



## Réunion du CR2PA du 16 septembre 2008

### RTE (gestionnaire du réseau électrique français) La Défense – 14h-17h

#### Compte rendu

1.	Accueil et présentation de l'association.....	1
2.	Bilan de la journée ITIForums du 10 juin 2008.....	2
3.	Présentation des groupes de travail.....	2
4.3	Fonctionnement des groupes de travail et GT « archivage des mails » (Daniel Colas).....	2
4.4	GT « Marketing des projets d'archivage » (Patricia Violette et Aurélien Conraux).....	3
4.	Débat .....	3
5.	Prochaines étapes .....	6
6.	Projection du film de présentation de RTE.....	6

#### 1. Accueil et présentation de l'association

Le président Richard Cazeneuve souhaite la bienvenue à tous, notamment aux nouveaux membres en présentant la brochure « Bienvenue au Club » avec une dizaine de témoignages.

Il rappelle les objectifs du CR2PA : réunir les responsables de politiques et projets d'Archivage de grandes et moyennes entreprises ou d'administrations pour :

- partager visions, pratiques, retours d'expérience
- échanger et travailler sur les exigences de conservation, les organisations & ressources humaines, les technologies et processus, les approches financières, les relations avec les offreurs
- parfaire leur maîtrise des projets d'archivage et promouvoir leur fonction au sein des Entreprises
- créer un réseau de communication rapide et efficace entre décideurs.

Après plusieurs réunions informelles, le Club s'est constitué en association loi 1901 ; les statuts ont été déposés à la Préfecture en août 2008.

Le bureau exécutif est composé des six membres fondateurs : Richard Cazeneuve (président), Daniel Colas (vice-président), Patricia Violette (vice-présidente), Henri Zuber (vice-président), Marie-Anne Chabin (secrétaire général) et Michel Grosbost (trésorier).

Les membres actifs du Club sont des utilisateurs, avec trois profils complémentaires : SI, management, archivistique.

La cotisation est de 500 €. Les bulletins d'adhésion sont disponibles. Le budget du Club servira notamment à la publication des livrables des groupes de travail.

L'association peut accueillir également des membres d'honneur, qui ne sont pas des entreprises utilisatrices mais qui participent aux travaux du Club, par exemple des experts.

Les membres s'engagent à respecter la charte éthique du Club.

Cette première réunion « officielle » ne comporte pas de présentation d'un projet particulier. Elle est centrée sur le lancement des groupes de travail du CR2PA.

➤ *Voir sur l'Extranet :*

le PPT « Statuts »

le texte intégral des statuts et du règlement intérieur

## 2. *Bilan de la journée ITIForums du 10 juin 2008*

Les conférences ITIForums sont organisées en partenariat avec plusieurs Clubs utilisateurs pour l'élaboration du programme des conférences, mêlant utilisateurs, experts et offreurs :

le CR2PA pour l'ILM et l'Archivage

le CCA (Continuité d'Activité) et le Forum des Compétences

le CRIP et le CESIT pour les Data Center

A noter que, en dehors des grandes entreprises, ce sont parfois les mêmes personnes qui sont responsables de la continuité d'activité, de la sécurité de l'information et de l'archivage. Et les Data center sont chargés de mettre en œuvre la continuité d'activité et l'archivage.

Michel Grosbost présente le bilan des journées des 10 et 11 juin : 1209 visiteurs plus de la moitié d'utilisateurs finaux ; 388 sociétés représentées. C'est le thème Archivage qui a rencontré le plus vif succès. Les thèmes abordés :

- Articulation entre GED et Archivage
- L'équation économique de l'archivage électronique
- Archivage des emails
- Préalable à la mise en œuvre d'une SAE
- Coût et risque du défaut d'archivage
- Etat du système normatif

➤ *Toutes les présentations de la journée du 10 juin sont téléchargeables sur [www.itiforums.com](http://www.itiforums.com)*

## 3. *Présentation des groupes de travail*

### **4.3 *Fonctionnement des groupes de travail et GT « archivage des mails » (Daniel Colas)***

#### **Les groupes de travail du CR2PA**

L'objectif : échange d'idées et d'expériences entre adhérents, construction de préconisations communes sur des thèmes d'intérêts.

Fiche de synthèse du GT : l'objectif motivé par des enjeux, les livrables, le calendrier (jalons)

Plan de route des travaux : tâches, durée souhaitable de 4 à 6 mois

#### Modalités de travail :

- un noyau de participants et un second cercle (réunions restreintes, réunions élargies) ;
- conjuguer management, informatique, archivistique
- inviter des spécialistes externes au CR2PA en tant que de besoin.
- capitalisation progressive des documents

Possibilités de « netmeeting » ou de téléconférences avec WebEx.

## **GT « archivage des mails »**

Dans la suite de la présentation faite par P. Violette, L. Ducol et D. Colas le 10 juin à ITIForums, le CR2PA veut développer le point de vue décideurs / utilisateurs.

Plan de route en trois phases :

- 1- caractériser les enjeux d'un archivage des mails : conserver ce qui est « engageant », garder au maximum le contexte en regroupant par dossiers, assurant un classement pérenne pour retrouver, archiver en assurant la traçabilité et l'intégrité pour améliorer la valeur probante (l'original est électronique)
- 2- recueillir les pratiques actuelles et les intentions des entreprises et éditeurs en la matière, pour les utilisateurs / auditeurs / archivistes /...
- 3- établir les principales préconisations en matière de règles méthodologiques, de fonctionnalités d'outils, de support humain

- Voir le PPT « CR2PA-20080916\_groupes de travail et GT email » sur l'Extranet
- Contact pour participer au groupe de travail : [daniel.colas@cr2pa.fr](mailto:daniel.colas@cr2pa.fr)

## **4.4 GT « Marketing des projets d'archivage » (Patricia Violette et Aurélien Conraux)**

La journée ITIForums du 10 juin 2008 a présenté l'archivage comme « un projet d'entreprise » à la fois stratégique, juridique et technique ». Le CR2PA veut développer des outils utilisables par les responsables de projet(s) pour adapter le marketing du projet d'archivage à chaque entreprise.

Le marketing d'un projet d'archivage vise à rassembler le soutien de la direction, créer et faciliter le dialogue avec les experts techniques, corréliser chez les personnels la productivité de l'entreprise et bonnes pratiques d'archivage, faciliter les recherches de financement, accroître la flexibilité et la qualité de l'archivage.

Plan de route en trois phases :

- 1- Caractériser les stratégies et méthodes utilisées par les responsables de projets d'archives : image interne de l'archiviste, image interne du ou des projets d'archivage, ROI, contraintes légales, sécurité de l'accès, la CNIL...
- 2- recueillir des exemples positifs ou incomplets et les restituer dans le contexte de la sensibilité d'archivage d'une entreprise
- 3- établir la feuille de route du marketing d'un projet d'archivage : choix d'une stratégie, étapes et les solutions alternatives, à l'aide de fiches pratiques et de recueil d'exemples.

- Voir le PPT « CR2PA-20080916\_GT marketing » sur l'Extranet
- Contact pour participer au groupe de travail : [patricia.violette@cr2pa.fr](mailto:patricia.violette@cr2pa.fr)

## **4. Débat**

Les débats de cette réunion de lancement officiel du Club sont assez informels. Ils abordent les préoccupations et attentes des participants autour des deux thèmes des groupes de travail.

## **Sur le Club et le fonctionnement des groupes de travail**

Le Club souhaite construire des fondamentaux que chacun puisse utiliser en les adaptant à son entreprise. Les fondamentaux archivistiques restent les mêmes avec l'informatique.

Les juristes d'entreprise sont le plus souvent spécialisés sur les questions contentieuses et n'ont pas approfondi les problématiques d'archivage ; il faudrait pouvoir interroger collectivement des juristes sur la question de la réglementation en matière d'archivage.

L'objectif est de « muscler » la maîtrise d'ouvrage car le directeur de projet est souvent isolé ; il a intérêt à confronter les points de vue, à échanger avec d'autres utilisateurs sur les besoins, les réussites et les déboires, avant de consulter les fournisseurs. **L'idée est de « se professionnaliser ensemble ».**

Ceci n'empêche pas de participer aux autres réflexions ou groupes de travail sur le marché mais en restant fidèle à l'esprit du Club : défendre le point de vue utilisateur.

### **Objectifs de l'archivage**

Il y a deux objectifs principaux : la preuve juridique et le besoin pour l'utilisateur de retrouver ses données. A quoi on peut ajouter la nécessité d'optimiser le stockage (redondances avec copies en nombre).

Eviter les deux extrêmes : « je traite tout » ou « je réfléchis à ce que j'archive » ; l'approche globale (j'archive tout) pose des problèmes de volumes exorbitants et des problèmes vis-à-vis de la CNIL (droit à l'oubli), problèmes qui deviennent plus lourds au fil des années.

Ne pas oublier le problème de la mémoire de l'individu lorsqu'il quitte son poste et qu'il souhaite que ses données le suivent.

Les fournisseurs proposent des solutions qui sont séduisantes lors de la démonstration mais qui au final ne marchent pas ou ne conviennent pas. Il faut repréciser le problème que veut résoudre l'entreprise ? le besoin n'est pas le même pour toutes les entités : archivage systématique dans un service et plus personnel dans un autre ; si l'archivage est personnel, l'utilisateur doit faire l'effort de spécifier les mots-clés.

Souvent il n'y a pas qu'un projet mais plusieurs projets qui ne vont pas tous se vendre pareil : explosion du volume de stockage, archivage « légal » (a-t-on un vrai besoin d'archivage légal électronique ?).

### **L'archivage des mails : de la technique à l'organisation**

Comme lors d'ITIFroums, l'archivage des mails suscite de nombreuses réactions liées à la nature même du mail, peu facile à appréhender :

« je réponds à quelque chose par mail mais ce quelque chose ne figure pas dans le message ; pris isolément, cette information peut être utilisée ultérieurement à des fins bénéfiques ou maléfiques ; comment faire pour qu'un mail garde son sens dans son contexte ? et le retrouver tel qu'il a été écrit ?

« on ne mesure pas toujours la portée de ce qu'on peut envoyer ; il faut agir sur les comportements »

« distinguer ce qu'on met dans les outils et ce qu'on met dans les règles »

« comment conserver ce qui engage ? »

« les mails d'organisation ne sont pas importants mais il peut s'avérer qu'un mail de rendez-vous soit important pour un contentieux »

« la résolution du problème de la croissance exponentielle des volumes d'e-mails à stocker exige une politique mais le service juridique ne tranche pas ; la réflexion n'est pas réservée aux mails ; elle s'applique à tous les documents bureautiques ; quels sont les documents à conserver comme « records » ? »

« à noter un comportement de plus en plus courant dans certaines directions : on garde tout dans la messagerie ; les utilisateurs n'osent plus poubelliser ; il y a peu de personnes qui font l'effort de faire le ménage annuellement ».

Une solution technique pour la maîtrise des mails est de limiter arbitrairement le volume de la boîte à lettre et d'inciter chacun à contribuer au bon fonctionnement du système.

Un participant fait remarquer qu'on présente souvent l'archivage des mails comme un problème technique, une capture de flux sans réflexion sur les contenus ; or ce n'est pas ce qui ressort ici où l'on donne une place importante aux règles.

### **Les freins aux projets d'archivage**

Les responsables n'ont pas toujours conscience qu'ils sont responsables de l'activité du service, c'est-à-dire de ce que leur ont laissé leur prédécesseur et de ce qu'ils laissent à leur successeur.

« Au début de mon projet, tout le monde reconnaissait que le système en place n'allait pas mais personne ne se sentait responsable, encore moins pour l'électronique ».

Le positionnement du responsable de projet est un problème car il n'a pas toujours accès à la direction, qui dans une grosse entreprise, ne peut pas être la direction générale.

Il est difficile de vendre un projet sur des contraintes ; il faut aussi vendre aussi le bénéfice pour les utilisateurs. Mais cela dépend de la nature de l'entreprise ; une banque peut proposer des services d'archivage en ligne ; une administration n'a pas vraiment cette possibilité.

L'argumentaire métier de l'archivage des mails n'est pas mûr ; pour convaincre une direction générale, il faut parler de risque et de ROI.

Il faut parfois plusieurs années pour convaincre la direction générale mais quand elle est convaincue, elle demande une solution ; par ailleurs, les arguments sont différents selon les directions (comptabilité, risques métier).

Le fait de nommer « Archives » les répertoires sur les serveurs ou sur la messagerie est un abus de langage : rien n'est vraiment archivé. Les projets informatiques incluent rarement un module archivage.

### **Les bonnes pratiques**

« Une première étape consiste à se faire une intime conviction au milieu d'arguments divergents, car comment convaincre la direction si je ne suis pas convaincue moi-même ? et les arguments doivent être solides pour débloquer un budget face à d'autres projets concurrents. »

Le budget de l'archivage ne s'arrête pas à un projet de quelques mois ; c'est un investissement dans la durée.

La démarche marketing doit se faire à la fois en direction de la direction générale et en direction des utilisateurs.

« C'est intéressant de pouvoir dire à la direction : le CR2PA recommande cela ; quand un argument paraît dans 01-informatique, même s'il n'est pas très solide techniquement, cela fait toujours de l'effet auprès de la direction ».

La conduite d'un projet d'archivage n'est pas complexe mais exige une vraie conduite du changement.

### **Démarrer le projet par la politique d'archivage ?**

Différents points de vue s'expriment :

- la politique d'archivage est le premier jalon de production, une page signée du président où l'on précise les objectifs et les exigences, dans le sens où la norme ISO 15489 le préconise, avec la mixité papier/électronique ; la difficulté est de trouver les bons interlocuteurs ;
- la politique initie le projet et est un gage pour la suite mais cela ne suffit pas ;
- la politique d'archivage s'inscrit dans la politique de gestion des risques ; la politique s'applique à toutes les directions ; il est souhaitable de s'appuyer sur l'analyse des risques et le management par le risque ;

## Démarrer le projet par l'analyse de l'existant ?

Un participant souligne qu'une des actions de base est de faire un bilan de l'existant mais la manière de conduire le bilan n'est pas évidente ; il faudrait une liste (*checklist*) des points à aborder ; il va démarrer par un état des lieux papier et en tirer plusieurs scénarios pour arbitrage.

Un autre fait remarquer que M.-A. Chabin a écrit dans un de ses livres que l'analyse de l'existant n'est pas la meilleure ou pas la seule méthode pour démarrer un projet ; en effet, en partant de l'existant, surtout papier, on risque de passer à côté d'une partie du périmètre que doit couvrir l'archivage ; il est souvent plus sûr de partir des exigences et des risques puis de confronter l'existant aux référentiels basés sur ces risques ; c'est d'ailleurs ce que recommande la norme ISO 15489 en reprenant la méthode australienne de gestion de projet d'archivage appelée DIRKS.

Cependant, l'analyse de l'existant est importante pour savoir ce qu'on fait aujourd'hui ; de plus, pour initier la conduite du changement, il faut se greffer sur les procédures en place.

L'analyse de l'existant ne signifie pas nécessairement la mise en conformité de l'existant ; il y a un danger à s'épuiser sur la mise en conformité intégrale d'un existant papier : c'est une opération coûteuse et pas forcément rentable.

## Archivage des ERP

L'archivage des données dans les ERP est une question à la fois technique (maintenir les données pendant 10 ans et plus) et légale (conservation de la comptabilité informatisée par ex.). La plupart des entreprises partagent ce besoin. L'aspect d'organisation est très différent des mails ou des documents en général.

La nouvelle norme du Conseil international des archives (*Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments*/ Principes et exigences fonctionnelles pour l'archivage électronique) donne dans son module 3 un exemple concret d'archivage des données d'un SI RH.

## Conclusion

Les deux premiers groupes de travail du CR2PA vont profiter de l'ensemble des points débattus. De nouveaux groupes (politique d'archivage, ERP) sont à l'étude.

**Un grand merci à tous les intervenants pour leur participation et leur contribution au débat d'idées et échanges de bonnes pratiques.**

### 5. Prochaines étapes

Les prochaines rendez-vous pour le Club sont :

- les réunions des groupe de travaux (voir les animateurs des GT)
- une réunion plénière le 12 novembre 2008 chez Ernst & Young
- une réunion plénière en février chez Total SA
- une assemblée générale au printemps 2009
- les journées ITIForums des 16 et 17 juin 2009.

### 6. Projection du film de présentation de RTE

Compte rendu rédigé par MAC – 22/09/08 – Il est accessible sur [www.cr2pa.fr](http://www.cr2pa.fr)