



# Rencontre d'automne

RFF conduit le changement

Sécurité de l'information et archivage

Benchmark d'entreprises sur l'archivage

Réunion plénière du CR2PA du 9 octobre 2013

RFF, Avenue de France, Paris 13<sup>e</sup> – 14h-17h

## Compte rendu

### Contenu

1. <i>Accueil</i> .....	1
2. <i>RFF conduit le changement</i> .....	2
3. <i>Sécurité de l'information et archivage: échange de services. L'avis des RSSI</i> .....	5
4. <i>Résultats de l'enquête 2013 du CR2PA sur l'archivage managérial</i> .....	8
5. <i>Actualités du Club</i> .....	9

### 1. *Accueil*

Le Président Richard CAZENEUVE remercie Réseau Ferré de France pour son accueil à l'occasion de cette seizième rencontre plénière du CR2PA. Il souhaite la bienvenue aux organismes et entreprises qui assistent à une manifestation du Club pour la première fois, soit une vingtaine de personnes !

## 2. RFF conduit le changement

par Aurélie FOUQUERAY, responsable de l'unité Documentation Archivage, Sébastien MARIANI, Chef du service organisation et documentation, Marie SAVINAS, directrice du développement social et humain (DSH)

et toute l'équipe de l'unité Documentation Archivage  
voir la présentation PPT

### Contexte. Présentation du Secrétariat Général et de la DSH

L'exposé est précédé d'un petit film sur les activités de RFF : organiser toutes les circulations ; développer de nouvelles lignes ferroviaires ; augmenter le potentiel d'attractivité du réseau ; optimiser les biens fonciers ; financer durablement.

Une entreprise en pleine évolution, autour de la notion d'entreprise étendue. RFF compte aujourd'hui 1500 collaborateurs mais l'entreprise qui se dessine en comptera plus de 50000.

80% des collaborateurs de RFF sont des cadres ; le processus documentaire est donc primordial ; les flux documentaires avec les partenaires de l'entreprise sont également importants.

Le secrétariat général a pour missions de contribuer à la cohérence de l'entreprise, et de mobiliser ses ressources humaines et informatiques au service de sa stratégie. Il comprend plusieurs directions dont la direction du développement social et humain (DDSH).

La DDSH a pour objectif principal le renforcement de la cohésion et de l'adhésion collective des salariés. Pour ce faire elle s'articule autour de 4 fonctions :

1. la conduite et l'accompagnement des processus d'évolution de l'entreprise et le développement managérial et humain ;
2. l'enrichissement du dialogue avec les partenaires sociaux ;
3. le développement de l'intelligence collective de l'entreprise, notamment par le développement des outils collaboratifs ;
4. l'organisation de l'entreprise et la mise à disposition de l'entreprise d'une documentation efficace, au service de l'amélioration de la gouvernance de l'entreprise.

Chargé de cette dernière fonction, le service organisation et documentation (SOD) intervient en support des processus de l'entreprise en apportant son expertise en matière de fonctionnement des organisations et d'outils SI transversaux. Il comprend 3 unités :

- l'unité « fonctionnement institutionnel et sécurisation des actes »,
- l'unité « documentation et archives » (UDA), qui a pour mission d'assurer une gestion efficace et coordonnée de l'information nécessaire aux activités de RFF,
- le « bureau du courrier ».

### Pourquoi mener une démarche d'accompagnement au changement ?

Le constat est qu'aujourd'hui, il existe des procédures, une politique de gestion documentaire et d'archivage en cours de finalisation, une équipe dédiée aux problématiques du documentaire et de l'archivage et pourtant on a des difficultés à bien maîtriser l'information produite, à avoir un fonds exhaustif de ce que l'on doit archiver, à être connus et reconnus par l'ensemble des collaborateurs de RFF, à intégrer la fonction documentaire-archivage aux activités des métiers.

Nous avons identifié trois échelles d'intervention :

1. Au niveau de l'Entreprise : mieux maîtriser l'information produite, engageante et prendre conscience des risques de non disponibilité de cette information.
2. Au niveau du Secrétariat Général : donner de la visibilité sur les services rendus. Ceci exige d'avoir une meilleure vision des activités, acteurs et flux. L'entreprise a la volonté de repositionner le métier du documentaire et de l'archivage par rapport à la DSI.
3. Au niveau de l'unité : optimiser et apporter plus de cohérence dans l'organisation interne de l'unité ; développer les synergies, mieux identifier les dysfonctionnements.

Ces questions débouchent sur trois actions :

1. Définir et formaliser notre offre de services autour de la gestion documentaire et de l'archivage,

2. Formaliser l'offre de formation et l'inscrire dans le catalogue de formation de l'entreprise,
3. Consolider et apporter une reconnaissance RH du réseau des correspondants documentaire et archives.

### *L'offre de services*

La démarche est basée sur le principe d'une co-construction itérative : un d'atelier permettant une meilleure dynamique de groupe ; 34 personnes consultées pour la relecture de l'offre ; 153 remarques et 84% de remarques intégrées à la nouvelle version.

L'offre comporte quatre axes :

1. Sécurisation et capitalisation de fonds documentaires ;
2. Assistance à la gestion documentaire ;
3. Valorisation des ressources d'information Métier ;
4. Accompagnement au développement des compétences documentaires.

Il est nécessaire de rendre l'offre pérenne dans un environnement en pleine mutation (réforme du ferroviaire). Il a été décidé d'orienter l'offre sur le métier et de ne pas faire apparaître les noms d'outils qui revient à la partie SI.

Description homogène de l'offre de services : 14 services ont été validés (il y en avait 20 au départ).

Les gains attendus sont une meilleure maîtrise de ce qu'on fait et ce que l'on ne fait pas (identifier les manques), une montée en compétences des membres de l'équipe, et une organisation plus transversale.

Les prochaines étapes seront de déployer l'offre de services au sein de RFF ; de communiquer sur le projet via l'Intranet et les réseaux métiers (système d'information, grands projets, administratif et financier, qualité), et de préciser les indicateurs avec un tableau de bord.

### *L'offre de formation*

Le service formation de RFF proposait aussi des formations liées à la gestion documentaire mais pas toujours en cohérence avec procédures de l'unité documentation et archives. De plus, cette offre était en général plus liée aux outils qu'aux processus métiers.

La formation s'adresse aux collaborateurs (en interne) mais aussi aux prestataires (en externe) afin que tous connaissent les procédures documentaires et les modalités d'archivage.

Le plan de formation est axé sur le cycle de vie du document. Il y a 6 modules d'une demi-journée, généraux et spécialisés.

Par ailleurs, l'unité documentation et archives (UDA) intervient aussi dans des formations organisées par le service formation de la DRH, par exemple : intervention d'une ½ journée sur les questions d'archivage lors de la formation « traiter efficacement l'information ».

Le service formation souhaite que ces formations soient professionnalisantes.

### *Reconnaissance RH*

Un axe fort de la démarche est d'apporter une reconnaissance RH du réseau des correspondants documentaire et archives, même si c'est aujourd'hui le volet le moins abouti.

L'objectif est double :

1. la reconnaissance du profil « correspondant documentaire et archives » par les hiérarchies,
2. le développement du réseau existant

Aujourd'hui on distingue les profils suivants :

- chargée de mission / responsable de gestion documentaire et d'archivage (emploi type) ;
- correspondant documentaire et archives (CDA) : il accompagne la diffusion de la politique documentaire et d'archivage et des bonnes pratiques. Les CDA ont des profils très divers (assistante, quality, gestionnaire administratif et financier...), ne sont pas toujours reconnus par leur hiérarchie, consacrent à cette tâche environ 20% de leur charge de travail. RFF compte 7 CDA pour 12 directions régionales, et 10 CDA pour 30 directions centrales.

Nous souhaitons arriver avec la DRH à la définition de la fiche de mission spécifique. Il existe aujourd'hui à RFF trois fiches de missions spécifiques transverses que des collaborateurs exercent en plus de leur cœur d'activité : « Correspondant SI », « Correspondant Qualité », et « Formateur interne ». Le correspondant Documentaire et Archives serait le 4<sup>e</sup>.

En résumé, la démarche repose sur quatre principes :

1. dans ce contexte assez large, il faut donner un sens et pas seulement des objectifs ;
2. importance de l'identification des responsabilités, avec un fonctionnement en mode projet ;
3. une méthodologie axée sur la co-construction ;
4. une mobilisation des leviers de transformation, avec des partenariats (RH, formation, DSI, communication) pour créer un réseau de professionnels reconnus par la DRH.

### *Débat sur la présentation RFF*

Isabelle SELLIER (Compagnie Nationale du Rhône) : quel est le tarif des formations ? Sont-elles refacturées aux services ?

Aurélie FOUQUERAY : les formations ne sont pas refacturées aux services utilisateurs ; le budget est entièrement porté par SOD. Et en effet les services présentés au sein du catalogue ne sont pas refacturés aux utilisateurs, hormis des traitements de fonds spécifiques qui nécessite l'intervention de notre tiers archiveur, dès lors nous refacturons.

Jean-Jacques LELANDAIS (Bouygues Construction) : vous avez dit que vous évitez les noms des outils ; n'est-ce pas un frein pour l'adoption du processus ?

Aurélie FOUQUERAY : les collaborateurs ne se focalisent pas sur l'outil.

Elisabeth LACROIX (Compagnie Nationale du Rhône) : comment se passent les adhésions au programme ? Avez-vous des indicateurs de suivi ?

Aurélie FOUQUERAY : les adhésions se font au fur et à mesure ; la question des indicateurs est en cours, avec un tableau de bord interne, qui n'est pas automatisé. Le quantitatif est maîtrisé ; c'est beaucoup plus difficile pour le qualitatif.

Thérèse PRÉCIGOUT (RFF) : j'ai remarqué que, au sein des directions régionales et des services centraux, beaucoup d'utilisateurs sont confrontés à l'archivage ; ils sont demandeurs de formations de base là-dessus, et ça leur plaît ; leur crainte est que ce soit trop compliqué, mais quand ils perçoivent l'intérêt des concepts et des procédures, ils adhèrent.

Florent VINCENT (Thales Systèmes Aéroportés) : quel est le lien entre la GED et l'archivage électronique ?

Aurélie FOUQUERAY : l'archivage électronique n'est pas le projet principal. L'outil de GED est orienté classification et processus documentaire, sans logique d'archivage électronique derrière ; actuellement l'archivage est majoritairement papier. On entend beaucoup l'assimilation GED = archivage, mais ce n'est pas exact. Notre priorité est d'avoir un référentiel de conservation pérenne, une organisation sur laquelle nous nous appuyons pour la mise en place d'une solution d'archivage électronique.

François LAMY (Filimage) : RFF est issu de la SNCF, avec un volume d'archives considérable ; avez-vous repris les fonds ou créé le service sans apport initial ?

Aurélie FOUQUERAY : non, c'est une création « nette » depuis la création de RFF.

Vidari CHANTHAPANYA (RFF) : aujourd'hui, nous récupérons des fonds sous forme numérique dans le système de GED car la documentation est produite par la SNCF. RFF doit approuver et publier cette documentation à l'attention des clients (entreprises ferroviaires, embranchés) et partenaires (EPSF, Ministère). Notre objectif est de simplifier le circuit, que la SNCF dispose d'une GED qui lui permette d'alimenter directement nos fonds.

Sébastien MARIANI : RFF est un EPIC créé *ex nihilo* mais il est propriétaire de l'infrastructure ferroviaire et donc des fonds documentaires associés. Le principe retenu a été que les fonds restent gérés par service immobilier de la SNCF (SARDO) mais RFF y a bien évidemment un accès particulier.

Delphine MOUCHEL (DCNS) : comment rendre visible l'offre si l'entité qui la porte n'est pas elle-même visible ?

Marie SAVINAS : la direction DDSH a été créée il y a 2 ans ; l'actualité récente a fait qu'on a pu valoriser les fonctions de DSH, par exemple avec un tour de France des directions régionales pour faire connaître les missions de la direction, dont la mission documentaire. Les déménagements depuis le site de La Défense ont donné de la visibilité à l'époque.

Aurélie FOUQUERAY : il y a encore des directions régionales où notre service n'est pas visible.

Richard CAZENEUVE : je fais souvent le parallèle entre l'archivage et la démarche qualité. L'archivage devrait être une des activités des processus métier, si les processus métiers incluent le processus d'archivage des documents, on aura gagné. Il y a parfois des critères de gestion de l'archivage qui masquent l'importance du sujet.

Sébastien MARIANI : RFF n'a pas de fonction qualité, mais il existe un service qualité de la maîtrise d'ouvrage. Nous avons travaillé en lien étroit avec lui pour l'intégration des actions documentaires dans les processus métiers.

### **3. Sécurité de l'information et archivage: échange de services. L'avis des RSSI**

*Table ronde avec*

Gilles BERTHELOT, RSSI RFF

Piotr MATUSIAK, RSSI L'Oréal R&I

Didier OTT, expert sécurité (ex Bouygues Telecom)

*animée par Philippe GIORGI, vice-président du CR2PA pour la Communication*

L'échange est introduit par un petit film pédagogique sur la sécurité de l'information réalisé par la direction de la Sûreté de PSA Peugeot-Citroën et présenté par Hervé MAHÉ.

Philippe GIORGI : dans l'archivage papier, les risques sont surtout liés aux conditions physiques de conservation (zone inondable, incendie). Avec le numérique, qui est notre quotidien, la problématique change radicalement : comment concilier la protection et les droits d'accès ?

Didier OTT : Le petit film montre bien les deux composantes de la sécurité : les techniques et les hommes. Il faut d'abord travailler sur la politique, une politique de protection, simple, qu'il faut vendre à l'entreprise. Une page suffit pour expliquer les contraintes réglementaires, les exigences pour les clients, la rentabilité pour les actionnaires. Une seule fuite peut mettre en péril l'innovation en cours. Il faut donc expliquer au DG ou au DSI (ceux qui iront en prison) ce qui peut arriver si les données ne sont pas protégées.

Si, à la question « quelles données ? », on répond « toutes ! », cela fait peur, c'est trop. Il faut donc définir des classifications ; en général, quelques dizaines de familles sont suffisantes.

Si, à la question « quelles données archiver ? », on répond « toutes ! », cela fait peur, c'est trop. Il faut donc définir des classifications ; en général, une dizaine de classes sont suffisantes.

La pédagogie est importante : il faut rédiger de petits fascicules (pourquoi ? les risques, les règles) et communiquer (film, quiz...), et aussi mesurer le taux de connaissance de la politique. Le GIGREF a lancé un appel d'offre pour la production de saynètes...

Ma conviction personnelle est qu'il faut aller voir le manager, aller voir le bon élève mais aussi le mauvais élève (sans le lui dire) ; au mauvais élève, on montre les risques, on explique ce qui se passe si on perd données fiscales, etc. Le mauvais élève est forcé de constater qu'il y a un problème ; on fait remonter le constat à la hiérarchie ; le mauvais élève ne pourra pas dire qu'il ne savait pas.

Piotr MATUSIAK : à partir du moment où il existe une politique, avec les quatre exigences de confidentialité, disponibilité, intégrité et pérennité, dès qu'un métier exprime un besoin d'outil ou de système, il faut tout de suite intégrer ces quatre aspects dans le projet.

La disponibilité (au bon moment à la bonne personne) peut varier de 2 mn à 2 jours selon la nature des données. L'intégrité également : si les résultats d'un test de toxicité sont modifiés, il est bien évident qu'il y aura un problème. Mais tout n'a pas à être archivé.

En revanche, si on attend la fin de projet et qu'on nous dit « on délivre ça demain matin, certifiez que c'est OK », c'est trop tard.

Philippe GIORGI : quand on vous écoute, on se dit qu'on a fait disparaître les archivistes papier pour créer des archivistes du numérique...

Gilles BERTHELOT : les archivistes sont organisés ; on a confié les données à la DSI mais il faut un poste d'archivage numérique pour créer un plan de classement, etc.

On ne gère pas des données mais de la connaissance, du patrimoine informationnel. Cette notion de valeur de l'information justifie que l'on consacre des ressources pour la retrouver, que le besoin soit légal ou opérationnel.

Philippe GIORGI : si sécurité et archivage œuvrent de concert, sur qui s'appuyer ?

Piotr MATUSIAK : cela dépend de l'organisation. Chez L'Oréal, avant, dans les entités où il n'y avait pas de service IMO (information management office), le projet d'archivage (les factures par ex.) s'appuyait sur un cabinet juridique, ou sur un intégrateur, avec les métiers pour valider. Maintenant à R&I (recherche et innovation), on a un service IMO avec Nathalie MORAND-KHALIFA, on s'appuie sur lui mais aussi et toujours sur les juristes et de plus en plus sur les RH (accès plus large, simplifier). Il est important d'essayer de définir les comportements anormaux, tout en respectant les contraintes CNIL (ne pas donner l'image d'un flicage), mais si quelqu'un ouvre 200 documents dans l'heure, il y a une alerte. Il faut expliquer cela au top management.

Philippe GIORGI : on parle du *cloud*, du *big data*, de *l'open data*... Quel est la position de la sécurité et de l'archivage devant ces enjeux ?

Gilles BERTHELOT : pour un EPIC comme RFF, la tendance est à l'ouverture des données publiques (elles sont la propriété des Français) ; il faut favoriser l'open data, c'est-à-dire fournir des données brutes (voir la mission Etalab) à partir desquelles on crée de nouvelles applications, par exemple un itinéraire multimodal ; c'est une obligation morale et citoyenne. Mais il faut bien dire que ces données sont sans conséquences pour le patrimoine informationnel de l'entreprise.

Ce qui importe est le cloisonnement des données : définir des « bulles de confiance » et urbaniser les systèmes avec des flux organisés en tenant compte des zones d'exposition et des zones de réserve. L'archivage est à la clé. On ne peut ouvrir les données publiques que si on a sécurisé les données privées.

Philippe GIORGI : comment s'assurer que le système est résistant ?

Piotr MATUSIAK : il existe des moyens techniques. Des sociétés spécialisées dans le piratage testent votre système : s'ils parviennent à y pénétrer, ils proposent des corrections...

Le point d'alerte est le facteur humain.

Philippe GIORGI : quel est le rôle de l'archivage ?

Didier OTT : la démarche d'archivage aide à l'urbanisation du système d'information. Les systèmes d'informations ressemblent à des "plats de nouilles". Il faut identifier là-dedans ce qu'on doit archiver, les vraies données : les données de référence. Il faut « déspaghettiser » !

Philippe GIORGI : parler d'une donnée, n'est-ce pas déjà du parti pris ? Ce qui fait la valeur du document, c'est le contexte...

Gilles BERTHELOT : quand on regarde les bonnes pratiques (cf la classification militaire), on voit ce qui a changé avec le numérique : le document était construit sur papier et la dernière version recevait le tampon, on ne gérait qu'un exemplaire ; avec le numérique, le collaboratif prend le dessus ; chaque contribution a une valeur à un moment donné ; la version finale est consolidé et reçoit la validation mais on oublie qu'il y a les contributions stockées ici ou là.

Le danger réside dans le ré-assemblage d'informations unitaires pour reconstituer quelque chose qui a de la valeur. Il existe des quantités de brouillons sur les postes de travail, que les collaborateurs gardent (« mes archives ») et qui peuvent être accédés.

Philippe GIORGI : comment faire appliquer ces consignes ? Comment résister aux arbitrages budgétaires, comment la sécurité peut-elle aider les projets d'archivage avec les bonnes règles ?

Gilles BERTHELOT : il y a des exigences légales, on ne peut y déroger.

Après, il existe des outils pour une classification semi-automatique ou la détection des données sensibles, mais attention, « le burin ne fait pas le Rodin » ; l'humain est capital mais, associé à un bon outil, il est plus efficace.

Piotr MATUSIAK : la classification doit conduire à identifier la bonne bulle pour l'archivage ; c'est le principe du coffre fort.

Gilles BERTHELOT : le poste RSSI a été créé chez RFF en 2011 ; nous en sommes encore l'évangélisation mais on avance. La problématique, on l'a dit, est de bien distinguer ce qu'on doit archiver au milieu de toutes les données, et permettre la restitution des données vitales dans les délais appropriés. Si une entreprise perd ses fichiers clients, elle disparaît dans les trois mois...

Didier OTT : les attaques externes visent plutôt les nouvelles données ; le risque pour les données archivées vient plutôt des métiers ; il faut veiller à ce que les données disponibles ne soient pas détruites par métiers.

Philippe GIORGI : j'entends que le message est de s'unir pour aider le collaborateur à faire la différence entre sphère entreprise et sphère personnelle.

### *Débat sur la table ronde*

Florent VINCENT (Thales Systèmes Aéroportés) : les données sont conservées sur des dizaines d'années : comment s'assurer que les bonnes personnes y ont accès ? Quelle politique d'accès sur le long terme ?

Didier OTT : chez Bouygues Télécom, il y a un tableau des accès avec des responsables identifiés, mis à jour une fois par an

Piotr MATUSIAK : il existe des revues annuelles des habilitations ; il faut s'y astreindre.

Gilles BERTHELOT : les points d'attention visent les données auxquelles on n'a pas souvent accès : on oublie qu'on a changé de SI, on oublie les revues régulières, les formats deviennent illisibles, et il y a aussi le droit à l'oubli. Il faut intervenir sur le cycle de vie de la donnée.

Thérèse PRÉCIGOUT (RFF) : un des moyens de piloter l'archivage dans la durée, est de ranger les données par activité et non par service. Notre archivage papier porte sur des décennies ; l'accès à cette mémoire est un point fort ; or les gens partent et souvent il n'y a pas de lien avec les successeurs ; l'organisation de l'archivage par activité garantit la pérennité dans la conservation. Il faut trouver un système qui automatise le contrôle des accès dans le temps ; la question est la même pour le papier et pour le numérique.

Florent VINCENT : d'accord pour l'administratif mais pour les dossiers de projet, les fusions...

Thérèse PRÉCIGOUT : le raisonnement est le même.

Richard CAZENEUVE : les échanges mettent le doigt sur l'insuffisance du contrôle. On a mis en place il y a 30 ans des contrôleurs de gestion. Avec le numérique, on n'échappera pas à un contrôle de gestion de l'information, de sa création jusqu'à sa destruction. Il faut que chacun ait conscience de ça ; il faut mettre en mouvement tous les collaborateurs producteurs d'information et structurer le pilotage des données qui concernent la vie de l'entreprise.

Gilles BERTHELOT : il y a des idées à prendre dans le système développé par la BNF (problématique manuscrit précieux) ; par exemple, l'aspiration automatisée du .fr, ou les workflows.

Bruno LALANDE : Renault a une politique de protection information (à la direction Prévention et protection) ; l'archivage fait partie de la sécurité de l'information. Cette discussion montre que la sécurité de l'information ne peut être l'affaire de la seule DSI : pour toutes les données structurées, d'accord, mais le plus grand volume est fait de données non structurées, traitées par l'ensemble des collaborateurs. La démarche porteuse est d'avoir une formation « maîtrise de l'information », entre MOE, ou MOA, que l'on peut appeler « gouvernance de l'information » ; il faut donner des règles en partant du top management.

Nous avons commencé chez Renault par la protection et nous allons vers l'archivage. L'enjeu, comme l'a dit et redit le CR2PA, est d'y arriver avant d'avoir à passer par une crise majeure. On peut avoir un réseau de correspondants dans les métiers ; on l'a fait pour la sécurité de l'information. Je suis d'accord avec Richard CAZENEUVE pour inscrire ça dans les processus. La confidentialité est inscrite dans le processus de management par la qualité ; l'archivage doit aussi y être.

Nathalie MORAND-KHALIFA (L'Oréal) : il y a chez L'Oréal une direction de la gouvernance de l'information : maîtrise, contrôle, archivage..., avec des compétences dans les départements, des partenariats. Nous fonctionnons en partenariat avec Piotr, en tout cas pour les 80% de documents électroniques, et aussi avec les juristes. Le RSSI ne se situe pas toujours à la DSI ; et il a une vision plus large.

Piotr MATUSIAK : mon patron est le DSI, Nathalie a un autre patron, et cela se passe très bien.

Clotilde CUCCHI-VIGNIER (Total SA) : Total a également un département Gouvernance de l'information ; le responsable de la protection du patrimoine informationnel est rattaché à la Sûreté.

#### **4. Résultats de l'enquête 2013 du CR2PA sur l'archivage managérial**

Voir le PPT

Thérèse-Marie JONNAERT, du GT Benchmark du Club, rappelle le contexte. L'enquête a été menée au deuxième trimestre 2013. 67 questionnaires ont été validés pour constituer le panel : 24 provenant d'entreprises adhérentes au CR2PA, 33 extérieurs et 10 réponses anonymes.

Daniel COLAS, qui a effectué de dépouillement de l'enquête avec Marie-Anne Chabin et la mise en forme des résultats commente quelques tableaux significatifs avec une métrique permettant de se situer (il y avait 40 questions, regroupant 250 possibilités de réponse, fermées ou libres).

Il en ressort notamment que :

- l'information n'est en général pas bien traitée !
- la situation est toujours très mauvaise sur les messages engageants ; on s'occupe mieux des données structurées ;
- les risques financiers liés à l'archivage sont peu évalués (20% des répondants) ;
- 80 % ont identifié un responsable conservation/destruction des documents qui engage l'entreprise et 90% ont défini ou projetent une politique d'archivage ;
- la politique d'archivage est en continuité de la politique de gestion documentaire ; elle s'appuie sur celle de sécurité, peut entrer comme composante d'une politique qualité ;
- pour le référentiel de conservation et de destruction, c'est le plus souvent « en cours » ;
- un tiers des répondants ont lancé leur système d'archivage électronique (SAE) : le principal critère de choix reste le prix, mais l'adéquation fonctionnelle est en bonne place...

Richard CAZENEUVE présente les tendances qui se dégagent des résultats et des commentaires libres des répondants, lesquels rejoignent les positions présentées dans le Référentiel Archivage managérial (publié l'an passé) :

- toutes les entreprises ou organismes font face aux mêmes risques et aux mêmes enjeux,
- les situations et les perceptions sont très disparates,
- l'archivage est bien perçu par les répondants comme une affaire de management, même si cela ne correspond pas à la réalité partout ; le rythme d'adaptation des entreprises n'est pas à la hauteur des enjeux ;
- trois principaux challenges cités par les répondants :
  1. Sensibiliser les collaborateurs aux questions de l'archivage : le métier qui est destinataire des bénéfices du projet d'archivage doit être acteur,
  2. Assurer la pérennité de la conservation numérique,
  3. S'assurer que toute information archivable est bien archivée.

Philippe GIORGI présente le Baromètre français de l'archivage managérial© qui sortira de cette enquête du CR2PA. Cette enquête est en quelque sorte un galop d'essai pour prendre la température. Tous les grands acteurs économiques ont des baromètres ; il faut créer une photo du domaine, un référentiel auquel se reporter. Pour l'archivage, il n'en existe pas ; aucune association liée à l'archivage ne l'a fait et le CR2PA va le faire. La première version du Baromètre sortira en 2014, et le

CR2PA sera aidé par un organisme indépendant. Il permettra à chacun de s'étalonner, de mettre en perspective son avance ou son retard. Il sera publié dans les médias.

Cette étude sera réalisée tous les 2 ans à partir de 2014 pour permettre de constater des évolutions, liées à l'action du Club auprès de ses membres et à l'extérieur. Elle fera autorité auprès des autres clubs et associations du monde de l'archivage et de la conservation ; fournisseurs, intégrateurs, prestataires, etc.

**NB :** Diffusion des résultats complets : les répondants ont eu la totalité des résultats, avec le détail des logiciels utilisés s'ils avaient répondu à cette question.

### *Commentaires des participants sur l'enquête*

François DELION (Bouygues Telecom ) : ce que dit l'enquête, on en avait tous conscience, mais maintenant, c'est écrit quelque part. On l'expliquait et il fallait que nos DG nous croient ; aujourd'hui, on peut montrer l'enquête du CR2PA.

Delphine MOUCHEL (DCNS) : je connaissais le club de nom ; en remplissant le questionnaire, je me suis dit : « Je ne me sens plus seule ! ». Oui, il faut intégrer l'archivage dans le processus qualité ; oui, il faut aller vers la gouvernance de l'information mais le chemin d'évangélisation est long. Quand j'ai lu le compte rendu, j'ai réussi à me situer ; il met les pendules à l'heure (ou compteurs à zéro) et donne du courage.

Clotilde CUCCHI-VIGNIER (Total SA) : même pour les entreprises qui ont une certaine maturité et une politique, il est important de se situer, de faire le point, de ne pas être trop sûr de soi !

## **5. Actualités du Club**

Voir le PPT

Daniel COLAS annonce la seconde édition de la manifestation « Les éditeurs outillent l'archivage managérial » co-organisé cette année avec SPARK Archives (Klee Group) et HP Autonomy. Elle aura lieu le 5 décembre 2013 matin au Cercle national des Armées.

Nathalie MORAND-KHALIFA propose de constituer un petit groupe pour poursuivre la réflexion sur l'archivage des mails : « Comment mieux produire les mails engageants pour mieux les archiver? »

Marie-Anne CHABIN rappelle les deux stages proposés par le CR2PA en partenariat avec le CNAM :

1. L'archivage managérial, une réponse au désordre numérique
2. Réussir son projet d'archivage : vraies questions-réponses concrètes

Comme professeur au CNAM, responsable du certificat de spécialisation CS32, elle salue dans l'assistance plusieurs de ses élèves ou anciens élèves dont les mémoires sont remarquables par leur sérieux et la qualité des propositions avancées, notamment sur la question de l'archivage des mails évoqué par Nathalie MORAND-KHALIFA.

David BIGOT (RFF) présente l'actualité du GT « Assistance à maîtrise d'ouvrage » : une grille d'analyse d'un Système d'archivage électronique sera prochainement diffusée, ainsi que plusieurs posters. D'autres livrables sont à l'étude.

Philippe GIORGI rappelle l'opération Parrainage adhérents (un iPad à gagner), prolongée jusqu'au 31 mars 2014.

*Compte rendu rédigé par Marie-Anne Chabin, diffusé le 07.11.2013.*