



## Des éditeurs outillent l'archivage managérial

Rencontre CR2PA – RSD, CIMAIL, TEMIS et ATOS

4 décembre 2012

Hôtel Intercontinental, 64 avenue Marceau, Paris 8ème – 9h-13h

### Compte rendu

#### Sommaire

1. *Accueil et introduction par Daniel Colas, vice-président du CR2PA*..... 2
2. *Retour d'expérience Records management de PSA Peugeot-Citroën* ..... 3
3. *La gouvernance de l'information avec RSD Glass* ..... 7
4. *La Identifier et gérer les e-mails critiques avec ATOS / CIMAIL / TEMIS*..... 8

## 1. Accueil et introduction par Daniel Colas, vice-président du CR2PA

Daniel Colas, vice-président et trésorier du CR2PA, accueille les très nombreux participants pour cette séance d'un genre nouveau, une rencontre entre les entreprises utilisatrices, membres du CR2PA et les représentants des éditeurs qui ont co-organisé cette journée. Il invite les autres entreprises à rejoindre le club qui se veut une voix collective qui régule les points de vue locaux.

Daniel Colas rappelle les objectifs du CR2PA, les mêmes depuis sa création il y a quatre ans :

- Développer une vision managériale de l'archivage
- Participer au débat utilisateurs-éditeurs autour des solutions
- Épauler les directeurs de projets d'archivage

L'archivage managérial est le records management à la française. Le CR2PA a fait le constat que la réglementation et les technologies donnent a priori les moyens de gérer un archivage mixte, papier et électronique (qui est bien ce que l'on cherche) mais que pourtant ça ne marche pas comme on voudrait : on entasse et on stocke... L'analyse du CR2PA est que le « tsunami numérique » perturbe le bon déroulement des choses, surtout pour les données non structurées ou semi structurées, et nous voulons donc mettre l'accent sur les règles du jeu et les outils correspondants.

C'est donc avec plaisir que Daniel Colas, après 4 ans de maturation et d'existence du CR2PA, annonce la sortie ce 4 décembre du « **Référentiel Archivage managérial** », expression de la pensée du CR2PA sur la question, une vision managériale de l'archivage, une gouvernance de l'information avec un angle de vue responsabilité du document engageant, assortie de beaucoup de choses pratiques et concrètes.

Ce référentiel est simple (20 pages), nous pensons qu'il est indispensable à toute entreprise. Il sera distribué en primeurs aux adhérents lors de l'AG de cet après-midi.

Sur le débat utilisateurs-éditeurs autour des solutions, la conviction est qu'une méthode ne peut se développer sans outils, et que les outils sans méthodes ne donnent rien de bon non plus. D'où l'initiative de cette rencontre entre le club des maîtrises d'ouvrage et les éditeurs car nous partageons la même ambition d'outiller au quotidien l'archivage managérial.

« Je suis fier d'en être à l'origine, explique Daniel Colas, cela remonte au groupe de travail « Archivage des mails », premier groupe de travail du CR2PA, lancé dès 2008, et que j'ai piloté pendant trois années. Nous avons : recueilli les exigences puis interrogé les éditeurs. Nos conclusions ont été publiées dans le livre blanc « L'archivage des mails : les utilisateurs face aux mails qui engagent l'entreprise » en 2009 et le bilan de notre enquête outils dans un quatre pages, dont une partie mise en ligne sur le blog du CR2PA. »

Il n'y a pas plus déstructuré que les mails ; il faut donc inscrire une méthode dans les gestes quotidiens. Il n'est pas question de passer une heure à traiter un mail, mais il est clair qu'une seconde n'est pas assez.

Quant au troisième objectif : épauler les responsables de projet, ce sera le thème de notre prochaine plénière.

La matinée est un dialogue avec deux éditeurs dans une démarche « gagnant-gagnant » car les éditeurs qui jouent le jeu de l'échange avec les utilisateurs en tireront immanquablement profit pour leur business.

- d'un côté RSD qui pousse la gouvernance de l'information avec sa solution RSD Glass, orienté gestion des règles de conservation ; avec le témoignage de PSA, utilisateur de cette solution ;
- de l'autre, la présentation de la solution Cimail de gestion des mails critiques, une offre collective Cimail, Temis et Atos, à l'incitation de Microsoft, qui se présente comme une réponse au livre blanc du CR2PA. Les mails critiques et les mails engageants sont très proches.

Daniel Colas remercie les partenaires pour la qualité de la préparation et invitent les participants à rester au buffet après la séance pour poursuivre les échanges.

## 2. Retour d'expérience Records management de PSA Peugeot-Citroën

par Yves Sarazin

### Le projet

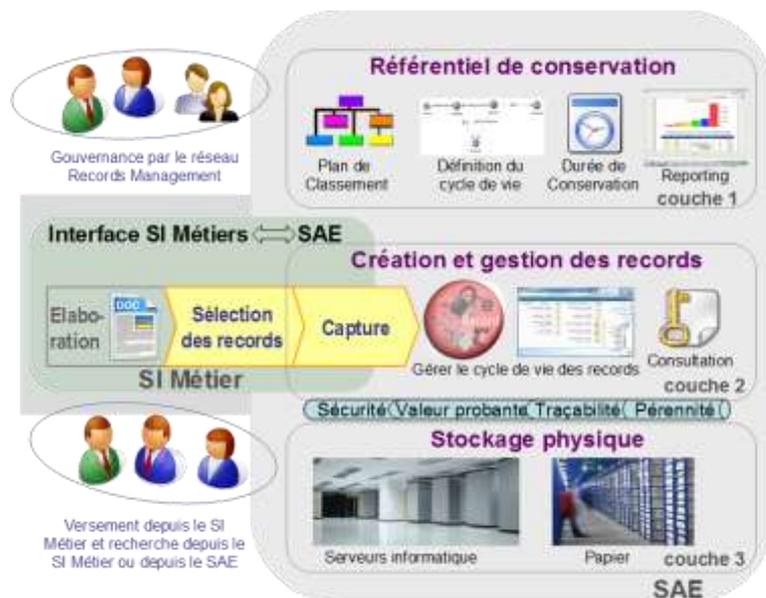
Yves Sarazin rappelle le contexte du projet PSA Peugeot-Citroën : 200 ans d'existence, un chiffre d'affaires 2011 de 60 Milliards d'euros, 3 500 000 véhicules vendus en 2011 (2ème constructeur en Europe), 211 000 collaborateurs dans le monde, présence PSA Peugeot Citroën dans 140 pays.

Le projet records management a démarré en 2007 avec deux objectifs :

1. maîtriser les règles de classement des documents (« record » = document engageant) et leur conservation ;
2. s'appuyer sur les meilleures pratiques en terme d'archivage (ISO 15489 / MoReq 2010 / ISO 14721 (OAIS) / NF Z 42013).

Le SAE (Système d'Archivage Entreprise) possède une architecture innovante en trois couches :

- Couche 1 : le Référentiel de Conservation : les règles et les durées de conservation au sein d'un plan de classement, c'est la « tour de contrôle des archives » ;
- Couche 2 : les *records* gérés et accessibles pendant leur cycle de vie, avec ouverture/fermeture des dossiers ... ;
- Couche 3 : le stockage physique des archives : informatique ET papier.



**Ne pas reproduire sans autorisation**

Après une étude préalable, le choix de la solution RSD Glass, conforme à l'architecture fonctionnelle et technique définie par PSA, est intervenu en décembre 2010.

Le projet a démarré en janvier 2012 avec 3 périmètres types :

- janvier 2012 - Archivage papier : processus liés à l'archivage papier, y compris la logistique
- mars 2012 – Records sériel numériques : issus d'un nouveau système Logistique, démarrage usine de Kaluga (Russie)
- janvier 2013 – Records type bureautique : Dossier de Sécurité Véhicule, preuves de la bonne conception

**Le déploiement terrain se fait par une organisation en réseau avec :**

- des « référents » qui définissent et font vivre les règles de conservation Groupe
- des « communautés d'archivage » qui les mettent en œuvre localement

Les chiffres après 10 mois sont encourageants :

116 Records Class utilisées (familles de documents archivés)

53 communautés d'archivage

34 sessions de formations en salle (4h)

8 sites pour le papier : 7 sites à Paris et environs / 1 en Russie

600 utilisateurs « papier » dont 15 logisticiens externes ; 1500 boîtes enlevées / mois ; 13500 boîtes depuis début 2012

Numérique : 600 documents traités par mois

### L'outil RSD Glass et son utilisation pour le projet

Le référentiel de conservation est structuré selon les grands domaines de l'entreprise ; on zoom depuis ce domaine jusqu'au document. Une même réglementation peut être appliquée à plusieurs familles, ce qui permet d'uniformiser les règles. Au sein d'une famille, on peut définir des dossiers séries ou thématiques : dans le dossier, on a la liste de tous les documents archivés.

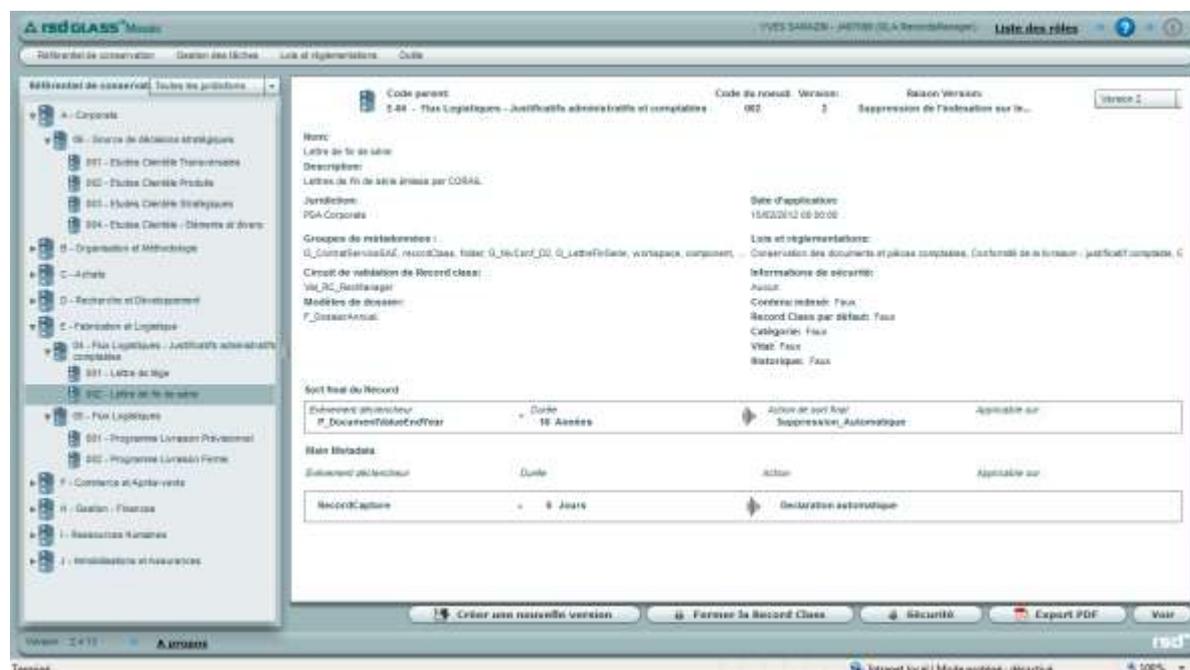
Exemple : les « lettres de fin de série » : on a la règle de conservation constituée de la durée + événement déclencheur - émission de la facture, lancement commercial – et la règle de destruction (validation, automatique, historique...).

Le paramétrage fait par la maîtrise d'ouvrage (l'équipe RM) alors que jusque là, il était fait par la direction informatique.

Pour les archives papier, l'écran est un peu différent : il renvoie à une fiche de description de la boîte avec son numéro, et donne la possibilité de demander la boîte, avec un délai contractuel de restitution. L'interface est assez simple. La gestion papier se fait via un tableau de bord qui sera étendu plus tard à l'ensemble du périmètre.

Yves Sarazin présente ensuite quelques écrans de l'outil RSD Glass, parmi lesquels :

Les familles de conservation :



Ne pas reproduire sans autorisation

### Les lois et réglementations utilisées par la « famille »

Lois et réglementations affectation	Nom de la réglementation	Niveau de section	Type	Caractéristiques	Événement - Révis.
☑	Conformité de la formation - justificatif complet	PSA_001	PSA	PSA Corporate	Autor - N.A. (M), N.A.
?	Conservation des documents et pièces comptables	Code de Commerce - art. L. 123-22	Code de C.	PSA Corporate	Autor - N.A. (M), N.A.
?	Garantie conventionnelle	Code de la Consommation - art. R. 211-1 à R. 211-8	Code de la C.	PSA Corporate	Autor - N.A. (M), N.A.
?	Garantie légale de conformité	Code de la Consommation - art. L. 217-1 à L. 217-3	Code de la C.	PSA Corporate	Autor - N.A. (M), N.A.
?	Garantie légale des défauts ou vices cachés	Code Civil - art. 1641 à 1648	Code Civil	PSA Corporate	Autor - N.A. (M), N.A.

Ne pas reproduire sans autorisation

### Les métadonnées du record

Code	Titre	Type	Date de naissance	Statut	D.	C.	Créé par
800001208	181210191200224_A301T__02_A301T__01_A301	MZPLAB	23/10/2012 10:33:08	☑	☑	☑	MZPLAB
800001208	181210191200224_A301T__01_A301T__03_030F	MZPLAB	23/10/2012 10:33:08	☑	☑	☑	MZPLAB
800001217	181210191200164_A301T__04_A301T__01_A301	MZPLAB	23/10/2012 10:33:07	☑	☑	☑	MZPLAB
800001208	181210191200164_A301T__05_A301T__01_A301	MZPLAB	23/10/2012 10:33:07	☑	☑	☑	MZPLAB
800001218	181210191200219_A301T__01_A301T__01_030F	MZPLAB	23/10/2012 10:33:08	☑	☑	☑	MZPLAB
800001248	181210191200019_A301T__01_A301T__01_030F	MZPLAB	23/10/2012 10:33:08	☑	☑	☑	MZPLAB
800001242	181210191200024_A301T__01_A301T__01_A301	MZPLAB	23/10/2012 10:33:08	☑	☑	☑	MZPLAB
800001242	181210191200024_A301T__01_A301T__01_030F	MZPLAB	23/10/2012 10:33:08	☑	☑	☑	MZPLAB
800001244	181210191200042_A301T__01_A301T__01_030F	MZPLAB	23/10/2012 10:33:10	☑	☑	☑	MZPLAB
800001242	181210191200042_A301T__01_A301T__01_030F	MZPLAB	23/10/2012 10:33:11	☑	☑	☑	MZPLAB
800001246	181210191200046_A301T__01_A301T__01_030F	MZPLAB	23/10/2012 10:33:12	☑	☑	☑	MZPLAB
800001247	181210191200046_A301T__01_A301T__01_030F	MZPLAB	23/10/2012 10:33:12	☑	☑	☑	MZPLAB
800001248	181210191200048_A301T__01_A301T__01_030F	MZPLAB	23/10/2012 10:33:14	☑	☑	☑	MZPLAB
800001248	181210191200048_A301T__01_A301T__01_030F	MZPLAB	23/10/2012 10:33:15	☑	☑	☑	MZPLAB
800001208	181210191200048_A301T__02_A301T__01_030F	MZPLAB	23/10/2012 10:33:16	☑	☑	☑	MZPLAB
800001231	181210191200198_A301T__01_A301T__01_030F	MZPLAB	23/10/2012 10:33:17	☑	☑	☑	MZPLAB
800001202	181210191200012_A301T__01_A301T__03_030F	MZPLAB	24/10/2012 10:18:21	☑	☑	☑	MZPLAB
800001223	181210191200048_A301T__05_A301T__01_030F	MZPLAB	24/10/2012 10:18:21	☑	☑	☑	MZPLAB
800001214	181210191200050_A301T__01_A301T__01_030F	MZPLAB	24/10/2012 10:18:21	☑	☑	☑	MZPLAB

Ne pas reproduire sans autorisation



### 3. *La gouvernance de l'information avec RSD Glass*

*par Jean Mourain (RSD)*

Après le retour d'expérience de PSA, mon propos est d'expliquer comment quelqu'un d'autre peut entamer la même démarche.

RSD est un éditeur suisse, créé en 1973. Nous sommes leader pour le « report management » et pour l'archivage concernant des grands volumes et de très longues durées. En 2008, nous avons développé l'axe innovation, records management et gouvernance de l'information.

Le résultat de nos études a été RSD Glass, et nous avons eu une « incroyable collaboration » avec PSA car nous avons pu rapprocher deux visions convergentes ; chez RSD, nous n'avions pas mesuré il y a 4 ans que le papier aurait tant de place aujourd'hui encore.

Records management, archivage managérial, gouvernance de l'information : ces mots résonnent différemment selon les cultures.... On peut se créer son propre vocabulaire ; et le logiciel doit s'adapter

Sur le fond, il y a des actifs d'information et il faut gérer leur valeur, le coût et le risque. Or, la baisse de valeur ne veut pas dire systématiquement baisse de risque ou baisse du coût.

Même si le coût de stockage baisse, les volumes croissent plus vite. On ne peut pas forcément réduire cette inflation mais il faut détruire. Il faut donc documenter le processus qui y conduit, avec une sensibilité à la justice moins importante en France ; aux US : il faut soit produire le document soit la raison de sa destruction. Chaque pays a sa propre réglementation sur la protection des données personnelles ; on a donc une vue globale et des variantes locales.

Ex : une entreprise présente dans 15 « juridictions » avec 10 types de conteneurs de documents : logiciel et outils papier Sharepoint, ECM, outils maison, mails, RSE... Notre plate-forme s'adapte aux différentes valeurs.

On parle beaucoup du CIO, Chief infrastructure officer, mais le « I » devrait plutôt dire « information ».

Il faut faire en sorte que cette gouvernance de l'information soit la plus transparente possible. Surtout les métiers doivent avoir confiance pour que les actifs informationnels soient placés sous gouvernance sans que cela coûte.

Pour mettre cette gouvernance de l'information en place, il faut un plan à 5 ans avec des jalons tous les 6 mois, en respectant les normes : ISO 9000 14000 15489 27000. RSD Glass est la machinerie pour cela. Il faut que ce soit automatique. Sans outil, la diffusion est manuelle et le résultat médiocre. La plateforme est l'outil de propagation ; une partie des informations passe dans le *cloud*. La centralisation impossible car certains transferts sont interdits (protection des données). Ce schéma peut s'appliquer aussi pour un ministère : c'est une question de propagation dans le réseau ; il y a juste moins de variantes de réglementation.

Il ne faut pas penser : pour gouverner une information, je vais la déplacer. Non, il faut dire : je vais la gouverner là où elle est. On peut agréger sur place, créer une couche de cohérence. Si le conteneur n'a aucune cohérence et qu'un mail est très confidentiel, on peut faire une exception mais cela est rare.

En revanche, pour qu'il y ait un impact minimum pour l'utilisateur, il faut une prédéfinition des métadonnées ; et un coffre fort dans certains cas. Il faut séparer les emails engageants mais que l'utilisateur continue à les voir dans Outlook.

Le *business process* va jusqu'à l'archivage. Il ne faut pas seulement la gouvernance des *records* (documents gelés) mais aussi des *pré-records* et des *non records*.

La gouvernance est un service partagé qui concerne aussi le *big data* et le *cloud*. L'outil sert à accélérer les compétences.

## Questions

Martine Mothiron (Crédit Agricole) : la mise en archive automatique peut se faire après un certain délai, mais elle peut dépendre d'autres événements comme la rupture contrat ou le décès du client ; comment gérez-vous ce point ?

Yves Sarazin : nous n'avons pas encore ce type de règles, mais nous y pensons pour un autre projet ; quand on génère le document (pré-record), on ne connaît pas encore l'événement déclencheur ; le record associé à un événement mais dont on n'a pas la date ; mais il est déjà archivé, c'est un « pré-record » ; on l'envisage pour les RH.

Nadia Antonin (Banque de France) : merci pour ces exposés ; il existe des risques juridiques pour le *cloud*, des risques dans la relations avec les hébergeurs ; quelles normes avez-vous retenu ?

Jean Mourain : MoReq2010 ; nous entamons la certification (qui existe depuis peu de temps) ; pour la couche plus basse, nous suivons NF Z42-013, mais pour la gouvernance de l'information, nous suivons MoReq2010.

Yves Sarazin : chez PSA, nous nous appuyons aussi sur l'OAIS, qui est une méthodologie importante pour nous.

X : quel est le coût de l'opération ?

Yves Sarazin : c'est un gros projet qui a mobilisé une grosse équipe : 30 personnes sur un an.

Jean Mourain : cela reste moins cher qu'un développement spécifique.

## 4. Identifier et gérer les e-mails critiques avec ATOS / CIMAIL / TEMIS

*par Mathias Dievart (CIMAIL)*

Cimail a 50 collaborateurs et 4,5 M€ de CA en 2011.

Notre objectif est d'éditer un socle de confiance. Notre entreprise est liée au Cabinet Bensoussan, à la Fedisa, à l'Aproged, à Microsoft.

Notre socle est EasyFolder, un système d'archivage électronique pour l'entreprise, en mode SaaS ou sur site, ou hybride ; il se positionne comme backbone sous votre système d'information ; il intègre le coffre-fort électronique, respecte les normes dont pour la France : NFZ42-013, NFZ42-020, NFZ42-025, les recommandations du CFONB et le SEDA (SIAF).

Comme l'a rappelé Daniel Colas, le livre blanc du CR2PA était tourné vers les usages et les utilisateurs ; nous sommes partis de là pour bâtir notre solution.

L'e-mail est défini dans la loi sur la confiance dans l'économie numérique. Le mail est critique ou engageant selon son contenu, selon des critères définis par l'utilisateur.

Ce qui est paradoxal est que les e-mails ne sont pas validés ; il n'y a pas de parapheur ; le mail est utilisé de manière spontanée comme un jouet ; très peu de personnes prennent en compte le fait qu'ils s'engagent en envoyant un e-mail. La gestion est différente pour les mails et les autres documents. Il faut faire face à l'accroissement exponentiel, optimiser la gestion des informations.

Sur le plan juridique, les échanges électroniques sont encadrés : recommandé électronique, valeur probatoire, contrôle informatisé de la comptabilité ; les gouvernements veulent prendre en compte cela. Mais aujourd'hui, la messagerie est le moyen usuel de communication, comme le seront dans quelques années les réseaux sociaux. On se sert de l'email pour tout ; on reçoit en moyenne 115 mails par jour (je suis à 280), sans parler des pièces jointes. Quid en cas de vol du PC ou de crash ?

Statut juridique du mail aujourd'hui en France : il faut que le mail soit signé avec une signature qualifiée (cf l'article du Code civil 1316-4) ; mais la preuve est libre et même sans signature le mail peut être un début de preuve. La proposition d'un commercial est engageante et on la laisse partir par mail...

Il convient de distinguer quatre enjeux :

- les risques (problème de la reconnaissance des mails comme début de preuve)
- les infrastructures (il faut aujourd'hui plus de qualitatif, et de l'automatisation)
- les connaissances
- le financier.

Comment identifier les mails critiques ? La politique d'archivage n'est pas suffisante. Il faut moins stocker et ranger à bon escient.

Sur le plan technique, la plupart des gens confondent archivage et stockage ; quand on dit archivage, on devrait parler record ; les éditeurs en profitent.

Les actions de *discovery* peuvent obliger à ressortir une conversation depuis le début, depuis la genèse de l'échange ; or la problématique de reprise de l'existant des mails se heurte aux formats propriétaires (exemple : les PST).

*Easy folder* pouvait répondre mais il nous fallait des partenaires ; ce sont :

- Temis avec son moteur de *textmining* pour extraire les métadonnées, faire du rapprochement de contenu, de l'anonymisation,
- Atos, avec son expérience de l'archivage sur site et externalisé, sa conformité à MoReq.
- Cimail apportant la gouvernance, la traçabilité.

Notre offre gère l'émission et la réception (certaines offres ne gèrent que la réception).

Nous avons plusieurs niveaux : un mail peut être engageant niveau 1 puis niveau 3.

Rien ne remplace l'intelligence humaine ; l'utilisateur décide si le mail est engageant ou pas. Le but est d'alléger les bases Exchange, de faire du HSM, selon le nombre de consultations, et de supprimer les PST.

Prendre le mail, y ajouter des métadonnées et le transférer dans la GED est vite lassant. L'idée est de ne plus créer de boîtes génériques mais de regrouper les mails avec les documents du dossier correspondant, en prenant en compte la contrainte CNIL sur les mails personnels.

L'outil inclut une politique de purge, avec un gel du mail en cas de contentieux.

Il faut développer une jonction entre la procédure de gestion des mails et les procédures documentaires.

L'offre a 3 niveaux

- 1 gestion de l'intégrité : pris par Exchange, on crée une « empreinte archivistique » du mail, horodatage, etc. dans « le journal de trace », dans Easy folder ; c'est non intrusif et pas lié au SI ;
- 2 Luxid : le mail est aiguillé en fonction des règles, et analysé : s'il est engageant, il part dans Easyfolder, si non il n'est pas archivé ; cela se fait en lien avec Outlook ; l'empreinte archivistique est conforme à la NFZ42-013 ou NFZ42- 020 ;
- 3 Temis : enrichit le contenu et les métadonnées ; extraction, analyse des destinataires (avec contrôle ou alerte). On peut rapprocher le contenu avec celui d'une librairie documentaire SharePoint ou autre (SAP)...

Il faut que l'utilisateur prenne conscience que les mails ne sont pas un jeu, qu'en envoyant un mail, il engage lui-même et l'entreprise.

## Questions

Nadia Antonin (Banque de France) : où en est-on de la signature électronique ? du projet de la Commission européenne...

Mathias Dievart : la sortie est prévue en mars 2013

Bruno Lalande (Renault) : on bute toujours sur une même question : les utilisateurs veulent garder tous leurs mails. Les objectifs de l'utilisateur et de l'entreprise sont différents ; comment traiter cela et faire que l'utilisateur ne puisse tout garder ?

David Vandenberght (Cimail) : l'utilisateur reste le maître pour sécuriser et capitaliser ce qui engage.

X : quid de la garantie de relire les mails dans 10 ans ? Pourquoi ne pas convertir les formats ?

Mathias Dievert : il est possible de faire une conversion en PDF/A mais c'est lourd. L'entreprise n'a pas vocation à tout convertir.

Y : boutade pour Atos : Thierry Breton avait annoncé la journée sans e-mail...

Responsable Atos : le contexte était le mail interne, à écarter au profit d'autres outils collaboratifs, dans un objectif d'efficacité interne ; mais la messagerie est toujours le moyen de communication avec clients ; la gouvernance doit être globale.

Diffusion de la vidéo « l'archivage managérial » réalisée par trois élèves de l'INTD-CNAM pour le CR2PA.

Daniel Colas remercie tous les intervenants et les participants. C'était un pari de faire ce rapprochement. On fera évaluation, si avantage et intérêt... on recommencera l'opération.

*Compte rendu rédigé par Marie-Anne Chabin*