

Les Ateliers du CR2PA



Encadrement d'une chaîne de conservation physique

Atelier N° 29 – 14 juin 2019

(9h-12h)

Accueil chez



10 participants

Sommaire

1. Rappel des principes et agenda 10 mn
2. Présentation et tour de table 30 mn
3. Présentation entreprise  15 mn
4. Présentation L'encadrement d'une chaîne de conservation physique 30 min
5. Pause 10 min
6. Echanges 40 min



En couleur bleu les échanges en séance lors de la présentation
A noter qu'il n'a pas été nécessaire de mener des sous groupes de réflexion, les échanges ayant été particulièrement nourris lors de a présentations.

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

IDF Mobilités	Audrey	JEANNEAU	audrey.jeanneau@iledefrance-mobilites.fr
EGIS	Chantal	PASQUIER	chantal.pasquier@egis.fr
RENAULT	Jean-Marie	VIET	jean-marie.viet@renault.com
SANOFI	Hervé	BOUSQUET	herve.bousquet@sanofi.com
RTE	Bernard	OUILLON	ouillon.bernard@wanadoo.fr
FRAMATOME	Véronique	CAVAILLAC	veronique.cavillac@framatome.com
Société générale	Philippe	DELAPORTE	philippe.delaporte@socgen.com
Société générale	Justine	ASENCIO	justine.asencio@socgen.com
ARIANE Group	Sylvie	LAVALOU	sylvie.lavalou@ariane.group
RENAULT	Marjorie	LELANDAIS	marjorie.lelandais@renault.com
SOLVAY	Sylvie	PIVA	sylvie.piva@solvay.com
ORANO	Jean Mathieu	BONNEFOUS	jean-mathieu.bonnefous@orano.group

Présents

Absents excusés

Atelier n° 30 : Offre de services archives privés/ archives publiques (missions/
responsabilités)

novembre 2019 - 14h00 17h00

Qui ?

Où ?

Atelier n° 31: Parapheur électronique : principes à l'ère du tout numérique
janvier 2020 - 14h00 17h00

Qui ?

Où ?

Merci de proposer des thèmes / interventions / Hébergements

A VOIR et A LIRE

1/Assemblée Générale 2019

Le [compte-rendu](#) est en ligne ainsi que le [rapport d'activité](#) (espace adhérent - vie du club)

2/Publications CR2PA

Voici les derniers posts et billets publiés par le CR2PA. Merci de les diffuser et de les relayer largement dans vos réseaux !

<http://blog.cr2pa.fr/cr2pa-archivage-managerial/blog/>

3/Espace Adhérents Blog CR2PA

Vous pouvez y retrouver :

- l'ensemble des comptes-rendus de tous les ateliers jusqu'au dernier

<http://blog.cr2pa.fr/accueil-des-adherents/adherents-ateliers/>

- L'ensemble des comptes-rendus et de documents des tables-rondes et autres évènements du CR2PA

<http://blog.cr2pa.fr/accueil-des-adherents/comptes-rendus-des-tables-rondes/>

Collecte des mots clefs employés suite à la présentation de chacun lors du tour de table



L'encadrement d'une chaîne de conservation physique

Quelques principes

Postulat de départ : le prestataire connaît notre besoin, et contrat a été passé avec l'entité que l'on représente

Choisir un acteur reconnu et certifié :



Certifiés **ISO 9001** pour les activités : Audit, Conservation et gestion d'archives publiques et privés, conception de logiciels de gestion d'archives, numérisation et GED, conservation et gestion de supports informatiques et audiovisuels.



Certifiés **NF Service**, conformément au Référentiel NF Z40-350 « Prestations de Gestion et de Conservation d'Archives » basé sur les règles de certification NF 342 pour l'ensemble de nos prestations.



Agréés pour la conservation d'archives publiques courantes et intermédiaires pour six de nos sites de conservation. Délivré par le Service Interministériel des Archives de France cet agrément a été renouvelé en juin 2015.



Déclaration des installations pour la protection de l'environnement (ICPE), au titre de la rubrique n°1530 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement.



Les échanges principaux de l'atelier

Se baser sur les normes métier comme critères de choix et de sérieux pour le tiers-archiviste :

- Choisir un prestataire certifié ISO 9001 + NF Z40-350 (basée sur NF342) + Agréé SIAF
- Vérifier les labels car leur perte doit interpeler = perte de qualité établie à partir de la grille d'évaluation du SIAF (fournie par JM) :
- Vérifier sur les certificats car attribué par site
- Si le site de destination n'est pas certifié => demandé le transfert sur un site certifié au frais du prestataire ou indiquer une mention qui vous autorise à sortir les archives sans frais complémentaire.

Quelques normes conceptuelles



Ce document a pour objet de spécifier les caractéristiques minimales qualitatives et quantitatives requises pour exercer les prestations d'archivage et de gestion externalisée des documents.

De plus, il spécifie les recommandations concernant le système qualité du prestataire. Il a également pour objet de préciser les dispositions spécifiques des contrats et des cahiers des charges se rapportant à ces prestations dans le cadre des lois et des règlements en vigueur



L'ISO 30300:2011 définit les termes et définitions qui s'appliquent aux normes relatives aux systèmes de gestion des documents d'activité (SGDA) préparées par l'ISO/TC 46/SC 11. L'ISO 30300:2011 établit également les objectifs associés à l'utilisation d'un SGDA, fournit les principes, décrit une approche par processus et spécifie les rôles de la direction.



La norme NF Z 15489 : La présente partie de l'ISO 15489 constitue un guide pour l'organisation et la gestion des documents d'archives) des organismes, publics ou privés, pour le compte de clients internes ou externes

Les échanges principaux de l'atelier

- Bien faire la différence entre certification (contrôle régulier et visite audit découlant sur un plan d'actions auditées annuellement) et agrément (beaucoup moins de suivis)
- Vérifier la capacité de stockage du site
- Autoriser les audits impromptus
- Inscrire l'obligation de déclaration des incidents
- Vérifier l'environnement du site (activités des entreprises de la zone) et les rapports des PCA (demander un rôle d'observateur lors de l'exercice ?)
- Discussion sur ce sujet doit être importante entre le client et le prestataire. Ne pas hésiter à demander un audit/suivi par l'expert d'assurance qui est plus à même de voir les dysfonctionnements (uniquement si assurance des archives au titre des actifs)
- Prévoir un audit du prestataire en phase d'appel d'offre si refus clause éliminatoire.
- S'appuyer sur leur certification ISO 9001, ne pas hésiter à demander l'ouverture d'une ECA

1) Inventaire, tri et classement :

- 4 cas de figures différents :
- 1^{ère} option : le tiers-archiviste réalise une prestation de tri et d'inventaire :
 - Une opération de tri consistant à séparer dans un ensemble de documents, ceux qui doivent être conservés de ceux qui sont destinés à être détruits
 - La réalisation de l'inventaire sous forme de bordereau de versement
- 2^{ème} option : le tiers-archiviste réalise une prestation de classement et d'inventaire :
 - Une opération de classement consistant à analyser et à ordonner les documents d'archives conformément aux principes archivistiques
 - La réalisation de l'inventaire sous forme de bordereau de versement
- 3^{ème} option : le tiers-archiviste reprend les éléments des inventaires et fichiers du client
 - Récupération et mise en forme des informations du client
- 4^{ème} option : le tiers-archiviste ne réalise que la prestation de conservation
 - En ayant les métadonnées
 - En ayant que les codes barres sans connaître les métadonnées

Les échanges principaux de l'atelier

Ces 4 options représentent le type de prestations classiques allant d'un traitement complet des archives avec inventaire et conditionnement avant transport à une prise en charge d'un fonds documentaire déjà inventorié et mise en contenants.

- Le cas des Documents confidentiels : le prestataire doit suivre l'Instruction Générale Interministérielle IG 1300 comme référence sur le secret industriel

Il est abordé quelques entreprises avec de bons retours sur le marché pouvant fournir une aide au stade des inventaires et du traitement des archives avant externalisation. Un contact avec les participants permettra de communiquer sur celles-ci.

2) Conditionnement et codification des archives :

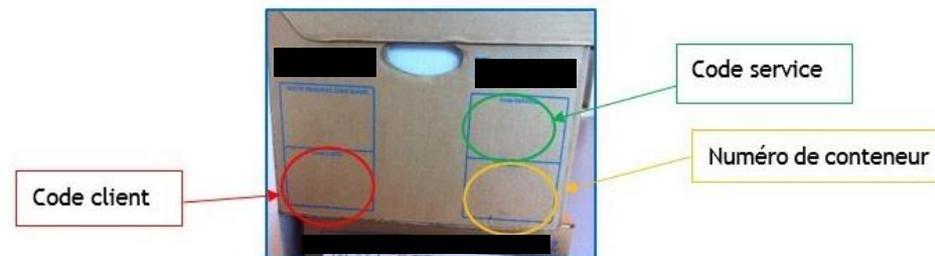
La codification est une étape importante dans la mesure où celle-ci permet de rentrer les archives à externaliser dans la base de données du tiers-archiviste. Cette étape d'anonymisation permet une prise en charge sécurisée des archives confiées et une retranscription claire au client sur le portail en ligne des inventaires.

- Définition des codes-clients d'archives et des codes-services associés :

Code-service	Catégorie
PA-8500	Société XXXX
PA-8501	CSP XXXX
PA-????	...

- Fourniture, conditionnement et codification des conteneurs par le tiers-archiviste

Code-service	Catégorie
01	Ressources Humaines
02	Comptabilité
03	Achats
04	Paie
05	Service Juridique
...	...



3) Traçabilité des conteneurs :

➤ Réunion de coordination :

- Récupération de l'inventaire des conteneurs
- Validation conjointe du processus de suivi du transfert des archives et du calendrier détaillé associé pour la prise en charge

➤ Mise en place du transfert :

- Fourniture d'une liste répertoriant :
 - Les conteneurs transférés au cours de la journée (et les listes de colisage associées)
 - Les conteneurs devant être transférés le lendemain en application du calendrier préalablement transmis
 - Les conteneurs déjà entrés sur le site de conservation
- Examen de l'état des conteneurs arrivés sur le site de conservation et remplacement éventuel des contenants abîmés lors du transport

Exemple : Moyens matériels : 1 semi-remorque par jour et par site → enlèvement de l'ensemble du fonds d'archives en 30 jours

Le jour-même de leur transfert, les archives seront entrées en stock sur le site d'arrivée

Note : le calendrier peut être présenté et demandé dans le cadre de l'AO et peut être un critère de sélection à part entière : vision réaliste d'un projet de prise en charge, moyens mis à disposition, délais etc...

4) Transport des archives :

- Transport des archives dans le respect des conditions les plus strictes concernant les critères de :
 - Sécurité :
 - Double système de verrouillage dans les véhicules
 - Aucun arrêt sur des sites ou plateformes n'appartenant pas au tiers-archiviste
 - Les conteneurs chargés seront entrés en stock le jour-même
 - Confidentialité :
 - Les salariés du tiers-archiviste doivent être soumis au secret professionnel
 - Aucune inscription ne figurera sur les conteneurs (à part les codes-barres et numéros issus de la codification préalable)

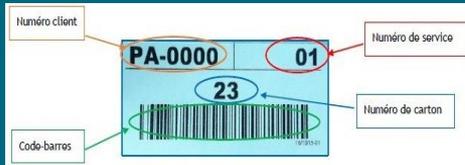


Les conditions de cette phase de transfert ne doivent pas être négligées : être attentif sur la fourniture d'un planning de prise en charge réaliste, un transfert sans rupture ni transit du site de départ au site d'arrivée.

Cas des recherches demandées sur les dossiers en cours de transfert : possibilité de demander la livraison d'une unité d'archives au cours de la phase transport.

5) Entrée sur site : triple contrôle des conteneurs :

Etiquetage des conteneurs



Enregistrement des conteneurs



Entrée en stock



Synthèse de l'échange lors de l'atelier

Le tiers-archiviste doit s'engager ainsi à assurer **la traçabilité quasi temps réel des opérations** dans le respect des délais indiqués dans le calendrier

La traçabilité des conteneurs est assurée par un triple contrôle réalisé par le tiers-archiviste sur son site de conservation (en plus de celui représenté par le bordereau d'enlèvement) :

Impression des étiquettes : durant leur impression, le logiciel du tiers-archiviste vérifie que les nouvelles étiquettes imprimées sont cohérentes avec ce qui l'a déjà été (pas de numéro identique à un numéro existant imprimé lors d'un enlèvement précédent, pas de numéros de conteneurs « oubliés » entre deux étiquettes...)

Collage des étiquettes : lors du collage des étiquettes, les salariés du tiers-archiviste s'assurent qu'il y a autant de conteneurs qu'il y a d'étiquettes et qu'il y a correspondance parfaite entre leur intitulé et les numéros inscrits sur la tranche des conteneurs

Enregistrement de chaque conteneur par pointage optique des codes-barres. Une fois l'enregistrement de tous les conteneurs entrés en stock achevé, il y a vérification de l'exacte correspondance entre les conteneurs enregistrés et ceux figurant sur le bordereau d'enlèvement

Résumé de la prise en charge :



Prise en charge de vos documents dans vos locaux,
par du personnel soumis au secret professionnel



Mise à disposition des documents
(livraison/réintégration)



Saisie des inventaires



Consultation en temps réel des
inventaires



Conservation dans un site sécurisé



Gestion informatisée des archives par un portail en ligne :



Couverture complète du besoin

- ✓ Réaliser une saisie directe des archives dans la base de données
- ✓ Recherche à l'aide d'un moteur de recherche multicritères et mots clés
- ✓ Téléchargement et impression d'inventaires
- ✓ Demande de communication et de restitution des archives
- ✓ Traçabilité, consultation et éditions de toutes les opérations réalisées
- ✓ Accès à des statistiques sur l'ensemble des activités
- ✓ Sélection des archives à éliminer
- ✓ Possibilité d'intégrer les DUA des documents, une alerte signifiant leur terme
- ✓ Guide hors ligne et un manuel d'utilisation en ligne

Gestion du stockage et une unique métadonnée commune qui sont les codes barres

Bien que pouvant paraître rudimentaires, les portails en ligne proposés par les tiers-archiviste permettent aux clients de piloter leur gestion documentaire et le cycle de vie de leurs archives de manière claire, et de disposer d'outils de reporting pour les demandes de synthèse en interne dans le cadre d'un suivi de projet et du marché.

La gestion des mouvements de dossiers et contenants :

L'outil mis à disposition pour la gestion à distance des archives doit être :

- ✓ **Simple à utiliser et ergonomique** : le Manuel Utilisateur fourni dans l'offre ainsi qu'une éventuelle formation rendent son utilisation naturelle et immédiate
- ✓ **Complet toutes les prestations possibles** (recherches, destructions, prises en charge...)
- ✓ **Donne l'accès** à l'historique des mouvements, la localisation de chaque unité d'archive, le reporting des évolutions du stock et des demandes...

Les ressources et compétences allouées en exploitation courante :



A minima, l'accompagnement doit se réaliser avec les interlocuteurs suivants :

- Un directeur de projet / responsable / ingénieur grand compte
- Un responsable relation clientèle

Synthèse des échanges de l'atelier

Une équipe projet pour le transfert et tout au long de la prestation

Le Directeur de Projet est l'interlocuteur principal du client pour tous les aspects contractuels, et le Chef de Projet est l'interlocuteur privilégié pour les aspects techniques.

Le Chef de Projet est responsable des travaux et doit s'assurer de leur parfaite organisation. Au-delà de la dimension matérielle et logistique, ce dernier, par ses différentes expériences des mondes administratifs et sa connaissance du milieu de la recherche, est particulièrement sensible à la préservation des archives, qu'il s'agisse d'ouvrages ou de documents de nature scientifique, ainsi que sur l'importance du patrimoine et de sa mise en valeur. Il disposera donc d'une véritable vision d'ensemble pour le suivi de votre projet, ainsi que de sa bonne exécution.

Il est aidé en cela par le Directeur d'Exploitation et par une équipe de réalisation.

En fonction de l'importance du projet, nous identifions pour chaque fonction de l'équipe projet un collaborateur de back-up capable de remplacer le titulaire en cas d'indisponibilité pour raisons diverses.

Un Comité de suivi sera constitué afin d'organiser des réunions régulières afin de suivre l'évolution du projet, d'analyser les indicateurs de performance et de prendre les décisions adéquates tout au long de la prestation.

Les intervenants du tiers-archiviste doivent être des personnels qualifiés, spécialistes de l'archivage.

Exemples d'indicateurs types dans une grille tarifaire :

Une grille tarifaire type peut prendre cette forme et intégrée une formule de révision annuelle.

Opération	Unité
Tri des archives	ml
Classement	ml
Rédaction du bordereau de versement	ml
Cotation par boîte	
Conteneurisation	conteneur
Référencement des conteneurs	
Enlèvement des archives	conteneur
Transport vers le site du prestataire	conteneur
Contrôle et pointage des conteneurs	conteneur
Intégration des conteneurs sur leur lieu de stockage	conteneur
Intégration du bordereau de versement dans la base de données	
Redevance de conservation pour l'année en cours	conteneur
Redevance de conservation annuelle n+1	conteneur
Recherche d'une archive	
Réintégration d'une archive	
Destruction d'un conteneur	conteneur



ORF

Analyse des risques tout au long de la prestation :



- Non enregistrement ou mauvaise traçabilité d'un conteneur
 - *Identification de ce problème lors de l'entrée en stock pendant la phase de vérification/comparaison avec l'inventaire (4 contrôles successifs sont appliqués)*

- Prestation d'externalisation réalisée hors délais :
 - *Identification de ce risque par le responsable de projet et accélération du processus par l'utilisation d'un ou plusieurs autres semi-remorques*

- Non prise en compte d'une demande de livraison d'un dossier pendant la phase de transport ou livraison hors délais
 - *Vérification des demandes faites et traitement de la demande par les équipes sur place le jour-même dans la mesure du possible*

- Dégradation d'un conteneur lors du transport :
 - *Remplacement du conteneur par le tiers-archiviste*

Synthèse des échanges dans l'atelier

L'Association PAGE qui regroupe les tiers archiveurs (Iron Mountain, Locarchives, Archiveco, Novarchive, Everial) peut servir de médiateur.

Ne pas hésiter à mettre des pénalités sur les incidents

Suivi et pilotage du marché : revue périodique

Des réunions régulières (mensuelles ou trimestrielles selon le besoin) peuvent être organisées lorsque des prestations sont prévues ou en cours.

Lors de ces réunions, les points suivants sont à aborder :

- Analyse de la qualité de service
- Vérification de l'application des clauses contractuelles
- Suivi des actions planifiées lors des réunions précédentes
- Planification des actions importantes
- Point sur les moyens humains engagés par le tiers-archiviste
- Préconisation des évolutions

Synthèse des échanges dans l'atelier

Mettre en place des comités de pilotage réguliers (trimestriel ? à intensifier si plan d'actions pour donner suite à audit) permet de conserver une proximité vis-à-vis du tiers archiveur qui de ce fait sera plus à-même d'être réactif dans le cas d'une problématique.

Il ne faut pas hésiter à demander à s'adresser aux bonnes personnes en fonction de la nature des demandes et du besoin :

- Suivi client pour les prises en charges et demandes de communication
- Qualité pour la conservation des archives
- Informatique si problème avec la mise en ligne ou l'accès à l'outil proposé
- Chef de projet en cas de problématique sur une prestation
- Secteur commercial à propos d'une réclamation sur la facturation

Suivi et pilotage du marché : revue de contrat

La revue de contrat est une réunion se tenant au moins une fois par an et a pour objectifs :

- D'opérer un bilan de l'exercice passé
- D'envisager les prévisions pour la période à venir
- Choisir les grandes orientations
- Fixer les objectifs et les indicateurs
- Etudier l'évolution des indicateurs principaux

Parallèlement, les différents points peuvent vous permettre de disposer d'éléments supplémentaires dans le cadre de la rédaction du prochain appel d'offre et la formulation des besoins

Cette réunion annuelle prend en général un format plus solennel dans la mesure où elle fait intervenir des acteurs moins réguliers que les interlocuteurs classiques de la prestation de part et d'autres. Cela peut ainsi être l'occasion de faire remonter un certain nombre d'observations et de définir de nouvelles méthodes de travail en cas d'évolution du besoin initial.

Le cas de la gestion des fins de marché et de changement de prestataire :

Le tiers-archiviste sortant, selon les conditions de fin de marché prévues dans les accords initiaux, peut assurer la sortie de stock des conteneurs :

- Mise à quai et à la disposition du nouveau titulaire sous palettes filmées (palettes non louées et au format Europe en général),
- Les conteneurs seront être placés en quinconce sur palettes, d'1,80 m de hauteur maximum, face des conteneurs tournées vers l'extérieur, étiquettes d'identification des conteneurs accessibles, standards et exploitables par le titulaire,
- La traçabilité des contenants sera assurée par des « bordereaux de navette », ce qui permettra de faire des recherches,
- Le tiers-archiviste sortant fournira au nouveau titulaire, préalablement à toute opération de transfert, les listes de colissage par palette, le volume exact transféré (en mètres linéaires et nombres de conteneurs), les inventaires précis des fonds transférés, sur papier ou sous format électronique dans un format standard ou facilement exploitable (XML, Excel CSV, ...) détaillés et exploitables par le nouveau titulaire

Il est important de bien fixer dans le contrat les modalités de sortie (mise en relation tiers archivistes, mise en palette, restitution des métadonnées, propriétés des conteneurs) afin de disposer d'un coût initial clair et ainsi éviter une facturation de ces items qui pourraient prendre la forme d'une dissuasion de changement de prestataire ou de récupération de stock.

Le prestataire nouveau titulaire ne doit pas prendre en charge des archives sans inventaire : être attentif à cette phase de transition et de récupération des inventaires est important afin d'éviter une non-disponibilité du stock trop importante

Thème de l'atelier :

Partager sur les difficultés rencontrées dans les relations avec un prestataire d'archives externalisées

Fait en séance au fil de l'eau

Deux questions

Etablir en groupe une liste des difficultés récurrentes rencontrées dans vos relations avec votre (vos) prestataire (s) externe(s) d'archives physiques?

Quelles solutions avez-vous mis en œuvre et indiquez si nécessaire les difficultés résiduelles restantes ?

Échanges au sein de l'atelier :



Fait en séance au fil de l'eau

Mots-clés ou thèmes ou points clefs lors de l'animation :



✓ ras



Synthèses travail de l'atelier : les points clefs à retenir



✓ ras

Et vous ? Quelle thématique souhaiteriez-vous voir aborder en atelier ? (recueil de propositions)

Rappel : en portefeuille des thèmes intéressant les adhérents

- Valeur probatoire des procédures versus coffre forts
 - Ex : Dans un établissement public un agent comptable demande La signature de tous Les documents et doit ensuite Les conserver pour des raisons réglementaires dans un coffre- fort.
- Comment identifier et conserver les documents originaux
- Gestion des emails / Réflexions sur Les courriels / La notion de mails engageants / Archivage des mails engageants / Archivage des mails Organisation de la traçabilité
- Arriéré papier+ accroissement de L'électronique= ordre à respecter si Les deux sujets sont à traiter
- Durée et nombre d'intervenants sur un projet d'archivage électronique ?
- Démarche de gestion de risque notamment documentaire. Archivage à valeur probante des informations nativement numériques en interne et en externe.
- Le profil d'un archiviste dans une entreprise, sa lettre de missions...
- La définition de la fonction recherche dans un système d'archivage
- Comment faire vivre un SAE mixte papier numérique?
- Comment archiver des données sur des systèmes externes en SAS et la gestion de la sécurité
- Tableau de pilotage et indicateurs de base ou générique sur les stocks sur les flux
- EIDAS electronic identification and signature : Le règlement e-IDAS remplace la directive 1999/93/CE sur la signature électronique. Son domaine d'application est cependant plus large et s'étend à l'identification électronique, aux services de confiance, y inclut la signature électronique, le cachet électronique, à l'horodatage électronique, aux services d'envoi recommandé électronique, à l'authentification de site internet et, enfin, aux documents électroniques.
- Rapprochements entre Archives publiques / Archives entreprises
- Parapheur électronique