanges de fond
- Une démarche de confidentialité :
- Participants libres d'utiliser les informations collectées à cette occasion, mais ils ne doivent révéler ni l'identité, ni l'affiliation des personnes à l'origine de ces informations
- de même qu'ils ne doivent pas révéler l'identité des autres participants
- Des ordres du jour organisés par thème
- Lors de chaque atelier travail par groupe de trois personnes pendant 30 mn suivi d'une restitution

# Participants

EGIS	Evelyne	DE SOUSA	<a href="mailto:evelyne.de-sousa@egis.fr">evelyne.de-sousa@egis.fr</a>	
ACOSS	Djodie	RAYE	<a href="mailto:djodie.raye@acoss.fr">djodie.raye@acoss.fr</a>	
SYSTRA	Brigitte	VERCHERE	<a href="mailto:bverchere@systra.com">bverchere@systra.com</a>	
TOTAL ENERGIES	Cristelle	SAMBA	<a href="mailto:cristelle.samba@totalenergies.com">cristelle.samba@totalenergies.com</a>	
LA POSTE	Emmanuel	Deschamps	<a href="mailto:emmanuel.deschamps@labanquepostale.fr">emmanuel.deschamps@labanquepostale.fr</a>	
SIAAP	Graciela	LACOSTE	<a href="mailto:graciela.lacoste@siaap.fr">graciela.lacoste@siaap.fr</a>	
SIAAP	Sandra	FERREIRA	<a href="mailto:sandra.ferreira@siaap.fr">sandra.ferreira@siaap.fr</a>	
SIAAP	Karine	DECLUSEAU	<a href="mailto:karine.decluseau@siaap.fr">karine.decluseau@siaap.fr</a>	
AIR France	Harold	JUDICK	<a href="mailto:hajudick@airfrance.fr">hajudick@airfrance.fr</a>	
SANOFI	Stéphane	WULC	<a href="mailto:stephane.wulc@sanofi.com">stephane.wulc@sanofi.com</a>	
EPSF	Pauline	LONGIN	<a href="mailto:pauline.longin@securite-ferroviaire.fr">pauline.longin@securite-ferroviaire.fr</a>	
ORANGE	Geneviève	DENIS	<a href="mailto:genevieve1.denis@orange.com">genevieve1.denis@orange.com</a>	
ANDRA	Virginia	Ribeiro	<a href="mailto:virginia.ribeiro@andra.fr">virginia.ribeiro@andra.fr</a>	
ANDRA	Florence	Bemolinda	<a href="mailto:florence.bemolinda@andra.fr">florence.bemolinda@andra.fr</a>	
RENAULT	Sandrine	TORDJMAN	<a href="mailto:sandrine.tordjman@renault.com">sandrine.tordjman@renault.com</a>	
L'OREAL	Geneviève	LECOMTE	<a href="mailto:genevieve.lecomte@rd.loreal.com">genevieve.lecomte@rd.loreal.com</a>	
SERVIER MONDE	Pascale	Olivier	<a href="mailto:pascale.olivier@servier.com">pascale.olivier@servier.com</a>	
RATP	Marine	DAUDANNE	<a href="mailto:marine.daudanne@ratp.fr">marine.daudanne@ratp.fr</a>	
CR2PA	Bruno	LALANDE	<a href="mailto:bruno.lalande@cr2pa.fr">bruno.lalande@cr2pa.fr</a>	

Présents

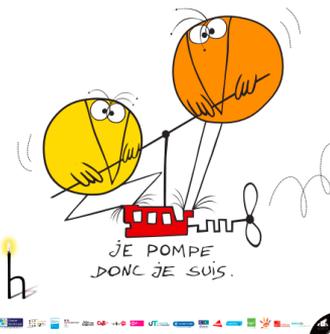
Absents excusés

- Signature électronique
  - Publication des 2 guides en collaboration avec la FnTC
  - Replay du webinaire du 30/09 disponible
  - Lancement du GT mensuel CR2PA/FnTC tous les 2<sup>ème</sup> mardi



- Guides du CR2PA : Accompagnement au changement en cours de rédaction
- Observatoire Gouv'Info : Extension sur l'AM par CR2PA -> jusqu'à fin octobre !
- RDV de l'Histoire – du 6 au 10 octobre – le CR2PA a participé à la table-ronde : **LES ARCHIVES DU MONDE DU TRAVAIL : C'EST L'AVENTURE ! « OÙ SE TROUVENT LES ARCHIVES DU TRAVAIL ? »**

BLOIS — 6 AU 10 OCTOBRE 2021  
24<sup>e</sup> RENDEZ-VOUS DE L'HISTOIRE  
**LE TRAVAIL**  
LE CHRONO



## 3 sujets envisagés pour les prochains ateliers

### Qu'en pensez-vous ?

- Comment faire de l'archivage historique sans un centre de valorisation dédié ?
- Difficultés à naviguer pour mettre en place la juste durée de conservation
- Opportunité de RSE dans la destruction des archives physiques

### Prochain début décembre – à planifier

### Merci de proposer des thèmes / interventions

N.B. : Mode opératoire précis à aborder par les nouveaux animateurs avec Estelle Pichat (Présentation PPT, réunion de cadrage en amont sur la conduite des ateliers et la préparation de la thématique, présence d'un référent Ateliers lors des ateliers).

# Collecte des attentes

<b>EGIS</b>	En attente de la bascule Teams. En de bonnes pratiques
<b>ACOSS</b>	S'ajoute à d'autres outils comme Yammer. 2 ans. Aimerais comprendre quoi pour quoi.
<b>SYSTRA</b>	Des questions de gouvernance, avec une bascule sans formation et des évolutions sans arrêt
<b>LA BANQUE POSTALE</b>	Comment intégrer des enjeux de durée de conservation pour éviter les purges sauvages
<b>EPSF</b>	Explosion avec le confinement. Aucune règle de gouvernance dans la création dans le partage de documents. Vie et mort des équipes ? Simple aujourd'hui parce que pas grand-chose. Mais demain
<b>ANDRA</b>	Nous avons des formations + des ambassadeurs. Attente retour d'expérience, BP, cas d'usage et confidentialité des documents. Objectif : éviter les effets de bord. Qu'est-ce qu'on fait des docs à la fin de vie des équipes, des turnover.
<b>L'OREAL</b>	une gouvernance est-elle possible ? Comment la mettre en place. Eviter les dérives.
<b>SERVIER MONDE</b>	Teams utilisé par tous. Retour BP après un déploiement sans grande précaution ou prévenance
<b>RATP</b>	Idem Servier. Des arborescences d'équipe, possible ?

- Qu'est ce que TEAMS ?
- Partager des bonnes pratiques sur la création, le fonctionnement en Run et lancer la réflexion sur la fin de vie
- Sélection de grands principes de gouvernance

## Travail en groupes

**Quelles sont les règles minimales pour la création de TEAMS pour éviter un traitement de vrac a posteriori ?**

**Durée : 15min**

**Restitution par groupes : 5min (4 groupes max)**

- Equipe privé/public
  - Règle de nommage des équipes (un nom qui parle, une codification pour marquer la sensibilité acceptée)
- Des noms de domaines pro pour gérer l'accès ou un nom de domaine dédié
- Des règles sur les noms de documents
- Intégration de la catégorisation de Microsoft qui permet de mettre en action une gestion documentaire
- Un doc finalisé doit être versé dans la GED de référence de l'entreprise
  - => Un automatisme qui verserait dans une GED de référence tout doc marqué comme finalisé
- Des formations sur quel outil pour quel usage
- 2/3 administrateurs pour gérer les départs (en back-up)
- Limité la durée de vie du Teams avec alerte par le RSSI

- Supprimer les versions non définitives des documents
- Usage du TEAMS à fixer dès le départ
- Rôles de chacun soit définis par ailleurs
- Règles de gestion de l'entreprise à appliquer aux espaces TEAMS
- Règle de nommage équipes : exemple [P] : projet, équipe entité : nom de l'entité, règle appliquée sur Sharepoint également
- Droit de création de TEAMS à étudier : qui a le droit ? rôle à limiter ?
- TEAMS ne doit pas se résumer à une messagerie, mais TEAMS permet de "vider" la messagerie des messages inutiles
- Mettre à disposition des arborescences par types de projet (modèles)
- Alerte : Cloud Act / Privacy Act dans les ministères, Microsoft n'est plus encouragé, quelles seront les conséquences ?

- Organisation de l'équipe en canaux
- Règles = collaboration sur un document
- Revue régulière des équipes
- Procédure de validation lors de la création : centralisé par une fonction et/ou au niveau métier
  
- Mise en place d'une charte : définition et périmètre de Teams, ce qu'on peut faire et ne pas faire
- Exemple : Typage de l'équipe : projet => date de fin d'équipe positionnée si Equipe de type projet
- Teams considéré comme Espace de travail mais pas espace de référence = charte
- Ouverture à des personnes l'externe : fuite de données ? Avoir un discours précis
  
- Accompagnement nécessaire

# C'est quoi TEAMS ?

- Plateforme collaborative en mode SaaS de Microsoft.
- Composants :
  - Messagerie instantanée
  - Visioconférence
  - Espace de partage (« Equipe »)
- Connexion à de nombreuses applications (notion de « Hub »)

**Point à noter : les données, étant hébergées par Microsoft (société américaine), sont soumises au Cloud Act**

**<https://docs.microsoft.com/fr-fr/microsoftteams/sharepoint-onedrive-interact>**

Pour chaque utilisateur, le dossier OneDrive Fichiers de conversation Microsoft Teams est utilisé pour stocker tous les fichiers partagés dans les conversations avec d'autres utilisateurs (en tête-à-tête ou de groupe), avec les autorisations configurées pour limiter l'accès aux utilisateurs concernés uniquement.

- L'espace de partage documentaire ( serveur partagé en mode web, version simplifiée de Sharepoint) est constitué de canaux :
  - Canal public : accès par tous les membres de l'équipe
  - Canal privé : restreint à une partie de l'équipe (propriétaire peut être exclus)
- Autres fonctions : conversation, wiki, oneNote, tableau blanc et ajout d'autres fonctions (variable suivant les entreprises)
- 3 profils : propriétaire, membre et lecteur
- 1 équipe = jusqu'à 200 canaux, jusqu'à 30 privés.

Quand une équipe est créée => des objets Microsoft sont créés :

- Un groupe Microsoft 365, une adresse email
- Sous SharePoint :
  - Equipe = site d'équipe (modèle Sharepoint « Equipe » pour construire le site)
  - Canal public = dossier de la bibliothèque de documents du site d'équipe
  - Canal privé = nouveau site d'équipe est créé

Les fichiers partagés dans une conversation sont automatiquement ajoutés à la bibliothèque de documents

Les fichiers de conversation privée sont stockés dans le dossier OneDrive de l'expéditeur et les autorisations sont automatiquement accordées à tous les participants dans le cadre du processus de partage de fichiers.

**La création d'équipe est totalement libre (pas de nomenclature, de validation ou d'outils en surcouche) ;**

**Tous usages dès qu'il y a besoin de collaborer (de l'équipe projet transverse à l'équipe des amateurs de photos reflex) ;**

**Une com' rapide au lancement pour avertir que les fichiers sensibles étaient interdits  expérience personnelle : cela oblige les utilisateurs à travailler sur plusieurs environnement. Cette contrainte n'est jamais respectée ;**

**Des indicateurs suivent les équipes qui ne vivent pas avec notification de suppression à valider ou rejeter par les propriétaires.**

## Pourquoi utiliser TEAMS ?

Pour les utilisateurs d'Office365, Teams est l'outil collaboratif de la suite et s'impose donc naturellement.

Imposé par Microsoft en remplacement de Skype Entreprises : les premiers usages répliquent Skype (chats, appels téléphoniques, visios). La crise sanitaire et l'inclusion dans la messagerie Outlook favorise l'adoption).

L'approche collaborative vient ensuite (recherche d'économie par suppression de l'outil existant ou adoption pour ceux qui ne possédait pas d'outils).

On peut constater que souvent, le déploiement arrive avant de s'être posé les bonnes questions : pour quelles branches de l'organisation ? Interne uniquement ou externe aussi ? Si interne, quel outil pour collaborer avec l'extérieur ? Quel niveau de sensibilité ?

Accès :

- Accès externe (fédération) ;
- Accès invité (guest) pour des « équipes » : pouvoir collaborer avec des personnes en dehors de votre organisation

– <https://docs.microsoft.com/fr-fr/microsoftteams/communicate-with-users-from-other-organizations#compare-external-and-guest-access>

- utiliser une plateforme user friendly, facilité du cloud, + stable ?

# La gestion des données sensibles dans Teams



- Une gestion rendue délicate du fait de la gestion des étiquettes et du suivi des utilisateurs externes...



- Les recommandations CNIL et les risques d'accès aux données



- **Des règles mises en place : le stockage et le partage d'informations et de données des niveaux suivants est autorisé chez Orano :**

- Diffusion normale : lorsque les conséquences ne porteraient pas de préjudice au groupe, une entité, ou une affaire en cours,
- Diffusion limitée : lorsque les conséquences porteraient un préjudice mineur au groupe, à une entité, ou à une affaire en cours.

- Les informations et données classées confidentielles) sont strictement interdites sur Teams : lorsque les conséquences porteraient un préjudice majeur ou très important au groupe, à une entité, ou à une affaire en cours.

# Contrôle des ouvertures chez SYSTRA

## Au début :

### Création TEAMS autorisée pour tous MAIS :

- Privé (pas recherchant) – Aucun en Public
- Fermé (pas ouvert à l'extérieur...mais contournements identifiés et utilisés !)
- Sous dérogation pour Projets : demande motivée par formulaire
  - **Validation par une équipe centrale**
  - **Fonctionnalité d'ouverture à l'extérieur bloquée à la main par IT**

## Maintenant :

- Nombreux TEAMS (via les sites Sharepoint) ouverts vers l'extérieur
- Script IT pour fermer
- Mise en place de label pour TEAMS ouvert
- Utilisation des labels uniquement sous contrôle des responsables de domaines
- Sinon TEAMS privé/fermé

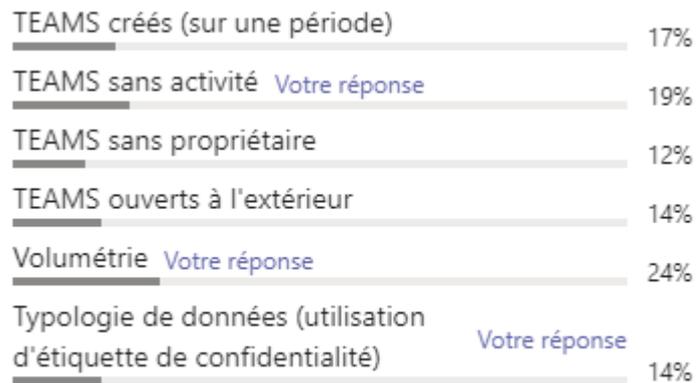
## Programme de digitalisation des offres

- 1 offre = 1 TEAMS
- **Création des TEAMS par surcouche SALESTIM**
  - Convention de nommage
  - Création automatique de canaux
  - Attribution des droits
  - Tableau de bord pour responsables de domaine
- **Nouveau besoin : ouverture à l'extérieur**
  - Utilisation des labels
  - Gestion uniquement par SALESTIM, contrôlée par responsables de domaines
- **Réflexion en cours sur élargissement aux autres domaines (Projets)**

## Principales activités :

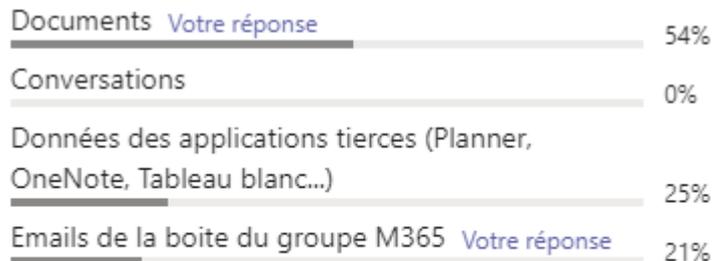
- **Suivi des demandes : a priori si création avec contrôle ou a posteriori si création sans contrôle**
- **Configuration de la plateforme TEAMS, sachant que les évolutions sont faites par Microsoft : suivi régulier nécessaire**
- **Support (incident, accompagnement, formation)**
- **KPI**

Selon vous quels indicateurs seraient pertinents d'utiliser pour gouverner TEAMS ?



14 réponses

## Qu'a-t-on besoin d'archiver à partir de TEAMS ?



13 réponses

## Opération manuelles (réversibles) :

- **Fonction « archivage » d'une équipe : contenu gelé en lecture seule**
- **Fonction Suppression d'une équipe : les données ne sont plus accessibles (attention restauration est possible pendant 30 jours)**

## Fonctionnalité Microsoft permettant de paramétrer le stockage des données de TEAMS :

- **Conservation uniquement** : conserver le contenu définitivement ou pour une période spécifiée.
- **Suppression uniquement** : supprimez un contenu après une période spécifiée.
- **Conservation puis suppression** : conserver un contenu pendant une période spécifiée, puis le supprimer définitivement.

## Utilisation d'une stratégie de rétention (~global) ou d'une étiquette de rétention (~élémentaire)

- **Stratégie** : conversations Teams sont supprimées au bout de 60j
- **Étiquette** : conserver les documents d'un répertoire X

La suppression des équipes obsolètes est de la responsabilité des propriétaires ;

Pas de gestion de conservation des équipes mortes -> les savoirs-faires meurent avec l'équipe ;

Des indicateurs suivent les équipes qui ne vivent pas avec notification de suppression à valider ou rejeter par les propriétaires.

Le sujet n'est pas nouveau avec Teams. La question de l'archivage des outils collaboratifs se posait déjà avant. Chez Bytel, nous avons mis en place un outil maison pour archiver les sites SharePoint 2007. Mais les outils Microsoft évoluant rapidement, la DSI n'a pas pu suivre le rythme et adapter notre outil aux évolutions suivantes.

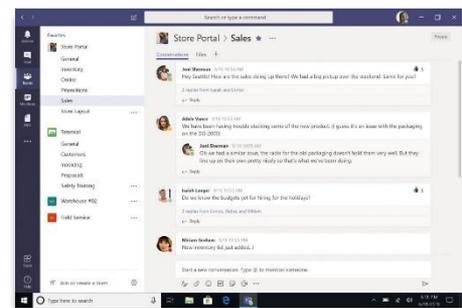


## Communication : Messagerie instantanée et réunion à distance :

- Organiser et/ou participer à des réunions à distance avec des contacts Orano et/ou des partenaires externes (participants max conseillés : 150)
- Envoyer des messages instantanés à un collaborateur ou à un petit groupe de contacts Orano (avec partage d'écran, de documents etc)
- L'activation des caméras sur Teams doit rester limitée à des besoins spécifiques (entretiens, recrutements, etc...). Utilisation d'une stratégie de rétention (~global) ou d'une étiquette de rétention (~élémentaire)

## Travail de l'équipe : Centralisation des documents et collaboration en temps réel :

- Stocker et partager vos documents grâce à un accès direct à l'ensemble des documents utiles à l'équipe.
- Grâce aux publications : converser, échanger des informations en temps réel
- Coéditer très facilement des documents PowerPoint, Excel et Word de manière synchronisée ou asynchrone
- Prendre des notes d'équipe dans une OneNote commun, toujours consultable
- Soumettre à votre équipe des sondages grâce à Forms
- Organiser et suivre les tâches d'une équipe ou l'avancée d'un projet avec Planner.





- Lancement d'un Programme 365 avec un volet Change Management et Digital Workplace
- L'ouverture en partie collaborative & les interrogations sur le devenir de la donnée...
- Comment statuer sur le projet fini et la fermeture de l'espace : le choix d'un archivage non automatique
- Mise en place d'une Expiration Policy afin de conserver une maîtrise de la volumétrie numérique
- Archivage en SAE des données à pérenniser puis fermeture des espaces



# Réflexion fin de vie chez SYSTRA

Le sujet n'est pas l'archivage de TEAMS MAIS qu'archiver à partir de TEAMS ?

- Dépendance aux risques/activités
- Solution technique pour 80/20
- Pistes:
  - utilisation des labels pour catégoriser les TEAMS et appliquer des stratégies de rétention par activités
  - Selon le besoin, extraction des données pour archivage dans SAE (pas de connecteur à ce jour)

## Différents points à traiter :

- Création d'une équipe : manuel/automatique
- Convention de nommage d'une équipe : libre/contrôlé
- Accès Invité : autorisé/interdit
- Applications approuvées disponibles depuis Teams
- Politique de rétention
- Sécurité / Confidentialité
- Contrôle des fermetures
- Suppression des TEAMS
- Extraction pour versement dans SAE
- Mise en place d'indicateurs pour le suivi

# Synthèse & Conclusion

