



Les Ateliers du CR2PA

1ère rencontre

17 septembre 2014 , chez RTE, 14h00 - 17h00

Co-animé par Bernard Ouillon et Nathalie Morand-Khalifa

Table des matières

Les Ateliers du CR2PA	1
Participants :	2
Déroulement de l'atelier. Points essentiels de lancement des ateliers du CR2PA	3
Annexe 1. Portefeuille des attentes	4
Annexe 2. Les propositions d'interventions	5
Annexe 3. Les courriels chez L'Oréal	6

PARTICIPANTS :

Camille	COLIN	Société du Grand Paris
Pascal	DELEBARRE	RTE
François	DELION	Bouygues TCM
Marine	GUÉNERAIS	Conseil général des Yvelines Direction des Archives, du Patrimoine de l'Archéologie et de la Culture (D.A.P.A.C.)
Nathalie	JUBIN	GDF SUEZ
Lucille	LAGATTA	CCAS Direction Documentation Professionnelle
Nathalie	MORAND-KALIFA	L'Oreal
Bernard	OUILLON	RTE
Déborah	PIDET	SYSTRA
Monique	RODDE-AMOROS	Asp
Yves Sarazin	SARAZIN	PSA Peugeot Citroën
Florent	VINCENT	Thales

Absents excusés :

Catherine Vincens de Tapol (AIR FRANCE), Françoise PHILIPPE LAROCHE (BPI), Nathalie DAVID (GRDF).

DÉROULEMENT DE L'ATELIER. POINTS ESSENTIELS DE LANCEMENT DES ATELIERS DU CR2PA

1. Introduction de RTE

- **Rappel des objectifs envisagés et présentés**

- 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

- **Objectif de ce premier atelier**

- Se connaître
- Etablir une première liste des besoins ou de thématiques autour des enjeux de l'archivage.
 - Evolution réglementaire et juridique
 - Evolution technologique
 - Les savoir-faire
 - Les fournisseurs (invitation possible pour démonstration ou échange)
 - Les méthodes
 - Les outils, les formulaires....

- **Modalités**

- Rencontres régulières tous les deux mois
- Les ateliers sont ouverts à tous les adhérents, les participants peuvent être différents d'un atelier à l'autre
- Un groupe de 12 à 15 personnes semble le plus adapté afin de permettre des échanges de fond
- Nécessité d'une démarche de confidentialité qui pourrait être :
 - les participants sont 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.

2. Présentation des participants, leurs missions, leurs attentes, leurs apports au sein de l'atelier ;

3. Portefeuille des attentes (Cf. Annexe 1)

4. Portefeuille des apports (Cf. Annexe 2)

5. Présentation et échange avec N. Morand-Khalifa (Cf. Annexe 3)

6. Prochaine rencontre : RTE le mardi 25 novembre 2014 en salle 44 étage 21

ANNEXE 1. PORTEFEUILLE DES ATTENTES

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.

Référentiel ARCATÉG / Référentiel de conservation standard/Penser le plan de classement et le référentiel de conservation

Expérience de mise en place d'un outil de SAE / Mise en place d'un SAE

Question de la reconstitution des dossiers même uniques

Gestion des emails / Réflexions sur les courriels / La notion de mails engageants / Archivage des mails engageants / Archivage des mails

Comment mettre en œuvre une politique d'archivage décrite dans un document de référence ? (après qu'elle soit validée)
Comment sensibiliser les directions à la politique d'archivage ? Ainsi qu'aux durées de conservation ?

Formats d'archivage long terme

Organisation de la traçabilité

Les procédures d'archivage

Arrière 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.

ANNEXE 2. LES PROPOSITIONS D'INTERVENTIONS

Florent VINCENT THALES

- Format de documents
- Outillage ECM SAE RM
- démarche de mise en place
- Dématérialisation

Yves SARAZIN PSA

- Organisation du référentiel de conservation

Nathalie JUBIN. GDF Suez

- La mise en place d'un SAE (une fois son projet terminé en mars 2015)

Marine GUENERAIS DAPAC

- Réflexions sur les outils collaboratifs sur la base de travaux réalisés groupe VITAM sur sharepoint
- Réflexion en cours sur le rôle et le questionnement de l'archiviste/RM dans les projets de dématérialisation, plus un débat, point de vue d'un archiviste

François DELION BOUYGUES TCM

- Les exigences liées à l'archivage probant des informations nativement numériques en internes et en externes retenues chez Bouygues TCM

Bernard Ouillon RTE

- Méthodologie Expression des besoins
- Méthodologie étude d'opportunité
- Méthodologie Etude de faisabilité
- Un projet
- Analyse de risque

ANNEXE 3. LES COURRIELS CHEZ L'ORÉAL

PAR NATHALIE MORAND-KHALIFA

La Direction informatique du Groupe a décidé d'augmenter la taille des messageries afin de répondre à la demande des utilisateurs qui régulièrement se trouvaient bloqués.

La division Recherche et Innovation a adopté une démarche en 2 temps :

1. Rappeler les bonnes pratiques d'utilisation de la messagerie
2. Amener l'utilisateur à prendre en compte les mails (en tant que documents) et non la messagerie en tant qu'outil. Ce n'est pas sa messagerie que l'on doit conserver ou préserver mais les mails reçus ou envoyés dans le cadre des activités de l'entreprise

- Un document a été rédigé « les fondamentaux de la messagerie » qui explique « à quoi sert » la messagerie, quand il faut l'utiliser, les autres outils disponibles en fonction des besoins. Par exemple la messagerie instantanée, les espaces collaboratifs ou les espaces documentaires.

Lors d'audits documentaires nous avons constaté que beaucoup de collaborateurs ne maîtrisaient pas un certain nombre de fonctionnalités de la messagerie.

Dans le document « Bonnes Pratiques » nous avons, à partir de copies d'écran, expliqué certaines fonctionnalités, leur intérêt et quand les utiliser.

Nous avons rappelé qu'un mail est un écrit et qu'il laissait trace de quelque chose, donc attention à la rédaction, aux destinataires (le danger du répondre à tous par exemple).

Ce document a été construit de façon interactive à partir de fiche interactive qui donne à la fois une définition, une explication et qui renvoie sur les fonctionnalités.

Ce premier travail a été bien reçu par les utilisateurs.

- Dans un second temps, notre objectif était de faire comprendre aux utilisateurs que les mails avaient une valeur pour eux dans le cadre de leur process de travail mais qu'ils étaient aussi liés à des dossiers ou affaires. Or ces mails ne sont pas accessibles à toutes les personnes intéressées puisque conservés dans des messageries nominatives.

La plupart des collaborateurs conservent un nombre important de mails car ils ne savent pas comment les organiser, qui doit les conserver (l'expéditeur, le destinataire) et ont l'impression que tout peut être utile.

Nous avons alors proposé à certains utilisateurs d'auto-auditer leurs mails afin d'essayer de dresser une typologie de leurs mails et d'identifier ceux qui devaient être conservés.

Cet auto-audit s'appuie sur un tableau très simple qui permet d'aider l'utilisateur dans son analyse :

- Les expéditeurs (interne, externe)
- Les mails récurrents (newsletters par exemple)
- Sont-ils associés à un projet, une affaire en cours
- Doivent-ils être partagés avec d'autres services
- Sont-ils traités immédiatement

Il ressort des premiers résultats que très peu de mails sont réellement engageants, un certain nombre sont à partager (rattachement à un dossier ou une affaire).

Les collaborateurs conservent souvent les mails « au cas où ».

Tous les mails n'ont pas la même valeur (et là les collaborateurs se rendent compte qu'un mail c'est comme un autre document) et qu'ils ne nécessitent donc pas tous le même traitement.

Les réponses sont plus ou moins urgentes, nécessitent ou non une réponse.

Certains appellent une action, une réponse ou ne sont que des informations qui n'ont pas besoin d'être conservées.

Mais la volumétrie augmente et par voie de conséquence génère du stress, sentiment de traitement immédiat, l'information importante est noyée et difficile de la distinguer, de l'extraire pour la traiter.

Deux directions ont fait ce travail d'auto-audit (la direction Juridique et la direction de la Propriété Intellectuelle). Elles ont ainsi identifié les mails qui étaient associés à des dossiers ou projets et dont le partage était primordial (ne plus utiliser le transfert) et la conservation nécessaire.

Dans quelques semaines un test va être lancé avec ces deux directions (en France et aux Etats-Unis). Ce test a plusieurs objectifs :

- Faire le lien entre le référentiel de conservation et les mails à conserver
- Déterminer si une automatisation de la capture des mails à archiver est possible. Il ne s'agit pas que l'outil capture les mails mais que les utilisateurs décident quels sont les mails qu'ils souhaitent conserver et que les règles de gestion s'appliquent automatiquement. Sont inclus dans les règles de gestion, les espaces documentaires dans lesquels les mails seront archivés.
- Avoir le retour des testeurs : facilité, gain de temps, partage plus rapide...

Ce test concerne exclusivement le process d'archivage et de gestion des mails, les utilisateurs ne testent pas l'outil.. Bien entendu les fonctionnalités sont testées mais pour évaluer le process d'archivage. Cette démarche est un peu particulière mais si l'on fait porter le test sur l'outil lui-même, les utilisateurs vont se focaliser sur les fonctionnalités techniques et non sur le process lui-même. Nous avons souhaité faire comprendre aux testeurs qu'ils étaient responsables de leurs mails et de leur conservation et que ce n'est pas l'outil qui allait faire pour eux mais qu'il était là pour leur faciliter leur action.