



l'archivage managérial



Débat

La gouvernance d'entreprise face au « tsunami numérique »

du mercredi 24 novembre 2010

Bouygues Telecom (Issy-les-Moulineaux)

15h – 17h00

Compte rendu

1. Introduction

Richard Cazeneuve, président du CR2PA, remercie Bouygues Telecom pour son accueil et se réjouit de cette manifestation commune entre l'AFAI et le CR2PA.

Suivent les présentations des deux associations.

Voir les PPT sur les sites : www.afai.fr et www.cr2pa.fr

2. Présentation du projet de Bouygues Telecom

par Philippe Giorgi, directeur de la gestion de la connaissance et de la conservation des données de Bouygues Telecom

Bouygues Telecom est une entreprise jeune (1996) qui vient d'emménager dans ce nouveau siège (en septembre). Les collaborateurs sont jeunes (génération Y) et les produits sont renouvelés tous les 2-3 ans.

Le projet de conservation des données a démarré il y a 7 ans. Il se décline en trois phases :

1. depuis 2003, la démarche **ATP pour « Archive Ton Papier »** : les utilisateurs peuvent réserver une boîte où ils rangent les originaux des documents numérisés ; le système (interfaçage Filenet) gère les durées de conservation à partir des informations de classement données par les utilisateurs ; les boîtes d'archives sont tracées avec une étiquette (un projet d'utilisation du RFID est à l'étude) ; capacité de 130000 boîtes
2. le projet **ADN « archivage documentaire numérique**, depuis 2005, avec une numérisation au fil de l'eau et une numérisation en masse pour l'historique grâce à des injecteurs ; près d'un million de documents en ligne pour 3000 utilisateurs ; un système simple permet de

limiter au minimum les saisies de métadonnées dont beaucoup peuvent être gérées en favoris applicables à tout un dossier ou toute une série ; les documents sont variés :

- contrats : en pdf (les originaux papier sont sécurisés)
- mails (sur Exchange) : ceux qui sont importants sont pris en charge via un plug-in, les métadonnées sont encapsulées et l'utilisateur peut ajouter un commentaire ; la restitution se fait sur Exchange
- les sites Sharepoint : en fin de vie du site, ou plus tôt pour les sites destinés dès le départ à être archivés
- des vidéos (service Veille)

3. **ASIA : archivage des systèmes informatiques automatisés**, depuis 2007, qui vise les données structurées ; le système est plus complexe car il gère, hors du système d'exploitation, des données extraites de 400 applications ; le format de conservation est le format CVS requêtable, avec l'outil ACL pour la restitution ; la solution retenue est Arcsys ; le système permet de suivre les raisons des demandes de consultation.

L'équipe comprend 4 personnes et est rattachée aujourd'hui à la DRH.

3. **Débat « Politique d'archivage, politique d'entreprise »**

François Renault, président de l'AFAI, rappelle les objectifs de toute entreprise : que la bonne information soit accessible au bon moment par les bonnes personnes tout en maîtrisant les risques pendant la durée utile de conservation (1, 3, 10 ans ou plus) dans un but de preuve, et accueille les participants à la table ronde :

Isabelle Renard, avocat associée du Cabinet Racine, responsable du groupe propriété intellectuelle et nouvelles technologies, spécialisée dans le domaine de l'archivage électronique

Jean-Luc Austin, délégué général de l'AFAI, spécialisé dans le contrôle fiscal des données informatisées (société Incivo)

Bassam Zarkout, Chief Technology Officer RSD (Genève), responsable des questions de gouvernance de l'information

Philippe Giorgi, Bouygues Telecom

- *Voir les biographies page 8*

François Renault : le tsunami numérique apparaît clairement au travers du schéma IDC (*voir page 7*) qui met en évidence l'évolution parallèle depuis 2005 de la quantité d'information produite par l'humanité d'une part, et des capacités de stockage d'autre part. On voit que celles-ci croissent moins vite et que, en conséquence, depuis 2007, on perd de l'information.

Quelles sont ces informations ? des documents, des informations de gestion mais aussi des données physiques, des données produites par les accélérateurs de particules, les images et les données de Youtube, Facebook, les données produites par les puces (RFID ou autres), etc. (*voir les chiffres page 7*). Et ces données donnent à toutes sortes de traitement, parfois mal intentionnés comme la fraude opérée par un informaticien d'un grand magasin en baissant le prix d'un équipement le temps du passage en caisse de quelques complices, la fraude ayant été détectée dans les traces laissées par le lecteur optique.

Et pourtant, à côté de cette inflation d'informations, on entend dire : « je n'ai pas assez d'info pour faire mon travail ».

Question à Ph. Giorgi : vous archivez les données comptables, les contrats, des pages web, etc. ; on dit souvent qu'il faut garder l'essentiel et là, il y a finalement énormément de choses...

Philippe Giorgi : nous nous efforçons de répondre au devoir de précaution. Par exemple, pour les effets des ondes : on ne sait pas exactement ce qu'il en est, les études sont contradictoires ; nous archivons l'état du savoir de l'entreprise à chaque moment ; on saura ainsi retracer fidèlement les études faites, ce qu'on savait à telle époque, le réglage des produits...

François Renault : ces informations archivées par BT sur systèmes BT, pour prouver la propriété intellectuelle ou la gestion de risques (réglages de machines), quelle valeur ont-elle vu de l'extérieur de BT ?

Isabelle Renard : c'est toute la question de la preuve qu'on fabrique soi-même. Ceci dit, au vu de la présentation qui a été faite, on peut penser que toutes les mesures conformes à l'état de l'art, telles que horodatage et intégrité, ont été prises, ce qui confère aux les informations, même conservées en interne, une grande fiabilité. Il faut être prudent car si on regarde l'arrêt de la Cour de cassation de décembre 2008 (CPAM de la Marne contre Continent), un document bureautique conservé en interne est effectivement irrecevable si on ne peut pas retracer son cycle de vie, et démontrer sa date et son intégrité. La valeur probante et principe de précaution sont liés. L'état de l'art sera différent dans 5 ou 10 ans ; il faudra alors modifier le système pour qu'il soit toujours conforme à l'état de l'art du moment et opérer des migrations de documents si nécessaire.

François Renault : dans une multinationale, comment faire pour s'assurer de l'état de l'art, de la conformité des durées de conservation, du besoin de destruction...

Bassam Zarkout : la question est complexe car les règles sont différentes selon les pays, notamment pour la protection de la vie privée. Ce qui manque, c'est une démarche globale de gouvernance ; le records management en fait partie, pas seulement pour la conservation, mais pour tous les aspects de la gouvernance. Il faut étudier les besoins de l'entreprise ; tout type d'information a des règles, quel que soit le document.

Il y a deux types de remontées : économiques, et *risk management*. La bonne question est : quel est le niveau de maturité de mon entreprise en ce qui concerne la gouvernance de l'information ? Cela fait partie du risk management.

François Renault : Comment gérer les doublons ? un document est créé, puis reproduit avec de petites différences. Lequel est le bon ?

Philippe Giorgi : nous avons ce problème pour l'archivage des mails où il y a de multiples destinataires. Notre outil contrôle d'unicité : la première personne qui archive le fait pour les autres ; et cela marche. Toutefois, si le mail est transféré, ce n'est pas forcément détecté et il y a doublon potentiel, mais c'est le prix à payer.

En matière de preuve, il faut souligner que chaque information archivée n'est pas isolée : elle se situe dans un contexte et elle y reste. Ce processus est généralisé, on saura facilement démontrer que les informations de même nature traitées de la même façon.

François Renault : quel est le point de vue de l'auditeur ? est-ce que l'auditeur contrôle l'archivage ?

Jean-Luc Austin : non, ce n'est pas le sujet prioritaire du travail de l'auditeur. Pour plusieurs raisons. D'abord, l'auditeur a un référentiel, un contexte d'audit, des obligations réglementaires propres à un pays. Ce que peut vérifier l'auditeur, c'est s'il existe des processus, et s'ils sont ou non respectés. Les référentiels en matière d'archivage sont très partiels et concernent surtout les données structurées pour lesquelles les éléments réglementaires sont en général clairs. Pour les données non structurées, les référentiels sont moins précis. Donc, l'auditeur vérifie peu les processus d'archivage car il n'a pas le « cadre » de contrôle.

Pour certains domaines (fiscal, données nominatives), ces référentiels existent. Pour le domaine fiscal par exemple et en France, on doit conserver les données informatiques pendant 6 ans (pour

simplifier), celles-ci étant définies comme intervenant directement ou indirectement (problème d'interprétation entre les deux...) dans un résultat fiscal. En réalité, les entreprises qui peuvent répondre aux exigences de l'administration dans ce domaine ne sont pas très nombreuses.

Il y a également des différences selon les pays. En France, la réglementation sur les données nominatives est très précise ; c'est différent aux USA ; il est donc difficile dans ce cas d'avoir une politique groupe homogène.

L'auditeur privilégiera ces domaines réglementés dans son action et non les politiques d'archivage général ou des données non structurées.

Par ailleurs, dans un contexte de déficience économique, il faut se concentrer sur les aspects à haut risque. Le problème est que l'archivage général n'est pas considéré comme à haut risque, sauf le jour où il y a contentieux... Le secteur aéronautique par exemple va déboursé des millions, voire des milliards en cas de problème.

Sur la question des doublons, les principes de normalisation des bases de données structurées y remédient, si ces principes sont appliqués. Mais même dans ces bases de données structurées, il faut bien distinguer archive et sauvegarde, tant au niveau conceptuel que matériel.

Philippe Giorgi : pour Bouygues Telecom, c'est plutôt l'audit qui nous envoie des clients en rabattant vers nous les contrevenants ; l'audit interne est un allié.

François Renault : peut-on tout archiver de manière numérique ?

Isabelle Renard : presque tout peut être produit et conservé sous forme numérique, en théorie... En droit français, les seuls documents qui doivent être produits sous forme papier sont les documents liés au droit de la famille et des successions, ainsi que les sûretés. En pratique, le papier garde socialement une grande importance : les gros contrats sont toujours produits en papier même si on fait une copie numérique pour la GED pour des raisons d'accessibilité de l'information.

Le tout numérique connaît des freins. La Cour de Cassation a rendu un arrêt intéressant le 30 septembre dernier : une locataire résilie son bail d'habitation par mail et envoie une LRAR de confirmation 15 jours plus tard ; il y a désaccord sur la date de départ du préavis car le propriétaire dit qu'il n'a pas reçu ce mail et s'en tient à la date de la LRAR. La Cour d'appel de Dijon a donné raison à la locataire, sur la base d'un raisonnement qui montrait une profonde incompréhension du mécanisme de la signature électronique. Cet arrêt a été cassé par la Cour de Cassation, mais il montre à quel point il est important de se montrer très didactique en matière d'implémentation de processus numériques.

➤ voir le Flash sur ce sujet : <http://www.racine.tm.fr/>

La preuve n'est pas une valeur absolue : un document est probant jusqu'à ce qu'il soit remis en cause et qu'on démontre autre chose. De fait, le papier est rarement remis en cause ; le mail est rarement remis en cause mais s'il l'est, il est impossible de garantir sa valeur probante en l'absence de signature et de sécurisation des échanges.

François Renault : dans le cas de contentieux impliquant des documents numériques, faut-il présenter la politique d'archivage ?

Isabelle Renard : oui, s'il y a doute sur la valeur du papier, il faut pouvoir démontrer la fiabilité du processus de gestion du cycle de vie du document;; avoir anticipé cette démonstration par l'élaboration d'une politique d'archivage et la certification des systèmes d'archivage est un atout certain.

Questions de la salle

Richard Przewozniak (SanofiPasteur) : j'ai noté que BT archive mails et PJ ; comment se passe la sensibilisation des collaborateurs sur ces questions (formats, pérennité) ; y a-t-il un service dédié à l'archivage des données ou est-il confondu avec le stockage ?

Philippe Giorgi : aujourd'hui l'archivage est bien différencié de la sauvegarde. Tous les formats sont acceptés, sauf le Zip. L'indexation est automatique.

Pour les collaborateurs, Danielle Herrera forme toutes les semaines 10-12 personnes (de tous niveaux) à l'archivage des mails : ce qui est important, ce qu'il faut archiver, quel mail retenir pour quelle raison, etc. Chaque collaborateur est responsable. On n'archive que les mails qui comptent, soit moins de 5 % !

Bassam Zarkout : il faut savoir que l'index du contenu représente 50% du volume ; il faut donc faire attention à la taille de l'index dans l'infrastructure est bien choisir les documents qui sont indexés ; il est souhaitable de contrôler la durée de conservation des index (il n'est pas nécessaire de conserver 30 ans l'index d'un document de 30 ans).

Isabelle Renard : la *discovery* à l'américaine encore rare ici mais la *discovery* française est bien là : enquêtes des autorités de police, de la DGCCRF, etc. Dans un système d'archivage bien documenté on peut détruire les informations inutiles qui pourraient se révéler dangereuses. Il faut donc associer une durée de conservation aux informations si on ne veut pas que l'enquêteur trouve des documents qu'on ne voulait pas lui communiquer. Si les destructions ont lieu en conformité avec la politique d'archivage, elle-même conforme à la réglementation, il n'y a rien à dire.

Question de Richard Cazeneuve : le projet de Bouygues Telecom est exemplaire et exhaustif ; mais BT est une entreprise jeune ; est-ce que la même chose est possible dans une entreprise historique avec des dirigeants qui ont vécu autre chose... Chez BT, comment les collaborateurs acceptent-ils la charte d'archivage ? Quels ont été les freins ?

Philippe Giorgi : la génération Y présente un paradoxe : les jeunes sont férus de nouvelles technologies mais ne sont pas les plus entreprenants dans l'entreprise ; ils se montrent plus frileux que les collaborateurs plus âgés dont beaucoup sont issus de Bouygues Construction et sensibilisés à la traçabilité nécessaire à la garantie décennale ; ici l'encadrement est rompu à l'archivage ; c'est la nouvelle génération qui est plutôt en retrait à titre collectif ; les jeunes sont gênés que leur nom soit tracé dans les outils...

Gérard Weisz : que deviennent les originaux après numérisation ?

Philippe Giorgi : au départ, nous avons 3% archives papier consultées ; c'est aujourd'hui 0,5 % et ce chiffre diminue encore.

Marie-Anne Chabin (CR2PA) : François Renault constatait en commençant que, depuis 2007, des informations sont perdues ; mais n'est-ce pas une bonne chose ? toutes les informations produites ne sont pas à conserver.

François Renault : oui, certaines informations ne sont même pas enregistrées ; il faut considérer aussi les masses de données qui sont traitées pour dégager des signaux faibles (patterns) et qu'on ne gardera pas forcément sous forme brute.

Daniel Colas (PSA) : les informations circulantes sont nombreuses et difficiles à contrôler : chats, etc... Est-ce qu'on peut mettre en place des règles et systèmes pour que ces traces ne soient pas opposables, c'est-à-dire prendre en compte le fait qu'il ne s'agit que d'une conversation et non d'une trace formelle. PSA est parfois gêné par des échanges avec fournisseurs qui se font via des écrits spontanés, alors qu'officiellement, c'est le compte rendu qui fait foi. Comment maîtriser ça ? Comment gérer le spontané ?

Isabelle Renard : c'est le problème classique de la logorhée ; aujourd'hui on ne parle plus ni français ni anglais ; or, le caractère spontané des échanges peut nuire ; on voit des mails envoyés dans le cadre de projets, produits par la partie adverse en cas de litige et qui se révèlent meurtriers ; on ne

conserve que des documents signifiants et les autres non signifiants (illisibles et potentiellement dangereux) doivent être détruits, conformément à la politique d'archivage.

Bassam Zarkout : on parle de tsunami, mais le tsunami fait plutôt référence à un événement ponctuel : or ici le tsunami est continu ; il ne faut pas perdre la maîtrise du contenu ; la messagerie n'est pas toujours l'outil le plus adapté : par ex, le ministère de la Santé UK a développé une application entre hôpitaux, qui fonctionne comme la messagerie (échanges informels) mais qui permet le contrôle des contenus échangés entre partenaires.

Un participant : on a parlé de l'amalgame archivage/stockage mais il y a aussi la confusion possible infocentre et archivage.

Philippe Giorgi : il n'y a pas de confusion chez nous, à cause des formats qui sont différents, par ex : les données dans ASIA qui sont en stockés en format CVS et qui ne sont pas en ligne.

Eliane Grosheny (MBDA) : est-ce que les utilisateurs saisissent les métadonnées...

Philippe Giorgi : on oblige les gens à mettre des tags dans les systèmes ; on les forme à sélectionner l'information signifiante ; les métadonnées sont capturées mais l'utilisateur peut ajouter un commentaire.

Richard Cazeneuve : ma question s'adresse au trois conseils de la table ronde. Est-ce que la prise de conscience progresse en France ? êtes vous optimistes sur le fait que l'exemple de Bouygues Telecom puisse s'étendre ? que peut-on faire pour aider à la manœuvre ?

Bassam Zarkout : il y a des indicateurs de progression : le « I » de CIO peut signifier infrastructure ou information ; la DSI fait de plus en plus de gestion d'informations et de moins en moins de gestion des infrastructures ; la conscience de l'entreprise s'éveille pour mettre en œuvre une politique globale et applicable et non pas gérer les documents papier au cas par cas.

Jean-Luc Austin : oui, il y a une prise de conscience ; il y a 3 ans, cette séance n'aurait pu avoir lieu ; les grands groupes ne sont plus les seuls concernés et les PME mettent le sujet à l'ordre du jour ; la solution aujourd'hui, visant surtout les données non structurées est par contre difficile à mettre en œuvre et en pratique hors des normes ; et c'est un paradoxe ; car le sujet – les questions le montrent – des données non structurées (mails, données non texte, images, plans, ...) apparaît comme critique alors que l'archivage des données structurées, souvent réglementé et techniquement accessible, n'est que très peu mis en pratique. On s'intéresse aux sujets difficiles, mais on n'a pas résolu les problèmes de base.

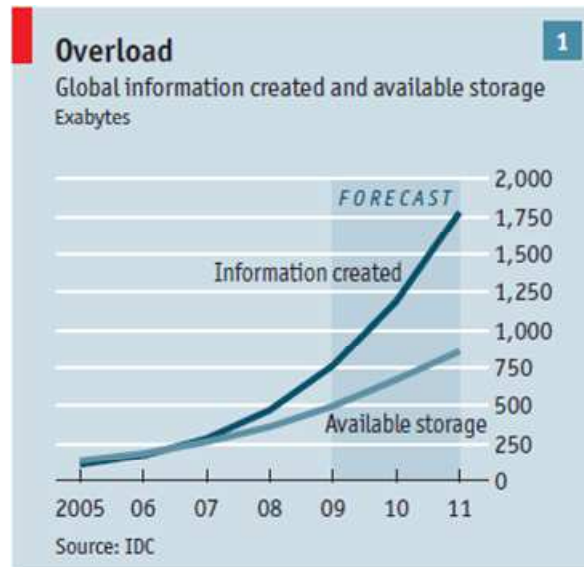
Isabelle Renard : oui, il y a des indicateurs ; pour ma part, je note que le nombre de projets d'archivage à valeur probante a cru énormément sur 6-8 derniers mois ; et cela vient de réflexions en amont ; il y a malheureusement peu de pensée structurante de haut niveau dans l'entreprise. Les responsables du projet demandent souvent l'aide d'un conseil pour les aider à en présenter l'intérêt à leur direction.

François Renault, président de l'AFAI, remercie tous les participants, remercie Philippe Giorgi et son équipe pour l'organisation et la présentation.

Compte rendu rédigé par Marie-Anne Chabin et Catherine Leloup, diffusé aux participants et aux membres des associations.

Slides présentées par François Renault

Le Tsunami Numérique



Quelques chiffres (source : IBM Corp.)

In volume.
15 petabytes

Amount of new information being generated every day, 8x more than the information in all U.S. libraries.

200 billion

More than 200 billion emails are sent every day.

988 exabytes

Amount of digital information that will exist in 2010—equivalent to a stack of books from the sun to Pluto and back.

In variety.
80%

New data growth that is unstructured content, generated largely by email, with increasing contribution by documents, images, video and audio.

30 billion

By 2010, up to 30 billion RFID tags will be produced globally, embedded into products, passports, buildings—even animals.

\$5.7 million

For every 1,000 knowledge workers it employs, a company loses \$5.7 million annually in time wasted reformatting information between applications.

1 in 3

Business leaders frequently make major decisions with incomplete information or information they don't trust.

1 in 2

Business leaders don't have sufficient information from across their organizations to do their jobs.

3 in 5

Organizations don't share critical information with partners and suppliers for mutual benefit.

Les intervenants de la table ronde

<p>Jean-Luc AUSTIN délégué général de l'AFAI</p>	<p>Jean-Luc Austin est Directeur du cabinet FONDATION et Associé du groupe INCIVO, spécialisé dans l'audit et le conseil en système d'information. Ingénieur de formation, certifié CISA, CISM, ITIL et ISO 27001, il a consacré l'essentiel de sa carrière à l'audit et au conseil en systèmes d'information dans différents cabinets (PRAGMA, DELOITTE). Il assure la coordination des préparations aux certifications CISA, CISM et CGEIT au sein de l'AFAI dont il est Délégué Général depuis 2009. »</p>
<p>Philippe GIORGI directeur de la connaissance et de la conservation des données de Bouygues Telecom</p>	<p>Philippe Giorgi est Directeur de la Conservation des données et de la Gestion des Connaissances de BOUYGUES TELECOM. Philippe a effectué plus de 30 ans au sein du groupe Bouygues et de ses filiales, en France et à l'étranger (Italie et Algérie), dans le management, la gestion, la finance et les achats. Intervenant à l'ISEP Paris en Outsourcing depuis 2001, il est également intervenu en Sorbonne PARIS 1 durant 10 ans en droit Constitutionnel, Droit des Associations et Droit du travail. Diplômé de l'IFAG Toulouse 81, il a fondé et administré le GIE GEMMES de 1993 à 1999.</p>
<p>Isabelle RENARD avocat associée du Cabinet Racine</p>	<p>Isabelle Renard est avocate associée du Cabinet RACINE, responsable du département IP/IT. Isabelle Renard, après avoir suivi une formation d'ingénieur, a passé une grande partie de sa carrière dans l'industrie de l'informatique et des services, notamment au sein des groupes Thalès et Unisys en France et aux Etats-Unis. Elle est également titulaire d'un DEA de droit des affaires de l'Université de Paris II et elle a prêté serment en 1999 pour se consacrer à la profession d'avocat. Isabelle enseigne le droit des contrats au sein du Master de droit du multimédia et de l'informatique de l'université de Paris II depuis sa création en 1999. Elle est membre du conseil d'administration de l'AFAI, membre du conseil d'administration de FEDISA, et est l'auteur de nombreux ouvrages et publications sur les domaines les plus avancés du droit des nouvelles technologies.</p>
<p>François RENAULT Président de l'AFAI</p>	<p>François Renault est Associé de Deloitte, spécialisé dans le conseil en technologie de l'information et de la communication. Diplômé HEC, certifié CISA, CISM et CGEIT, il a consacré l'essentiel de sa carrière à l'audit et au conseil en systèmes d'information. Il enseigne l'audit des systèmes d'information au sein du Master HEC-Mines de Paris de Management des Systèmes d'Information et des Technologies. Il est Président de l'AFAI depuis 2005.</p>
<p>Bassam ZARKOUT Chief Technology Officer RSD</p>	<p>Bassam Zarkout est Directeur Technologique de RSD, avec une grande expérience dans les solutions de gouvernance de l'information, y compris la gestion des documents (Records Management), l'eDiscovery, le respect des réglementations, la confidentialité des données et la gestion des pistes d'audit. Chez RSD, il dirige les avancées de RSD GLASS™, la nouvelle solution de gouvernance de l'entreprise, depuis la conception de sa vision pionnière et novatrice, sa création, son développement et maintenant son déploiement auprès de grandes sociétés mondiales. Avant RSD, Bassam était Directeur chez Mobius Management Systems, où il était également responsable des solutions Records Management. Bassam est titulaire d'un diplôme d'ingénieur en mécanique de l'AUB (American University of Beirut).</p>