



**HAL**  
open science

# Gestion documentaire des dossiers mixtes : méthodes et outils dans une approche-métier

Alice Monfort

► **To cite this version:**

Alice Monfort. Gestion documentaire des dossiers mixtes : méthodes et outils dans une approche-métier. domain\_shs.info.docu. 2015. mem\_01309487

**HAL Id: mem\_01309487**

**[https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem\\_01309487v1](https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_01309487v1)**

Submitted on 29 Apr 2016

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License



CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS

Ecole Management et Société-Département CITS

INTD

MEMOIRE pour obtenir le Titre enregistré au RNCP

"Chef de projet en ingénierie documentaire"

Niveau I

Présenté et soutenu par

*Alice Monfort*

le 23 novembre 2015

Gestion documentaire des dossiers mixtes :  
méthodes et outils dans une approche-métier

Jury :  
Santiago FERRER  
Gérald KEMBELLEC

**Promotion 45**

# Remerciements

Je remercie les différents services de LOCARCHIVES pour leur accueil et leur disponibilité pendant ma mission de stage, ainsi que pour leurs conseils avisés qui m'ont permis de mener à bien cette mission.

# Notice

**Titre :** Gestion documentaire des dossiers mixtes : méthodes et outils dans une approche-métier

**Auteur :** Alice Monfort

**Nombre de pages :** 211

**Nombre de références bibliographiques :** 35

**Résumé en français :** Comment gérer de façon efficace les dossiers mixtes où coexistent des documents physiques et des documents électroniques ? Après avoir exploré la notion de dossier dans les environnements physique et électronique, ce mémoire tente d'identifier des solutions de gestion documentaire permettant de répondre aux spécificités des dossiers dont les supports sont hétérogènes en s'appuyant sur une approche-métier à travers l'étude du dossier individuel de salarié et du dossier relatif à l'immeuble.

**Résumé en anglais :** How to manage in a efficient way the mixed files where physical documents and electronic documents coexist ? Having explored the notion of file in the physical and electronic environments, this work tries to identify solutions of records management allowing to answer at the specificities of the files where supports are heterogeneous, resting on a business approach through the study of the individual file of employee and the file concerning the building.

**Descripteurs matières :** Document électronique ; Document papier ; Dossier ; GED ; Gestion de documents ; Hybride ; Immeuble ; Mixte ; Records management ; Salarié

**Descripteurs géographiques :** France ; Europe

**Noms propres :** Néant

**Lieu de stage :** LOCARCHIVES

# Table des matières

<b>TABLE DES MATIERES.....</b>	<b>4</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX .....</b>	<b>8</b>
<b>LISTE DES FIGURES.....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>11</b>
<b>PREMIERE PARTIE : DEFINITION DE LA NOTION DE DOSSIER DANS LES ENVIRONNEMENTS PHYSIQUE ET ELECTRONIQUE .....</b>	<b>15</b>
<b>1 QU'EST-CE QU'UN DOSSIER ? .....</b>	<b>16</b>
1.1 LES DIFFERENTES FACETTES DU DOSSIER .....	16
1.2 LES SPECIFICITES DU DOSSIER .....	18
1.2.1 <i>Une unité documentaire singulière .....</i>	<i>18</i>
1.2.2 <i>Un hyperdocument singulier .....</i>	<i>19</i>
1.3 LES FAMILLES DE DOSSIERS .....	20
1.3.1 <i>Dossier organique et dossier de classement.....</i>	<i>21</i>
1.3.2 <i>Dossiers en série, dossiers éclatés, dossiers de référence .....</i>	<i>24</i>
<b>2 FINALITES ET VALEUR AJOUTEE DU DOSSIER .....</b>	<b>25</b>
2.1 LES FINALITES DU DOSSIER .....	25
2.2 LA VALEUR AJOUTEE DU DOSSIER .....	26
2.2.1 <i>Valeur propre au dossier, valeur des documents .....</i>	<i>26</i>
2.2.2 <i>Valeur de trace.....</i>	<i>28</i>
2.2.3 <i>Valeur de connaissance.....</i>	<i>30</i>
<b>3 LE DOSSIER : DE L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE A L'ENVIRONNEMENT ELECTRONIQUE .....</b>	<b>33</b>
3.1 LA PERTINENCE D'UNE NOTION PHYSIQUE DANS L'ENVIRONNEMENT ELECTRONIQUE ...	33
3.2 LA CREATION DE LA VALEUR DE TRACE .....	35
3.2.1 <i>Les traces portées par le document.....</i>	<i>36</i>
3.2.2 <i>Les traces portées par le dossier.....</i>	<i>39</i>
3.2.3 <i>Les traces et la coexistence de formats .....</i>	<i>40</i>
3.2.4 <i>L'organisation des traces.....</i>	<i>42</i>
3.3 LA CREATION DE LA VALEUR DE CONNAISSANCE .....	46

3.3.1	<i>La calculabilité et les contenus documentaires</i> .....	47
3.3.2	<i>L'ubiquité et la désorientation du lecteur</i> .....	50
3.3.3	<i>Les instruments de lecture du dossier</i> .....	52
3.3.3.1	Les instruments de la « sémantique structurale » .....	54
3.3.3.2	Les instruments de la « sémantique annotationnelle » .....	59
3.4	UN INVARIANT, LA GOUVERNANCE DU DOSSIER.....	62
<b>4</b>	<b>L'ENCADREMENT NORMATIF DU DOSSIER.....</b>	<b>65</b>
4.1	LA GESTION DES DOCUMENTS D'ACTIVITE .....	65
4.2	L'ARCHIVAGE SUR LE LONG TERME.....	70
4.2.1	<i>Le document, notion-support des normes sur l'archivage</i> .....	70
4.2.2	<i>Le cas particulier de la norme MoReq</i> .....	72
4.2.2.1	La notion de dossier dans les premières éditions du MoReq .....	73
4.2.2.2	L'organisation du dossier (MoReq1 et MoReq2).....	74
4.2.2.3	Le dossier dans l'organisation documentaire (MoReq1 et MoReq2) .....	77
4.2.2.4	MoReq2010 : quelles évolutions ? .....	79
<b>5</b>	<b>DOSSIERS MIXTES ET ENJEUX DE GESTION.....</b>	<b>81</b>
5.1	« MIXTE » OU « HYBRIDE » ?.....	81
5.2	LES RAISONS DE LA MIXITE.....	84
5.3	DOSSIERS MIXTES ET CYCLE DE VIE .....	88
5.4	LA GESTION DES DOSSIERS MIXTES .....	91
5.4.1	<i>Archivage mixte : enjeux et objectifs</i> .....	91
5.4.2	<i>Archivage mixte : volet organisationnel</i> .....	94
5.4.3	<i>Archivage mixte : volet technique</i> .....	95
5.4.4	<i>Gestion documentaire / archivage mixte</i> .....	100
<b>6</b>	<b>PROBLEMATIQUE ET HYPOTHESES.....</b>	<b>105</b>
<b>DEUXIEME PARTIE : QUELLES SOLUTIONS POUR UNE GESTION</b>		
<b>EFFICIENTE DES DOSSIERS MIXTES AVEC UNE APPROCHE METIER ?.. 108</b>		
<b>7</b>	<b>MISSION DE STAGE CHEZ LOCARCHIVES : CONTEXTE ET METHODES</b>	<b>109</b>
7.1	PRESENTATION DE LOCARCHIVES .....	109
7.2	MISSION ET CONTEXTE DE L'ENTREPRISE .....	110
7.2.1	<i>Périmètre du projet</i> .....	110
7.2.2	<i>Choix du corpus de dossiers-métiers</i> .....	111
7.2.3	<i>Organisation du projet au sein de l'entreprise</i> .....	112
7.3	METHODES DE REALISATION DE LA MISSION .....	115

7.3.1	<i>Le recueil des besoins</i> .....	115
7.3.1.1	Recueil auprès des acteurs internes .....	116
7.3.1.2	Recueil des appels d'offres et des cas de gestion .....	117
7.3.2	<i>L'analyse du recueil de besoins</i> .....	118
7.3.2.1	Catégoriser les besoins de gestion .....	119
7.3.2.2	Etablir le profil des dossiers-métier et de leur mixité.....	119
7.3.3	<i>La définition du catalogue de prestations</i> .....	120
7.3.3.1	L'analyse des moyens de gestion existants .....	120
7.3.3.1.1	La gestion physique des dossiers vivants proposée par LOCARCHIVES .....	120
7.3.3.1.2	Le portail d'accès aux archives physiques et électroniques et le SAE de LOCARCHIVES.....	121
7.3.3.1.3	Les solutions actuelles de Gestion Electronique de Documents (GED).....	121
7.3.3.1.4	Les recommandations pour un archivage mixte .....	122
7.3.3.2	La construction du catalogue de prestations .....	122
<b>8</b>	<b>APPROCHE COMPAREE DES DOSSIERS-METIER « TEST »</b> .....	<b>125</b>
8.1	PERIMETRE DES DOSSIERS « TEST » .....	125
8.1.1	<i>Le dossier individuel de salarié</i> .....	125
8.1.2	<i>Le dossier relatif à l'immeuble</i> .....	125
8.2	CATEGORIES D'APPARTENANCE DES DOSSIERS « TEST » .....	127
8.3	CONTENU DOCUMENTAIRE DES DOSSIERS « TEST » .....	129
8.3.1	<i>L'organisation générale des dossiers</i> .....	129
8.3.2	<i>Les sous-dossiers et leur contenu</i> .....	133
8.3.2.1	Le dossier individuel de salarié .....	133
8.3.2.2	Le dossier relatif à l'immeuble .....	134
8.3.2.3	Valeur des documents.....	136
8.3.2.4	Sources d'émission .....	137
8.3.2.5	Volumétrie et accroissement.....	138
8.3.3	<i>Le caractère mixte des dossiers</i> .....	139
8.3.3.1	L'objet documenté et la durée de collecte.....	139
8.3.3.2	Les formats des documents .....	141
8.3.3.3	La dématérialisation des documents et des processus .....	142
8.4	BESOINS DE GESTION DOCUMENTAIRE.....	144
8.4.1	<i>Présentation du recueil de besoins</i> .....	144
8.4.2	<i>Analyse du recueil de besoins</i> .....	147
8.4.2.1	Les besoins de liens inter-dossiers et inter-documentaires .....	147
8.4.2.2	Les besoins liés à la création de la valeur de trace .....	148
8.4.2.3	Les besoins liés à la création de la valeur de connaissance .....	150

<b>9</b>	<b>GESTION DOCUMENTAIRE DE DOSSIERS MIXTES : COMMENT REVELER LA VALEUR AJOUTEE DU DOSSIER ?</b>	<b>153</b>
9.1	LES LIENS INTER-DOSSIERS ET INTER-DOCUMENTAIRES	153
9.1.1	<i>Les méta-informations du dossier</i>	153
9.1.2	<i>Les méta-informations reliant le dossier à une sous-série</i>	155
9.1.3	<i>Les liens au niveau des sous-dossiers</i>	156
9.1.4	<i>Les liens inter-documents</i>	158
9.1.5	<i>La mise en œuvre du référencement unifié</i>	159
9.2	LA CREATION DE LA VALEUR DE TRACE	162
9.2.1	<i>La complétude du dossier</i>	162
9.2.1.1	Complétude et gestion des mouvements des entités physiques	162
9.2.1.2	Etat de complétude, conformité et mise à jour du dossier	164
9.2.2	<i>La production documentaire et la valeur de trace</i>	165
9.2.2.1	Encadrement de la production documentaire	165
9.2.2.2	Traçabilité des processus de production documentaire	166
9.3	LA CREATION DE LA VALEUR DE CONNAISSANCE	169
9.3.1	<i>La « sémantique structurelle »</i>	170
9.3.2	<i>La « sémantique annotationnelle »</i>	171
	<b>CONCLUSION</b>	<b>173</b>
	<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>177</b>
	<b>ANNEXE 1 : EXIGENCES DU MOREQ2 (26) SUR LA GESTION DES ARCHIVES PHYSIQUES</b>	<b>188</b>
	<b>ANNEXE 2 : PROCESSUS DOCUMENTAIRES DU DOSSIER INDIVIDUEL DE SALARIE</b>	<b>192</b>



# Liste des tableaux

Tableau n°1 : Comparaison des caractéristiques des dossiers organiques et des dossiers documentaires / de classement (4) (7) .....	23
Tableau n°2 : Caractéristiques des notions de « sémantique structurelle » et de « sémantique annotationnelle » (1) .....	59
Tableau n°3 : Définition des trois niveaux d'archivage dans la norme NF Z40-350 (30) .....	70
Tableau n°4 : Comparaison des systèmes de GED et de SAE (26) .....	102
Tableau n°5 : Catégories d'appartenance du dossier individuel de salarié et du dossier relatif à l'immeuble .....	128
Tableau n°6 : Métadonnées relatives à la gestion des archives physiques dans le MoReq2 (28) .....	163

## Liste des figures

Figure n°1 : Schéma de l'organisation d'un plan de classement hiérarchique (26).....	78
Figure n°2 : Schémas du plan de classement hiérarchique dans le MoReq2 (26) et dans le MoReq2010 (27) .....	79
Figure n°3 : Schéma de la constitution des fonds hybrides (9) .....	81
Figure n°4 : Comparaison des approches anglaise et française du cycle de vie des archives (Marie-Anne CHABIN).....	90
Figure n°5 : Schéma représentant les composants de l'archivage mixte (19).....	94
Figure n°6 : Modèles des relations entre entités dans le MoReq1 (25) et dans le MoReq2 (26) .....	97
Figure n°7 : Cycle de vie des documents et moyens de gestion (19).....	101
Figure n°8 : Planning du déroulement du stage .....	114
Figure n°9 : Les différentes étapes de travail de la première phase de l'étude de faisabilité .....	115
Figure n°10 : Niveaux logistique, documentaire et métier de la gestion des dossiers mixtes .....	124
Figure n°11 : Les différentes activités liées à l'immeuble .....	126
Figure n°12 : Exemples de plans de classement par métier au sein du dossier relatif à l'immeuble.....	130
Figure n°13 : Exemple de plan de classement d'un dossier individuel de salarié .....	131
Figure n°14 : Exemples de plans de classement par événement-métier au sein du dossier relatif à l'immeuble.....	132
Figure n°15 : Contenu documentaire du dossier individuel de salarié.....	134
Figure n°16 : Familles de sous-dossiers et de typologies documentaires dans l'activité de gestion locative.....	135

Figure n°17 : Typologies communes de sous-dossiers / Contenus documentaires différents en fonction des événements documentés (dossier relatif à l'immeuble) .....	136
Figure n°18 : Besoins de gestion documentaire pour le dossier individuel de salarié .....	145
Figure n°19 : Besoins de gestion documentaire pour le dossier relatif à l'immeuble .....	146
Figure n°20 : Comparaison des besoins de gestion documentaire des deux dossiers-métier .....	146
Figure n°21 : Méta-informations et métadonnées du dossier individuel de salarié .....	158
Figure n°22 : Processus d'émission et de dépôt de pièces dans le cadre du dossier individuel de salarié .....	168

# **Introduction**

La gestion des documents d'activité, du fait des pratiques actuelles de production documentaire, comprend la gestion de documents physiques, de documents nativement électroniques, de documents papier dématérialisés, des documents électroniques rematérialisés. De ce fait, la gestion des documents d'activité se traduit dans beaucoup de cas par la gestion de dossiers mixtes, composés de ces différents types de documents.

Si aujourd'hui la production d'un document débute dans de nombreux cas par la création d'un document électronique, le document change de statut au cours de son cycle de vie. Pour acquérir une valeur probante, le document est aujourd'hui encore souvent édité en format papier pour signature. Pour la conservation du document, le format physique présente aujourd'hui encore des avantages en matière de pérennité de conservation par rapport au format électronique, et en matière de coût de conservation à long terme.

Parallèlement, certains flux documentaires se trouvent très largement dématérialisés par la généralisation des usages de Nouvelles Technologies d'Information et de Communication : ainsi, les échanges par emails notamment ont changé la donne dans les flux de courriers entrants et sortants des entreprises. La maîtrise de ces flux dont la dématérialisation s'est d'une certaine façon imposée aux entreprises a impliqué une évolution des méthodes de gestion qui prennent en compte la valeur des échanges dématérialisés.

De plus, la reconnaissance de la valeur légale de documents nativement électroniques entraîne de plus en plus les entreprises vers la dématérialisation de leurs processus de production, de validation et de conservation des documents d'activité. Dans cette transition numérique, l'un des enjeux est de gérer de façon unifiée ce qui est déjà produit et ce qui se produira demain : dans le cadre de la gestion des documents d'activité, la gestion efficiente des dossiers mixtes représente un enjeu important de la transition numérique.

En effet, même si une entreprise décide de dématérialiser ses processus documentaires, se côtoieront encore un certain temps au sein de mêmes dossiers : une production parallèle ou successive de documents à valeur probante au format papier et au format nativement électronique, la réception de la part de tiers externes de documents physiques et de documents dématérialisés, mais aussi une coexistence pour un même document de deux supports avec d'une part des copies de consultation et/ou de sécurité électroniques générées à partir d'originaux à valeur probante au format papier (pour faciliter la consultation des documents) et d'autre part des originaux nativement électroniques et intègres, rematérialisés pour des besoins de communication ou de confort de consultation.

Ainsi, au fur et à mesure de la dématérialisation des processus documentaires d'une entreprise, on pourra retrouver au sein du fonds documentaire cohérent du point de vue de

son activité des dossiers constitués uniquement de documents physiques, des dossiers mixtes et des dossiers entièrement dématérialisés.

Les dossiers mixtes représentent une étape de la transition numérique, on peut dire que leur disparition est programmée à plus ou moins long terme par les objectifs de zéro papier que se fixent de nombreuses entreprises. Toutefois, la nécessité de gérer des dossiers mixtes est une réalité qui pourra durer un temps relativement important (et dont la durée est inconnue à ce jour), étant donné que tant que les processus de dématérialisation des documents ne seront pas effectifs sur l'ensemble des étapes de production, de validation et de conservation des documents, la production de documents physiques à valeur probante perdurera, avec les nécessités d'accès et de conservation qui y sont associées pour toute la durée de leur cycle de vie.

On peut donc penser aujourd'hui que la transition vers les dossiers 100% électroniques sera lente et qu'une gestion efficace des dossiers mixtes sera à réaliser par beaucoup d'entreprises durant les prochaines années, avec les adaptations d'usage qu'implique leur double support.

La notion de dossier en tant qu'unité documentaire apparaît ébranlée par cette multiplicité des supports. Dans la mesure où la pertinence de cette notion venant du monde du papier, comme celle du document, est réinterrogée dans sa transposition au numérique, comment définir le dossier mixte en tant qu'unité documentaire ? Cette question s'étend à la notion de document (papier, électronique, hybride) en tant qu'élément constitutif du dossier.

Si dans le cas des dossiers physiques, l'entité matérielle du dossier se doit de refléter sa complétude et son unicité, les dossiers mixtes modifient les usages. Comment gérer de façon efficace un dossier qui ne présente pas d'unité de support et qui regroupe des documents gérés par des usages différents ? Dans cette configuration, comment assurer une vision globale du dossier, c'est-à-dire collecter, assurer la cohérence et gérer les informations à l'échelle du dossier ?

Se pose également la question du rôle à jouer par les outils de gestion électronique des documents et d'archivage électronique : peuvent-ils permettre de dépasser de façon efficace les différences de support par des capacités de recherche et de consultation unifiées ? Comment ces outils peuvent-ils assister la gestion des documents physiques et assurer une cohérence de traitement entre documents électroniques et documents physiques ? L'optimisation de la gestion d'un dossier mixte dépend-elle plus des fonctionnalités d'un outil ou des « bonnes pratiques » à mettre en place pour gérer ces unités documentaires ?

Nous explorerons d'abord la notion de dossier dans les environnements physique et électronique pour mieux cerner de façon globale les enjeux de gestion et les usages de cette unité documentaire. Ensuite, nous confronterons ces éléments à des dossiers-métier (dossier individuel de salarié, dossier relatif à l'immeuble), au niveau de leur contenu et des besoins liés à ces dossiers en matière de gestion documentaire. Nous tenterons d'en tirer les éléments-clés à prendre en compte pour une gestion efficiente des dossiers mixtes tout au long de leur cycle de vie.

**Première partie :  
Définition de la notion de dossier  
dans les environnements  
physique et électronique**



# 1 Qu'est-ce qu'un dossier ?

---

La notion de dossier est une notion courante, d'utilisation quotidienne dans beaucoup de secteurs professionnels. Elle évoque spontanément les documents relatifs à une affaire, regroupés dans une chemise cartonnée. S'il s'agit d'une première image partagée par le plus grand nombre, elle ne saurait suffire à décrire l'ensemble des cas de dossiers, tous les dossiers n'étant pas relatifs à une affaire, tous les dossiers n'étant pas circonscrits à une chemise cartonnée.

## 1.1 Les différentes facettes du dossier

Nous reprenons d'abord quelques définitions du dossier données par différents professionnels des sciences de l'information et des archives.

Marie-Anne CHABIN, dans son « Essai de définition universelle du dossier », décrit le dossier comme le « *croisement de deux éléments : un élément de pertinence (« relatif à ») et un élément de localisation (« placé dans »)* » (4). Elle identifie deux dimensions indissociables du dossier : « *le dossier, quoi qu'on fasse, s'appréhende nécessairement en deux dimensions indissociables : une dimension intellectuelle ou logique (incluant les dimensions syntaxique et sémantique), et une dimension matérielle ou physique.* » (4)

Dans cette approche volontairement généraliste, ces deux dimensions recouvrent des situations hétérogènes. Ainsi, la dimension physique ne renvoie pas systématiquement à une unité matérielle. Comme le soulignent Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS, dans l'analyse de la notion de dossier qui introduit leur ouvrage sur la « Typologie des dossiers des organisations », « *Les documents d'un même dossier ne sont pas toujours réunis matériellement. Ils peuvent être, au contraire, éparpillés et placés « dans un ou plusieurs contenants », voire dans un ou plusieurs services pour des raisons multiples telles que le partage des responsabilités et le respect de la législation, ou pour des raisons pratiques de conservation liées au volume du dossier ou au support particulier des documents d'un dossier.* » (7)

Concernant la dimension intellectuelle ou logique, l'objet du dossier peut être une affaire bien sûr, mais « *il peut s'agir d'une personne, ou d'une activité précise dans le cadre de la conduite d'une affaire (établissement des pièces contractuelles dans une affaire de construction), ou d'une procédure (dont le sens est un peu plus circonscrit que le mot affaire)* » nous indique Marie-Anne CHABIN (4). Un dossier peut aussi être établi autour d'une thématique, d'un sujet, dont le périmètre est déterminé par celui ou ceux qui le

constituent. La dimension intellectuelle/logique se traduit par le fait que l'ensemble des pièces pointent vers un même objet et, en rentrant plus en profondeur, par les liens existant entre les constituants du dossier. Ainsi, Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS soulignent que : « *Le dossier est composé de documents qui ont un lien entre eux. (...) C'est aussi lui [le lien] qui, tout en justifiant le rassemblement de documents, sert à l'interprétation de chacun d'entre eux. (...) Le lien qui unit les pièces d'un dossier fournit donc le contexte d'interprétation de l'information de chacun des documents et le sens du dossier lui-même.* » (7)

La troisième dimension de la notion de dossier est temporelle. Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS décrivent ainsi cette dimension : « *La notion de dossier comporte une dimension temporelle. Un dossier n'est complet qu'après une certaine période. (...) C'est donc au fur et à mesure des activités d'une organisation que se constitue un dossier. En fait, le dossier n'existe dans son intégralité qu'au moment où l'activité ou l'opération à l'occasion de laquelle il a été créé est terminée.* » (7) Cette dimension peut recouvrir des situations également variables : un dossier peut être alimenté pendant quelques jours, quelques mois, plusieurs années, voire des décennies. Les auteures soulignent également le caractère mouvant du dossier pendant sa période d'activité : le contenu du dossier ne sera a priori pas identique à l'instant  $t$  et à l'instant  $t+1$ , son contenu ne sera figé qu'au moment de sa clôture.

Ces trois dimensions, matérielle/physique, intellectuelle/logique et temporelle, sont bien lisibles dans la définition suivante de Marie-Anne CHABIN à travers les notions d'« *enveloppe* », d'« *unité de contenu* » et de « *période* » d'alimentation : « *On peut donc considérer le dossier comme une enveloppe, matérielle ou virtuelle, qui reçoit des informations (données, documents) liées par une unité de contenu pendant une période donnée. Lorsque cette période n'est pas close, le dossier est réputé « ouvert » et susceptible d'être encore alimenté.* » (4)

Pour analyser la notion de dossier, Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS ont passé en revue un certain nombre de définitions issues des réglementations, des institutions, des professionnels et des chercheurs en sciences de l'information, elles ont noté l'accent mis généralement sur une seule des dimensions de la notion de dossier et sur le fait que l'ensemble des dimensions est rarement pris en compte : « *S'il n'existe à ce jour aucune définition qui fasse l'unanimité en raison de la complexité de la notion de dossier et de la confusion liées à ses dimensions intellectuelles et physiques, les définitions qui sont proposées ne sont cependant pas contradictoires, mais plutôt complémentaires, car elles mettent l'accent sur l'une ou l'autre facette du dossier.* » (7)

A partir de ce corpus de définitions complémentaires les unes des autres, les auteures proposent une définition qu'elles qualifient d'« *englobante* » et qui développe les trois dimensions évoquées :

« A partir de l'ensemble de ces définitions et des différents volets qu'elles retiennent, il devient possible de présenter une définition plus englobante du dossier que celles que nous avons déjà énoncées. Ainsi, le dossier peut se définir en ces termes :

Le dossier est un ensemble logique et cohérent de données et de documents interdépendants, recueillis au cours de la réalisation des activités d'une organisation, pouvant se retrouver en un ou plusieurs contenants, supports ou lieux et susceptibles de fournir une information complète sur une affaire, un sujet, un événement ou une activité. Il constitue en lui-même une unité d'information définie par le lien unissant les documents qu'il contient.

De cette définition se dégagent des caractéristiques propres aux dossiers produits par les organisations. » (7)

Cette définition introduit l'objectif de complétude de l'information concernant l'objet du dossier. Elle souligne également la nécessaire cohérence des éléments constitutifs du dossier et l'hétérogénéité des éléments constitutifs du dossier (données/documents). Elle insiste sur le lien unissant les documents qui en fait une unité d'information en soi. A partir de cette définition du dossier, les auteures mettent en évidence « *trois caractéristiques qui semblent propres au dossier* » (7) et permettent de le différencier en tant qu'unité documentaire.

## **1.2 Les spécificités du dossier**

### **1.2.1 Une unité documentaire singulière**

Les trois caractéristiques différenciantes du dossier identifiées par Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS sont : « *l'interdépendance des documents* », « *l'homogénéité de l'information* », « *l'autonomie du dossier* » (7). La première caractéristique, celle de l'interdépendance des documents, apparaît pour les auteures comme la caractéristique fondamentale du dossier en tant qu'unité documentaire.

« L'interdépendance des documents est ce qui caractérise un dossier et le distingue d'une collection de pièce. (...)

Les documents d'un même dossier sont « intimement » liés et ils « s'éclairent » les uns les autres, produisant le sens de l'information fournie par ce dossier. Cette relation fondamentale de la pièce avec le dossier est intimement liée à l'interdépendance des documents : c'est d'ailleurs sur cette relation que repose principalement la valeur probante de l'information. » (7)

La deuxième caractéristique, l'homogénéité de l'information, renvoie à la structuration des activités qui détermine le périmètre du dossier et l'événement qui amène à la création d'un nouveau dossier : « *L'information contenue dans le dossier doit être et demeurer homogène, c'est-à-dire ne contenir que des documents concernant le même objet.*

*Autrement dit, le dossier est « monoréférentiel » : il renvoie à un seul objet, à une seule affaire. » (7) La dernière caractéristique, l'autonomie du dossier, confirme bien que le dossier est une unité documentaire avec une valeur propre : « Le dossier est un ensemble autonome de documents. Il est « autosuffisant » et « porteur de sens » en lui-même lorsqu'il est complet. Par conséquent, puisqu'il regroupe l'ensemble des documents et des données relatifs à une affaire, une activité, une personne, un événement ou un objet, il constitue une unité documentaire, une « unité d'information » sur cet objet ou cette affaire. » (7)*

Ces trois signes distinctifs du dossier en font une unité documentaire porteuse d'une information distincte des documents qu'il contient : « Ces différentes caractéristiques en font, au-delà des documents qu'il contient, une source particulière d'information créée et utilisée par les administrations dans la gestion de leur information organique et consignée. » (7) Nous reviendrons sur le dossier en tant que source d'information pour définir plus précisément la valeur informationnelle portée par le dossier.

### **1.2.2 Un hyperdocument singulier**

Bruno BACHIMONT, dans l'article intitulé « Dossier et lecture hypertextuelle : problématique et discussion. Exemple autour du dossier patient », place le dossier dans la famille de l'« hyperdocument », qu'il définit comme « tout ensemble de documents constituant une certaine unité », et qui compte selon lui plusieurs types « par exemple le genre encyclopédique, le genre documentation, le genre dictionnaire, le genre dossier » (1). Cette définition d'hyperdocument rejoint la caractéristique déjà énoncée d'homogénéité de l'information.

Bruno BACHIMONT note les caractéristiques spécifiques au dossier par rapport au champ général de l'hyperdocument, qu'il illustre par des exemples tirés du dossier patient hospitalier qui regroupe « l'ensemble des documents circulant dans un hôpital contenant les informations à caractère médical relatives à un patient donné » (1) :

« (...) Le dossier est un hyperdocument particulier qui se singularise par les trois caractéristiques suivantes :

- le dossier évolue : il est *actif* ; cela signifie qu'il est sans cesse enrichi de nouveaux documents qu'il faut prendre en compte dans son exploitation ; c'est par exemple de nouveaux comptes rendus d'examen qui viennent s'ajouter au dossier patient, ou une nouvelle fiche d'entretien dans le cas d'un dossier d'un collaborateur ;
- l'élaboration des documents composant le dossier est *locale* ; les documents composant le dossier sont indépendants les uns des autres : ils sont élaborés dans des contextes différents, par des auteurs distincts, selon des formats hétérogènes, souvent dans l'ignorance des autres pièces du dossier ; le compte rendu opératoire, par exemple, s'élabore dans le contexte local de l'opération, indépendamment des autres éléments du dossier ;

- la consultation des documents composant le dossier est *globale* : si le dossier existe en tant que dossier, c'est que l'on estime que la lecture d'un élément du dossier doit s'accompagner de la consultation des autres éléments du dossier ; *conçus indépendamment les uns des autres*, les documents du dossier doivent être *lus ensemble* ; (...) » (1)

Tant qu'il n'est pas clôturé, le dossier n'est pas figé, il est « vivant » : cette caractéristique rejoint la description de Marie-Anne CHABIN d'une « *entité mouvante, dans son fond comme dans sa forme* » (4). Cette caractéristique en fait une unité documentaire évolutive dont le contenu est appréhendé au moment de sa consultation et qui devra être à nouveau appréhendé lors d'une consultation ultérieure.

La diversité des sources émettrices des pièces constitutives d'un dossier est une autre caractéristique qui touche une majorité de dossiers, du fait que les activités que documentent les dossiers se réalisent pour leur grande majorité dans une interaction entre plusieurs intervenants d'organismes différents ou entre plusieurs services d'une même entreprise. De plus, les pièces constitutives d'un dossier qui émanent donc d'auteurs différents abordent de façon fragmentaire l'objet du dossier. Si les documents constitutifs d'un dossier sont intimement liés par l'objet du dossier, ils sont élaborés de façon indépendante par un auteur comme une réponse précise à un volet de l'objet général du dossier, sans qu'il y ait nécessairement d'intention de la part de l'auteur que ce document soit intégré dans un dossier abordant la question de façon globale.

Les cas de consultation du dossier sont multiples et dépendent des lecteurs dont les intentions ne sont pas toujours connues. On peut dénombrer de nombreux cas de consultation : un lecteur qui doit appréhender l'objet du dossier dans sa globalité et qui attend une information complète à un instant t, un lecteur qui cherche des informations sur un volet précis de l'objet et limitera sa consultation aux éléments abordant ce volet, un lecteur qui supervise l'activité dont le dossier fait l'objet et qui « administre » le dossier en s'assurant que les pièces qui doivent s'y trouver sont bien présentes et complètes, etc. Les lecteurs d'un dossier peuvent être uniquement lecteurs, auteurs de certaines pièces ou être amenés à devenir auteurs de futures pièces constitutives du dossier. Même si tous les lecteurs ne consultent pas le dossier dans sa globalité, c'est cette potentielle lecture globale qui lui donne le statut d'unité documentaire singulière par rapport aux documents. Cela rejoint la caractéristique d'autonomie du dossier en tant que porteur d'une information en lui-même.

### **1.3 Les familles de dossiers**

Pour cerner la notion de dossier dont on sent bien qu'elle recouvre une multiplicité de cas professionnels, on peut également tenter de catégoriser les dossiers. C'est ce que

s'emploient à faire Marie-Anne CHABIN d'une part, Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS d'autre part.

### **1.3.1 Dossier organique et dossier de classement**

En s'attachant à caractériser les dossiers à travers l'événement déclencheur qui décide de l'ouverture d'un dossier, Marie-Anne CHABIN dégage deux familles principales de dossier, et leurs principales caractéristiques : d'une part, « *les dossiers que l'on crée dès qu'une personne ou un objet est visé par une procédure dans le cadre d'une activité quelconque* », et d'autre part « *les dossiers qui sont initiés en dehors d'une procédure définie mais qui documentent une activité d'étude et de documentation* » (4). L'auteure soulève la relative porosité de cette division en deux catégories basée sur la présence ou l'absence d'une procédure encadrant la constitution du dossier : des initiatives peuvent être nécessaires à certaines étapes de l'application d'une procédure, alors que des règles peuvent venir encadrer certaines phases de constitution des dossiers hors procédure.

Dans la même lignée, Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS font référence à une catégorisation voisine, issue d'autres travaux de Marie-Anne CHABIN qui distingue les « *dossiers organiques* » des « *dossiers de classement* » ou « *dossiers à la pièce* » : « *Dans ses travaux, Marie-Anne Chabin retient deux catégories de dossiers dans la masse documentaire détenue par une organisation. Elle distingue les « dossiers organiques » des « dossiers de classement », les uns étant régis par une réglementation, les autres se justifiant par le lien qui unit chaque document.* » (7)

Dans cette catégorisation, on retrouve bien l'existence ou non d'une procédure à l'origine du dossier comme élément déterminant pour l'appartenance à l'une des deux catégories. Si la catégorie des dossiers organiques recouvre celles des dossiers dont l'objet est visé par une procédure, la seconde catégorie, celle des dossiers hors procédure, fait l'objet de descriptions différentes. Dans l'« *Essai de définition universelle du dossier* » (4), Marie-Anne CHABIN circonscrit cette catégorie aux dossiers produits dans le cadre d'activités d'étude et de documentation, autrement dit des dossiers documentaires. En revanche, dans l'article cité par Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS, la définition de cette catégorie « par défaut » paraît plus large d'après les exemples illustrant la définition, les dossiers de classement semblant également inclure les dossiers établis sans procédure mais qui par leur objet pourraient être soumis à une procédure de constitution plus ou moins normalisée (notamment par la mise en place de procédures internes à l'entreprise).

« Le dossier de classement est organisé de façon moins formelle. Il se caractérise surtout par la relation entre chacune des pièces en vue de leur interprétation. La seule condition qui doit être respectée, c'est que le lien entre les documents puisse être identifié.

« La composition d'un dossier de classement est plus susceptible de variations, car s'il existe toujours un lien organique entre certaines pièces (lettre et sa réponse, procès-verbaux d'une commission, décision et ses pièces justificatives), la réunion et l'agencement d'un ensemble de pièces donné dépend également des attributions de l'agent qui le crée, des mots choisis pour désigner l'objet et donc de la personnalité de cet agent (correspondance 1982, correspondance diverse, circulaires Santé, projet de recrutement d'un cadre, affaires réservées, plainte X, mobilier, exposition 1955, etc.) ». » (7)

A travers les deux définitions que Marie-Anne CHABIN donne des dossiers hors procédure, il ressort que le point-clé qui caractérise cette catégorie vaste et hétérogène est le rôle primordial de l'agent qui constitue le dossier. En l'absence de procédure, c'est celui (ou ceux) qui constitue(nt) le dossier qui en maîtrise(nt) le contenu. Ils créent le lien entre les pièces par leurs actions de versements dans le dossier, alors que dans le cas des dossiers soumis à une procédure c'est cette dernière qui fait le lien entre les différents contenus du dossier.

Un autre point-clé qui différencie les dossiers organiques des dossiers de classement réside dans le fait de connaître ou non à l'avance les pièces constitutives du dossier. Si on connaît à l'avance les pièces, cela veut dire que sa complétude est prédéterminée par la procédure à laquelle le dossier est soumis. Dans le cas des dossiers hors procédure, c'est l'agent qui décide quand le dossier est complet.

On note qu'il existe des nuances au sein des dossiers hors procédure dans la connaissance du contenu du dossier en amont de sa constitution : dans le cas des dossiers qui pourraient faire l'objet d'une procédure, la composition du dossier pourrait être au moins en partie connue à l'avance si une procédure normalisait leur constitution (ces dossiers peuvent faire l'objet de procédures implicites mises au point par les agents qui les constituent, avec l'existence possible de différences d'appréciation d'un agent à l'autre), alors que dans le cas de dossiers d'études et de documentation, l'incertitude de la composition du dossier est en partie inhérente à l'objet du dossier qui vise à collecter des pièces dont la nature est a priori non connue à l'avance même par celui qui constitue le dossier.

A partir de ces deux catégorisations parallèles de Marie-Anne CHABIN, nous pouvons établir le tableau ci-après sur les caractéristiques des dossiers selon qu'ils sont ou ne sont pas conçus dans le cadre d'une procédure.

<b>Catégorie de dossier</b>	<b>Dossier organique</b> (documentant une procédure)	- <b>Dossier documentaire</b> (documentant une activité de recherche d'information) - <b>Dossier de classement</b> (documentant un processus récurrent mais non normalisé)
<b>Caractéristiques de la procédure</b>	- Externe (réglementaire/judiciaire) ou interne - Récurrente ou occasionnelle	<i>Dossier constitué hors d'une procédure normalisée (existence possible d'une procédure implicite)</i>
<b>Exemples d'objet documenté</b>	- Permis de construire - Soins donnés à un patient - Gestion d'un salarié dans une entreprise - Candidature à une subvention	<b>Dossiers documentaires :</b> - Analyse de la possibilité d'une nouvelle implantation d'un siège social - Prospection d'un nouveau marché - Projet de création d'un nouveau produit - Dossier de presse thématique <b>Dossiers de classement :</b> - Projet de recrutement - Plainte d'un client - Projets récurrents pour l'organisme
<b>Événement déclencheur (Exemples)</b>	- Lettre de demande de l'intéressé (exemple : demande de subvention) - Document de l'organisme en charge de la procédure (exemple : arrêté de recrutement d'un collaborateur)	<b>Dossiers documentaires :</b> - Lettre de mission du chargé d'étude - Décision d'un comité - Initiative d'un chercheur dans le cadre de ses attributions de recherche <b>Dossiers de classement :</b> - Décision interne - Lettre de plainte - Lettre de commande de projet
<b>Nature du versement</b>	Versement organique de toutes les pièces documentant l'application de la procédure	<b>Dossiers documentaires :</b> Versement des pièces collectées lors de la recherche <b>Dossiers de classement :</b> Versement des pièces à la décision de l'agent responsable du dossier selon les liens qu'il établit entre les pièces (ou versement organique de toutes les pièces documentant la procédure implicite)
<b>Composition du dossier</b>	Nature des documents connue à l'avance	Nature des documents non connue à l'avance <b>Dossiers documentaires :</b> Dépendante du déroulement de l'opération et de son auteur <b>Dossiers de classement :</b> A cause de l'absence de normalisation (ou connue de façon implicite)

Tableau n°1 : Comparaison des caractéristiques des dossiers organiques et des dossiers documentaires / de classement (4) (7)



### 1.3.2 Dossiers en série, dossiers éclatés, dossiers de référence

Outre la catégorisation autour de la présence/absence d'une procédure à l'origine de l'ouverture du dossier qu'elles empruntent à Marie-Anne CHABIN, Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS identifient d'autres éléments permettant de créer des catégories de dossiers : « la notion de dossiers en série », « la notion de dossier éclaté ou complémentaire », « la notion de dossier de référence ou de fonctionnement » (7). Ces catégories reflètent des cas courants rencontrés dans les activités d'une entreprise :

- les activités structurées par la création et l'alimentation de nombreux dossiers constitués à partir d'une même procédure, avec les dossiers en série : « Les dossiers en série sont ceux dont le contenu est identique, mais qui visent des personnes ou des organismes différents (dossiers du personnel, dossiers des fournisseurs, etc.). » (7) ;
- plusieurs activités intervenant sur les volets différents d'un même objet, avec les dossiers éclatés : « Le dossier « éclaté » (...) ou « complémentaire » (...) est celui dont le contenu est partagé par plusieurs personnes pour les besoins de gestion d'une affaire. » (7) ;
- la structuration des activités autour de référentiels normalisant les procédures avec les dossiers de référence : « Cette catégorie s'applique à tout dossier constitué pour servir d'appui à la réalisation d'un projet ou d'une activité, ou dans le cadre du fonctionnement d'une organisation. » (7)

Notons que ces différentes catégorisations abordent des aspects différents d'un même dossier, et peuvent donc « s'empiler » pour décrire un dossier. En effet, si nous prenons l'exemple des dossiers du personnel d'une entreprise, ce sont des dossiers produits en série et constitués à partir d'une procédure interne. Si la Direction des Ressources Humaines de l'entreprise est divisée en plusieurs services, le dossier est éclaté en plusieurs dossiers : par exemple, « carrière », « formation », « congés », « paie ».

Nous cernons à présent mieux ce qui caractérise un dossier : le dossier présente avant tout une unité bidimensionnelle, logique et matérielle, qui se traduit par une homogénéité de l'information rendant les documents constitutifs du dossier interdépendants. A ces deux dimensions s'ajoute une dimension temporelle, très variable selon l'objet documenté. Ces trois dimensions en font un objet autonome, en lui-même porteur de sens, unité d'information mouvante pendant toute sa période d'alimentation. Cette unité documentaire prend forme par une lecture globale de documents élaborés indépendamment les uns des autres. La présence d'une procédure à l'origine du dossier, l'inscription de ce dernier dans une série, son éclatement, sont autant de caractéristiques permettant d'appréhender de façon pertinente cet objet documentaire. Nous allons maintenant tenter d'en cerner les finalités et la valeur dans les activités de l'entreprise.

## 2 Finalités et valeur ajoutée du dossier

---

Bruno BACHIMONT décrit les dossiers comme « *des instruments de travail indispensables* » (1). Essayons de définir à présent leurs finalités et leur valeur ajoutée en tant qu'unité documentaire.

### 2.1 Les finalités du dossier

Marie-Anne CHABIN établit deux finalités principales qui justifient la constitution d'un dossier, tracer une activité et acquérir la connaissance d'un sujet :

« (...) en observant un panel de dossiers, il ressort deux grandes finalités à l'existence d'un dossier :

1. la traçabilité de l'activité que documente le dossier, c'est-à-dire, la justification de la façon dont les choses se sont déroulées : qui a fait quoi dans le déroulement de la constitution du dossier ; si toutes les étapes de la procédure ont été respectées et si on peut le prouver en cas de contestation. Ces informations sont contenues dans la forme des pièces, dans leurs identifiants, dans les dates de création des documents et des données qui composent le dossier ;

2. la connaissance du sujet que vise le dossier, c'est-à-dire la relation des faits ou la description des situations, l'expression de la volonté, l'exposé des idées. Ces informations figurent dans le texte (ou l'image ou le son) de chacune des pièces du dossier.

Ces deux finalités sont pratiquement présentes dans tous les types de dossiers, mais dans des proportions et avec des priorités diverses. » (4)

Ces deux finalités reflètent des différences de fréquence de consultation en fonction des étapes de la vie du dossier : dossier consulté fréquemment pendant sa constitution quand il s'agit du dossier de gestion d'un objet ou d'une personne, dossier consulté uniquement après sa constitution quand sa complétude est nécessaire à la prise de décision pour laquelle le dossier a été constitué, etc.

En identifiant ces deux finalités, Marie-Anne CHABIN met en exergue les éléments qui forment la valeur informationnelle du dossier en tant qu'unité documentaire, au-delà des documents qui la constituent : la forme des pièces du dossier, leurs identifiants et leurs dates pour la trace, le contenu des documents pour la connaissance. La connaissance du sujet est explicitée par exemple par Bruno BACHIMONT (1) à propos des dossiers patients dont il décrit les pratiques de lecture hyperdocumentaire par les médecins. L'utilisabilité de la documentation technique évoquée par Yves KERARON (8) était également cette dimension de connaissance d'un sujet à travers la consultation du dossier.

La double finalité du dossier décrite par Marie-Anne CHABIN à travers les notions de trace et de connaissance permet de structurer notre recherche de la valeur ajoutée du dossier. En

s'appuyant sur la localisation de la trace et de la connaissance à l'échelle du document dans sa forme et dans son contenu, il s'agira d'identifier où se situent les valeurs ajoutées du dossier en termes de trace et de connaissance.

## 2.2 La valeur ajoutée du dossier

### 2.2.1 Valeur propre au dossier, valeur des documents

Si nous avons jusqu'ici cherché à mettre en évidence ce qui permet de « (...) différencier un « véritable dossier » d'une simple pile de documents », comme l'écrivent Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS (7), nous cherchons maintenant, à travers les finalités qui sous-tendent la constitution de dossier, à caractériser la valeur propre au dossier en tant qu'unité d'information.

Dans sa description de l'hyperdocument, Bruno BACHIMONT montre que si l'unité d'information du dossier a une valeur plus importante que celle d'une pile de documents, elle est en revanche plus faible que l'unité d'information du document :

« (...) Un hyperdocument se caractérise par le fait que l'unité constituée par les documents qui le composent est moins forte que celle constituée par les parties d'un même document, comme les chapitres d'un livre. Un hyperdocument n'est pas un document, l'unité hyperdocumentaire est plus faible que l'unité documentaire. Par ailleurs, l'unité hyperdocumentaire est plus forte que celle qui proviendrait de la simple juxtaposition de documents ne possédant *a priori* pas d'autre solidarité que le fait d'être mis ensemble. Un hyperdocument est moins qu'un document, mais plus qu'un agrégat de documents. L'hyperdocument peut se définir comme étant la réunion d'un ensemble de document constituant un tout, une unité, par rapport à une utilisation pratique déterminée. Par exemple, un dossier patient contient les documents nécessaires aux soins d'un patient. Mais l'unité hyperdocumentaire est plus faible que l'unité documentaire dans la mesure où, contrairement au document, l'hyperdocument ne prescrit pas *a priori* un parcours canonique de lecture, indiquant dans quel ordre consulter les documents. Même si seulement quelques parcours font sens (contrairement à l'agrégat de documents, dont les parcours possibles sont *a priori* tous autant ou aussi peu pertinents), l'hyperdocument n'en recommande canoniquement aucun en particulier, contrairement au livre qui prescrit comme ordre canonique la succession linéaire du texte. » (1)

Pour compléter cette différenciation entre dossier et document, on peut citer la façon dont l'exprime Marie-Anne CHABIN : « (...) le document se suffit à lui-même ; il est considéré comme une entité autonome. Le dossier, lui, documente ce qui s'est produit sur une période donnée d'activité et s'appréhende comme un ensemble. » (4) Contrairement au dossier, le document se caractérise par le fait qu'il a été produit par un ou plusieurs auteurs à une certaine date et qu'il a un début et une fin. Cette structure traduit le parcours de lecture canonique évoqué par Bruno BACHIMONT qui, même s'il n'est pas suivi par le lecteur, contribue à caractériser l'unité du document. Dans le cas du dossier qui organise des

documents se rapportant à un même objet, il n'y a pas de parcours de lecture canonique prescrit, car les pièces du dossier documentent différents aspects de l'objet du dossier en restant autonomes les unes par rapport aux autres malgré les liens qui les unissent, sans construire un nouveau document en tant que tel avec une date, un auteur, un début et une fin. On voit ici la différence entre documenter une activité (dossier) et établir un acte de cette activité (document).

Si le dossier n'est pas un document mais une enveloppe contenant des documents liés entre eux et si donc dans ce sens sa valeur documentaire peut être considérée comme plus faible que celle des documents qu'il contient, les liens que le dossier crée entre les documents, en donnant des informations sur les documents qui ne sont pas inscrites dans leur forme et leur contenu, peuvent leur conférer un sens supplémentaire qui enrichit l'unité d'information du document. Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS décrivent ainsi ces relations internes au dossier et porteuses d'information sur les documents constitutifs du dossier : « (...) même si le document en lui-même est porteur d'information, ce n'est qu'en relation avec d'autres documents générés dans le cadre d'une activité qu'il prend véritablement tout son sens. » (7)

Dans cette idée, on peut dire que le dossier, parce qu'il est porteur d'informations qui ne sont pas contenues dans les documents qui le constituent, a une valeur propre qui s'ajoute à la valeur des documents en eux-mêmes. Marie-Anne CHABIN décrit ainsi la valeur informationnelle du dossier :

« Son rôle de traçabilité d'un processus et de regroupement d'informations donne à l'unité documentaire qu'est le dossier une valeur informationnelle qui lui est propre et qui en fait une entité supérieure à la somme de ses composants. Le dossier est porteur d'une information particulière qui n'est pas exprimée en clair et qui se déduit de l'observation : c'est d'une part une « méta-information » sur l'événement documenté, d'autre part des indices sur la manière de travailler de l'auteur du dossier. » (4)

Autrement dit, écrivent Jean-Marc RIETSCH, Marie-Anne CHABIN et Eric CAPRIOLI, dans leur ouvrage « Dématérialisation et archivage électronique », « La valeur d'information et de preuve du dossier est supérieure à la somme des valeurs d'information et de preuve de chacune des pièces qui composent le dossier. » (14) Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS soulignent, elles, « (...) la valeur même du dossier comme moyen de fournir une information complète sur un sujet, une activité ou une affaire, d'en donner le contexte et d'en assurer la valeur probante. » (7) Donner une information complète sur un sujet, donner le contexte de l'information, assurer la valeur probante de l'information, ces trois aspects de la valeur informationnelle du dossier rejoignent bien les finalités de traçabilité et de connaissance identifiées par Marie-Anne CHABIN.

A travers ces différentes démonstrations qui prouvent l'existence d'une valeur informationnelle intrinsèque au dossier, nous relevons une caractéristique fondamentale de cette valeur : son caractère implicite. Alors que la trace et la connaissance sont à l'échelle du document explicites dans sa forme et dans son contenu, à l'échelle du dossier elles résultent souvent de la mise en relation des éléments de trace et de connaissance identifiés dans les documents constitutifs du dossier, mise en relation qui s'établit implicitement à la lecture du dossier dans sa globalité. Marie-Anne CHABIN insiste sur le fait que les méta-informations du dossier se déduisent de son observation, Bruno BACHIMONT souligne quant à lui l'absence de parcours de lecture canonique du dossier. Ces deux éléments montrent le rôle fondamental du lecteur du dossier pour en révéler la valeur informationnelle.

L'ensemble de ces éléments nous permet d'aborder maintenant les valeurs ajoutées de trace et de connaissance propres au dossier.

### **2.2.2 Valeur de trace**

On a vu que des éléments de traçabilité se lisent dans la forme des documents, leurs dates et leurs identifiants. A ces éléments explicites s'ajoutent des éléments au caractère implicite qui nécessitent l'observation du dossier et qui peuvent résulter de la mise en relation par le lecteur des éléments explicites localisés à l'échelle des documents. Marie-Anne CHABIN recense dans ces éléments implicites la tenue ou non des objectifs de complétude dans la documentation de l'objet du dossier pendant la période où le dossier est actif, l'absence de documents attendus dans le dossier et la présence d'intrus. Pour être correctement interprétés, ces éléments implicites peuvent être confrontés au discours des acteurs du dossier (producteurs de documents, administrateurs du dossier).

« Depuis la date d'ouverture du dossier (par suite de l'événement déclencheur) jusqu'à sa clôture (en raison de la fin de la procédure, de la décision de clôture, de la disparition de la personne ou d'un transfert de l'activité à une autre instance), le dossier est sensé recevoir systématiquement toute l'information liée au traitement de l'affaire (au sens large du terme).

La présence ou l'absence d'une lettre dans un dossier constitue un élément d'information qui peut se révéler capital pour la compréhension des événements ou de l'activité qui a produit ledit dossier : présence d'un document qui, de par sa nature, n'aurait pas dû se trouver là (par exemple un courrier préparé mais jamais envoyé, un mot d'une personne qui n'est pas sensée être intervenue dans le dossier, etc.) ; absence d'une pièce qu'on s'attendrait pourtant à trouver là, soit qu'elle n'ait jamais existé, soit qu'elle ait été supprimée ou déplacée ; présence d'un accusé de réception ; absence d'un document externe que son auteur soutient pourtant avoir reçu, etc. » (4)

Ces éléments signifiants dans un dossier en termes de contexte et de valeur probante se déduisent à partir de la procédure que le dossier se charge de documenter. Ils confirment le caractère implicite des méta-informations du dossier et l'importance du rôle du lecteur qui va faire émerger ces informations en comparant son contenu avec ce que la procédure,

explicitée ou supposée, lui permet d'en attendre. Si certaines méta-informations sont clairement implicites, d'autres peuvent être explicitées par un ou plusieurs acteurs du dossier. Dans les dossiers physiques, il s'agit généralement d'informations manuscrites portées sur les contenants du dossier ou des sous-dossiers, ou au niveau des documents eux-mêmes (annotations, signatures, tampons de réception/d'envoi, etc.).

Que ces méta-informations soient implicites ou explicites, Marie-Anne CHABIN souligne les risques de perte qui y sont liés : pour les méta-informations implicites, la perte peut avoir lieu par le démembrement du dossier qui supprime les liens de cohérence créés entre les documents par leur rassemblement dans un dossier, pour les méta-informations explicites par leur non-restitution lors d'un changement de support.

« Que le dossier soit physiquement éclaté, pour des raisons de volume ou de format, ne change rien à la réalité de cette méta-information. En revanche, si l'on vient à démembrer la conservation physique d'un dossier en perdant le lien qui unit organiquement et logiquement l'ensemble de ses pièces, on risque de perdre du même coup l'information qui naît de leur cohérence.

Il arrive que des informations de traçabilité (qui participent de cette méta-information) soient inscrites sur la chemise, ainsi que divers commentaires de l'auteur du dossier ; il arrive aussi que ces informations soient perdues lors d'une réfection du conditionnement des liasses, lors de leur microfilmage ou lors de leur numérisation. » (4)

Le fait que ces informations puissent être perdues semble lié au fait que, lorsqu'elles sont implicites, elles ne sont pas identifiées et qu'elles ne sont pas considérées d'une valeur égale aux documents constitutifs du dossier lorsqu'elles sont explicites, probablement du fait de leur faible niveau de formalisation. Dans le cas des dossiers physiques, le fait que ces informations s'inscrivent sur des supports volatils (post-it, feuille volante non rattachée à un document) ou sur les contenants (chemises, sous-chemises) servant d'enveloppe aux documents joue un rôle dans leur perception d'éléments non significatifs pour le dossier, non porteurs d'une valeur informationnelle du dossier. En revanche, les éléments inscrits sur le support-même d'un document (annotations, tampons) semblent a priori présenter moins de risques de perte du fait de leur attachement direct à un document dont la valeur pour le dossier est perçue comme évidente.

Si l'on a insisté sur la lecture d'un dossier à la lumière de la procédure qu'il documente, Marie-Anne CHABIN nuance le systématisme auquel on pourrait s'attendre dans la constitution de dossiers relevant de la même procédure :

« Il est en effet intéressant de constater qu'une même activité, conduite avec les mêmes procédures par X entités parallèles, donne lieu à des dossiers sensiblement voire carrément différents. Par exemple : la création d'un dossier client dans les neuf agences d'une même entreprise produit des dossiers étonnamment différents, non seulement au niveau de l'apparence ou du conditionnement, mais surtout au plan des critères de classement des

informations, de l'attributions des identifiants, de la nature des pièces requises dans le dossier. » (4)

Ces constats montrent l'existence d'une part d'interprétation de la procédure par les acteurs du dossier qui ajoute à la valeur de trace du dossier une valeur de témoignage sur les choix et les décisions des acteurs du dossier. La procédure constitue donc un outil d'appréhension du dossier, mais il ne faut pas négliger le rôle des acteurs du dossier dans son organisation. Le dossier est le fruit d'une procédure et de son interprétation par ses acteurs. Ces éléments sont à prendre en compte dans la lecture du dossier.

### **2.2.3 Valeur de connaissance**

La valeur de connaissance d'un dossier, nous l'avons vu, se situe dans les informations qui peuvent être tirées du contenu de chaque pièce du dossier. « Connaître le sujet », dans les pratiques professionnelles, se traduit souvent par l'acte de prendre connaissance du dossier. Nous retrouvons donc de façon très prégnante le rôle du lecteur qui va tirer de la connaissance du dossier par sa lecture. Cette valeur non explicitée par le dossier semble construite par chaque lecteur et propre à sa façon de lire le dossier.

Bruno BACHIMONT met en relief à partir de deux des caractéristiques identifiées pour l'hyperdocument spécifique qu'est le dossier, l'élaboration locale des pièces du dossier et la lecture globale du dossier comme un tout, les raisons de l'absence de parcours de lecture canonique au sein d'un dossier. Il souligne en premier lieu que si tous les hyperdocuments sont égaux du point de vue de l'absence d'auteur à l'hyperdocument du fait de l'élaboration locale des documents et de la décomposition de l'hyperdocument en documents possédant chacun un auteur, tous ne sont pas égaux vis-à-vis de leur lecture globale : certains tels que les encyclopédies peuvent posséder un éditeur dont le rôle est d'organiser la lisibilité de l'hyperdocument par la mise en place d'instruments de navigation. Ces derniers servent à donner au lecteur une vue globale de l'hyperdocument lui permettant d'organiser son parcours de lecture.

« L'élaboration locale pour une consultation globale pose le problème suivant : contrairement aux hyperdocuments comme les documentations ou les encyclopédies, il n'existe pas de manière de lire typique pour laquelle le ou les éditeurs de l'hyperdocument ont prévu des instruments de navigation comme les index, les tables des matières, etc., permettant au lecteur d'avoir une vue globale de l'hyperdocument à partir de laquelle construire son parcours. En général, les éditeurs de tels hyperdocuments ont d'ailleurs prévu un ordonnancement canonique (par exemple, la succession alphabétique des articles encyclopédiques) des documents permettant toujours par défaut une lecture linéaire.

Ce point est capital. Alors qu'un document possède toujours un auteur (considérer une inscription comme un document, c'est supposer qu'il émane d'une intentionnalité auctoriale, qui a conçu le contenu et l'a publié sous sa forme documentaire), un hyperdocument n'en a pas. Il peut en revanche posséder un éditeur, qui assemble et met en forme les documents composant

l'hyperdocument. Les éditer, c'est proposer des instruments de lecture, déterminer des parcours de lecture possibles. Le rôle de l'éditeur, c'est de rendre lisible et intelligible l'hyperdocument. C'est pourquoi l'éditeur est en quelque sorte l'auteur de la lisibilité de l'hyperdocument. » (1)

Or, dans l'hyperdocument particulier qu'est le dossier, du fait de cette élaboration locale qui produit des documents autonomes possédant chacun leur auteur, leur intégrité et leur sens, on se demande qui pourrait endosser la responsabilité d'éditeur, cet intermédiaire fournissant au lecteur une information secondaire globale sur l'hyperdocument sous la forme d'instruments de navigation. Même si on se place dans l'hypothèse qu'un dossier possède un administrateur chargé de contrôler et d'organiser son contenu en provenance des différents contributeurs, quels instruments de navigation pourrait-il produire ? Un classement chronologique des pièces du dossier ou un classement par grandes étapes de procédure ou encore un classement par typologie documentaire sont-ils des instruments de navigation qui rendent lisibles un dossier et qui permettent d'en tirer de la connaissance ? Il apparaît plutôt comme le souligne Bruno BACHIMONT que l'acquisition de connaissance repose sur le lecteur dans la mesure où il est le seul à appréhender le dossier globalement à un instant t.

« Le dossier n'a pas d'auteur, ce qui est évident, mais n'a pas d'éditeur non plus : chaque document a bien un auteur, mais du fait de l'élaboration locale, personne ne prend en charge le dossier comme un tout, personne n'est l'auteur du tout qu'est le dossier. Si bien qu'à aucun moment il n'y a eu d'intentionnalité éditoriale ayant organisé la matière documentaire du dossier en vue de sa lecture. En cela, le dossier n'est pas une documentation ni une encyclopédie. Le travail d'instrumentation de la lecture, habituellement pris en charge par l'auteur pour les documents et l'éditeur pour certains hyperdocuments, est donc à la charge du lecteur : seul le lecteur appréhende le dossier en tant que tel, c'est-à-dire en tant que tout. C'est la raison pour laquelle c'est à lui de prendre en charge le travail auctorial et éditorial résultant du point de vue global pris sur les documents du dossier. De plus, dans la mesure où le dossier est actif et où sa matière s'enrichit sans cesse, seul le lecteur peut avoir ce point de vue global à un instant donné : pour être exploitable, l'instrumentation éditoriale de la lecture doit être *dynamiquement assurée par le lecteur*. » (1)

On peut toutefois évoquer le cas de dossiers dont le seul lecteur est celui qui le constitue. Cela peut être le cas des dossiers documentant une recherche d'information. Dans ce cas restreint, on peut dire que celui qui constitue le dossier en est l'éditeur, dans la mesure où il prend en charge le dossier comme un tout et élabore l'organisation du dossier selon ses propres objectifs de lecture de l'information collectée.

Si l'on revient au cas plus fréquent d'un dossier sans auteur et sans éditeur, il apparaît donc que les méta-informations de la valeur de connaissance non seulement sont implicites, résultant notamment de la mise en relation des contenus des documents, mais elles dépendent aussi de la construction par le lecteur d'un parcours de lecture du dossier qui lui est propre. On peut donc considérer que ces méta-informations sont spécifiques à chaque lecteur en fonction de ses objectifs et du moment où il lit le dossier. Dans le cas de dossiers



physiques, le lecteur peut expliciter une sélection d'informations en les singularisant du reste du contenu des documents, notamment en surlignant des éléments et en apposant des commentaires ou des annotations sur les documents. Bruno BACHIMONT décrit ces traces d'appropriation du contenu à propos des dossiers patients : « *Dans son travail d'appropriation du contenu du dossier, le lecteur réécrit dans ses propres termes ce qu'il comprend. En déterminant ce qui est important (surlignage) et en explicitant en quoi c'est important (commentaire), le lecteur produit, écrit, une lecture du dossier qui reflète ce qu'il considère que le dossier lui fournit par rapport à son objectif médical du moment.* » (1)

Dans le cas de dossiers physiques, ces traces peuvent être apposées sur le support du document, ou être indépendantes des documents (prises de notes sur des feuilles volantes, insérées dans le dossier, post-it apposés sur certains documents). On retrouve donc les mêmes risques de perte de ces informations que dans le cas des méta-informations de traçabilité.

Nous avons vu à travers les écrits de Marie-Anne CHABIN et de Bruno BACHIMONT l'existence de méta-informations implicites ou explicites qui caractérisent la valeur ajoutée du dossier en termes de trace et de connaissance. Nous avons relevé les risques de perte de ces méta-informations du fait de leur caractère implicite ou de l'absence d'identification de leur valeur. Nous avons également noté le rôle primordial du lecteur du dossier dans l'identification et l'interprétation de ces méta-informations, liées au parcours de lecture qu'il se doit de définir lui-même à l'instant t de sa lecture, l'unité documentaire constituée par le dossier ne comportant ni auteur ni éditeur et évoluant sans cesse au cours de sa période d'alimentation. En mettant en évidence ces méta-informations, nous avons noté qu'elles entretiennent des relations avec la matérialité des documents ou des contenants du dossier. C'est pourquoi nous allons maintenant nous intéresser aux liens de la notion de dossier avec l'environnement physique ou électronique dans lequel il se matérialise. Notamment, nous allons nous intéresser aux impacts de l'environnement électronique sur l'unité documentaire issue de l'environnement physique qu'est le dossier.

## 3 Le dossier : de l'environnement physique à l'environnement électronique

---

Nous avons jusqu'ici décrit le dossier en tant qu'unité documentaire. Pour illustrer cette description, nous avons principalement emprunté des exemples aux dossiers physiques, qui sont les représentants le plus évidents de la notion de dossier. Nous avons vu émerger des relations entre les méta-informations porteuses de la valeur de trace et de connaissance du dossier et la matérialité du dossier. Il nous apparaît pertinent de nous intéresser aux impacts de la dématérialisation des supports sur la notion de dossier.

### 3.1 La pertinence d'une notion physique dans l'environnement électronique

Si le dossier a démontré sa pertinence dans l'environnement physique où il est utilisé depuis des décennies comme moyen d'organiser au sein d'une enveloppe physique les différents aspects logiques qui permettent de rendre compte d'une activité, on peut se demander si cette pertinence se maintient dans l'environnement électronique. En effet, l'environnement électronique remet en cause l'identité entre dossier logique et dossier physique, ce qui contribue à complexifier la notion de dossier, notion qui subit déjà depuis quelque temps, selon Marie-Anne CHABIN, des déformations dans l'environnement physique causées par l'inflation documentaire et la déréglementation des méthodes de travail : « *Il se trouve que pendant de longues décennies, il y a eu dans la très grande majorité des cas identité entre le dossier logique – organique ou documentaire – et le dossier physique (aspect éponyme). Puis, l'inflation documentaire et la déréglementation des méthodes de travail anciennes ont introduit des distorsions entre les deux facettes du dossier, et rendu la notion plus complexe.* » (4) Dans ce cadre, différents auteurs cherchent à mettre à l'épreuve, à l'instar d'autres notions documentaires du monde physique, la pertinence de la notion de dossier dans l'environnement électronique.

Marie-Anne CHABIN cherche non seulement à mesurer la pertinence de cette notion dans l'environnement électronique, mais également à identifier si cette notion recouvre le même périmètre dans les environnements physique et électronique : « *Qu'est-ce qu'un dossier ? (...) Ce mot a-t-il le même sens dans l'environnement numérique que dans l'environnement papier ? (...) quel est le sens spécifique de ce mot ? A-t-il évolué au cours des siècles et des techniques de production de l'information ? A quoi s'oppose-t-il ? La notion de dossier est-elle vraiment pertinente dans l'environnement numérique ?* » (4)

Bruno BACHIMONT, lui, interroge la pertinence de la numérisation des hyperdocuments papier, en se demandant si les hyperdocuments électroniques seront aussi lisibles et appropriables que les hyperdocuments papier :

« (...) avec les nouvelles technologies hypertextuelles et multimédia, il devient possible d'envisager la numérisation d'ensembles documentaires comme les encyclopédies, les documentations (p.e. les documentations techniques ou juridiques) ou les dossiers (p.e. les dossiers patients en médecine, les dossiers employés d'un DRH dans une entreprise, les dossiers clients, etc.). Une telle numérisation n'est cependant pertinente que si, malgré le gain évident que constituent la diffusion et l'accessibilité de ces ensembles, un lecteur peut effectivement s'approprier leur contenu et trouver les informations qu'il recherche, c'est-à-dire que s'il est possible de lire et de consulter les hyperdocuments électroniques. » (1)

Sandra BRINGAY, Catherine BARRY et Jean CHARLET, dont les études portent comme Bruno BACHIMONT sur le dossier patient hospitalier, étudient les pratiques liées au papier et la pertinence de leur transposition dans l'environnement électronique dans la mesure où les auteurs partent du constat que les outils informatiques ne permettent pas de reproduire l'ensemble des pratiques liées au papier : « *Les professionnels de santé ne disposent toujours pas d'outils informatiques de gestion du dossier patient hospitalier leur permettant de reproduire toutes les pratiques qu'ils réalisent avec le dossier papier. Nous nous intéressons ici à une de ces pratiques : l'annotation. (...) Nous nous demandons comment la possibilité d'annoter modifie le comportement des auteurs et lecteurs et en quoi la pratique d'annotation est pertinente dans une application informatique gérant des dossiers patient.* » (2)

Pour Yves KERARON, qui étudie le document numérique à travers le corpus de la documentation technique dans le domaine industriel, il s'agit d'identifier les difficultés de l'exploitation des documents électroniques à partir de l'analyse de l'utilisation de la documentation technique dont la richesse peut nourrir des réflexions plus générales sur le document électronique : « *Le document numérique soulève de nombreuses questions tant sur sa préservation à long terme que sur les nouvelles conditions d'utilisation qu'il rend possibles. La documentation technique offre un panorama particulièrement riche, tant par la variété des contenus qu'elle met en œuvre que par ses contraintes de cohérence et de mise à jour. C'est donc un domaine d'application intéressant à étudier pour identifier les difficultés et développer les modèles qui permettront de les résoudre.* » (8)

Nous notons dès à présent qu'aucun auteur ne remet fondamentalement en cause la pertinence de la notion de dossier dans l'environnement électronique, tous tentent plutôt de déterminer comment cette notion peut être transposée dans l'environnement électronique. Nous signalons également que les articles sur lesquels nous nous appuyons ont été écrits entre 2002 et 2007, et peuvent présenter des décalages avec les développements récents

des technologies numériques en matière de gestion documentaire et d'archivage. Toutefois, nous nous intéresserons principalement aux méthodes d'analyse des auteurs qui ont analysé les pratiques du dossier physique pour identifier leurs articulations avec la matérialité du support, en déduire les points d'achoppement avec la virtualisation du support, et enfin distinguer les pratiques liées au support papier pouvant faire l'objet de transposition pertinentes de celles qui ne peuvent être transposées dans l'environnement électronique. Nous nous intéresserons également à la seconde méthode de travail des auteurs cités précédemment, consistant à analyser les caractéristiques spécifiques de l'environnement électronique et à en déduire les apports possibles par rapport aux pratiques du papier : quelles pratiques inédites dans l'environnement physique sont rendues possibles par la dématérialisation du dossier et quelles sont les mutations d'activité entraînées par cette dématérialisation ?

Etant donné que nous avons mis en lumière précédemment que la valeur du dossier s'articule autour de deux volets, celui de la trace et celui de la connaissance, nous chercherons à décrire les pratiques liées au papier selon ces deux volets et les conditions de leur transposition dans l'environnement électronique.

### **3.2 La création de la valeur de trace**

Comme nous l'avons vu, la valeur de trace d'un dossier se caractérise par les éléments qui permettent de rendre compte du déroulement de l'activité qui est documentée par le dossier. Cette valeur de trace permet de donner des éléments de réponse à des questions telles que : qui a écrit ce document ? Qui a reçu et validé ce document ? Quand et comment ce document a-t-il été transmis ? Quels sont les acteurs de la procédure documentée ? Sur la base de quels documents cette autorisation a-t-elle été délivrée ? Pourquoi le dossier a-t-il été clôturé ? Que contenait le dossier à la date où une anomalie de fonctionnement a été constatée sur l'objet documenté ? Pourquoi ce document indispensable à la procédure qui est documentée n'est pas présent dans le dossier ?

Dans l'environnement physique, la trace se matérialise d'abord au niveau des documents contenus dans le dossier sous la forme d'éléments explicites, incorporés au document, comme les signatures, les tampons et les annotations, ou d'éléments significatifs uniquement dans le cadre de l'objectif de lecture, qui deviennent par ce biais des indices matériels interprétables : propriétés physiques des documents, volumétrie, traces de manipulation de documents (désagrafés/ragrafés par exemple), absence de documents attendus, présence de documents incohérents avec l'objet du dossier, etc. Les informations portées par les documents pourront être significatives pour l'interprétation du document lui-même ou du dossier dans son ensemble. Comme nous l'avons vu précédemment, des traces peuvent également être matérialisées sur les contenants des dossiers physiques (boîtes,

chemises et sous-chemises) : post-it indiquant la demande orale d'une pièce, notes expliquant certains éléments de contexte non explicités dans les documents du dossier ou explicitant des liens entre des documents, etc.

A partir de l'analyse de la création de trace dans l'environnement physique au niveau du document et au niveau du dossier, nous tenterons de voir le devenir de ces pratiques dans l'environnement électronique.

### **3.2.1 Les traces portées par le document**

Les documents physiques sont porteurs de traces qui rendent compte du déroulement de leur vie : leur élaboration, leur provenance, leur instruction, leur validation, leur diffusion. Ils sont également porteurs de traces relatives au contexte de création de l'information, à son volume et à sa complétude.

Marie-Anne CHABIN décrit ces différents éléments de traces pour les documents physiques. Elle note en premier lieu, dans son article « Ce que l'écran dissimule », la présence de traces perceptibles au premier regard, soit qu'elles soient explicites soit que le lecteur les détecte intuitivement, et qui rendent compte du contexte de création du document original : « *Ce sont les informations de provenance et de date (portées classiquement par l'enveloppe et/ou l'en-tête-pied de page du document papier) ; ce sont aussi le volume et le contexte de l'information (tout ce qu'apprennent intuitivement au lecteur le nombre de pages, leur taux de remplissage, la texture du papier, l'écriture, les indices d'original ou de copie, les agrafes, etc.).* » (5)

Dans son ouvrage « Archiver, et après ? », l'auteure note aussi la présence de traces incorporées au document original au fur et à mesure de sa vie, au fil de son instruction, de sa validation, de sa diffusion.

« Dans l'environnement papier, le document authentique est l'original, c'est-à-dire le document originel revêtu des signes observables de validation que sont une signature manuscrite, une date, un numéro d'enregistrement ou un tampon, un document dépourvu de ratures douteuses, d'incohérences de forme ou de présentation.

Jusque dans les années 1970, on trouve de beaux spécimens d'actes et de courriers ornements de multiples cachets, mentions, visas qui en disent long sur l'instruction de l'affaire. Ils en disent autant sinon plus que le texte brut qui n'inclut pas son devenir. Le texte brut est en quelque sorte mort-né. Ce sont les traces de sa vie qui permettent de reconstituer ce qui s'est réellement passé. » (10)

Par cette description, l'auteure souligne l'efficacité des traces directement visibles et incorporées au document dans la construction de sa valeur probante permettant ainsi de rendre compte uniquement à travers la lecture du document de son cycle de vie. Elle relève que cette interaction directe avec la valeur de trace est beaucoup moins présente dans la

consultation de documents électroniques, du fait du recours à l'outil de visualisation qu'est l'écran et qu'elle qualifie de « dissimulateur ». L'écran crée une sorte de barrière qui empêche la lisibilité des traces au premier regard : l'information n'a pas disparu, mais elle n'est plus localisée au même endroit, ou elle n'est plus visible de façon aussi immédiate qu'avec le format papier. Pour illustrer son propos, l'auteure cite les exemples suivants.

« **L'écran dissimule parfois la véritable en-tête d'un mail**, alors qu'il n'est pas bien compliqué d'aller vérifier l'en-tête (*header*) du mail qui indique le véritable mail émetteur ou l'adresse IP.

**L'écran dissimule l'état d'original ou de copie**, visible sur un papier (les photocopies trompent rarement les bons diplomates), et il faut savoir lire, derrière l'écran, la trace numérique qui porte l'information équivalente (...).

**L'écran dissimule le contexte du document** dans le sens où le dossier auquel appartient le document numérique est virtuel. Si les données de contexte (émetteur, affaire, objectif, date, relation à un document principal, etc.) ne sont pas insérées dans le nom du fichier ou dans la page proprement dite, le document unitaire (le fichier numérique) est orphelin, voire apatride. (...) L'information tronquée n'est pas exploitable.

**L'écran dissimule les modifications** en mode révision et les commentaires des relecteurs que l'on masque en général à la fin de la rédaction du document mais masquer ne veut pas dire supprimer. Les données sont toujours là tant qu'on ne les détruit pas délibérément. Quand ces documents échangés sont engageants ou porteurs d'un risque, le fait pour le lecteur de ne pas savoir lire derrière l'écran et le fait, pour le rédacteur, de ne pas savoir écrire tout ce qu'il faut et rien que ce qu'il faut, peut coûter cher (...). » (5)

A travers cette énumération de cas de dissimulation de l'information de trace par le format électronique du document, on peut identifier deux axes de transformation importants :

- le premier axe se situe dans le fait que certaines informations rendant compte de la traçabilité qui étaient incorporées au document physique ne le sont plus dans le cas du document électronique ; de même, l'appartenance du document au dossier se trouve modifiée par la virtualisation du dossier dont le rôle matériel de maintenir ensemble des documents prend la forme de liens « invisibles » que le fichier électronique ne révèle pas ;
- le second axe se situe dans le fait qu'un certain nombre de traces ne sont plus visibles à la lecture du document, soit qu'elles soient masquées à la lecture soit qu'elles soient illisibles ou inintelligibles par l'œil humain, ce qui implique des différences notables entre l'original physique et l'original électronique.

Concernant le premier axe, Marie-Anne CHABIN décrit la dissociation des données de traçabilité par rapport au support de l'original comme conséquences de la dématérialisation des documents originaux mais surtout de leur diffusion. Il existe donc un risque de perte d'éléments de traçabilité si ces éléments ne sont pas identifiés comme porteurs d'information et donc ne sont pas conservés pour documenter le déroulement de l'activité tracée par le dossier.

« La bureautique et les réseaux, en dématérialisant la transmission, ont introduit le syndrome du document propre ... mais muet. Or, ce que l'auditeur ou l'utilisateur a besoin de savoir, c'est qui a validé, qui a lu, qui a transmis, qui a exécuté, qui a contrôlé. Toutes ces informations se trouvent aujourd'hui dans les messages électroniques d'envoi des documents, dans les messages instantanés de discussion sur les contenus, dans des notes prises à côté pour ne pas « dénaturer » l'original, alors que la nature même de l'original est de recueillir ces traces. Peu importe tant qu'il s'agit de documents internes ou secondaires. Mais dès lors que l'acte électronique est permis, il ne peut rester nu. » (10)

Concernant le second axe, en comparant l'original physique et l'original électronique, l'auteure les réunit sur le fait qu'il s'agit d'un « *document propre* », « *un document dépourvu de ratures douteuses, d'incohérences de forme ou de présentation* » (10). En revanche, elle les oppose sur le fait que l'original papier est prolix pour rendre compte de son instruction du fait qu'il en recueille les traces, contrairement à l'original électronique qu'elle qualifie de « *muet* », ce mutisme étant lié à la dématérialisation de sa transmission, mais aussi de la dissociation plus fréquente des annotations du document original. On pourrait même ajouter le qualificatif « *trompeur* » du fait que l'auteure souligne que dans l'environnement électronique, « *La copie ne présente aucune différence sensible avec l'original comme ce peut être le cas avec une photocopie, une photographie ou une recopie manuelle.* » (10)

Marie-Anne CHABIN illustre à travers cette comparaison le fait qu'entre les deux environnements physique et électronique, les concepts sont communs mais revêtent des formes propres à chacun de ces environnements : « (...) *La forme traditionnelle de l'original disparaît mais le concept perdure sous une autre forme, plus contemporaine, adaptée au nouvel environnement technologique.* » (10) Elle détaille ainsi la nouvelle forme de l'original électronique :

« Qu'est-ce qu'un original numérique ? Un objet constitué d'une suite de 0 et de 1, doté de caractéristiques telles qu'un juge pourra se convaincre à tout moment, que ce qu'il dit ou semble dire (quand on le voit à l'écran) est vrai.

De même que le support de l'information prend la forme d'une succession d'éléments articulés, le caractère original de l'information numérique se manifeste au travers d'une succession de traces provoquées ou générées automatiquement par l'environnement électronique dans lequel le document ou l'objet numérique est produit, transmis, archivé, si toutefois cet environnement est conçu pour cela.

On peut distinguer, outre le message énoncé par l'auteur du document, deux ensembles d'éléments constitutifs de l'original numérique : d'abord, les données ou fichiers de signature et d'horodatage qui établissent son authenticité en attestant l'identité de l'auteur et la date du document ; ensuite, les informations enregistrées à chaque opération de nature à affecter l'information initiale : diffusion, avis de réception, tentative de modification du contenu, lecture, transfert vers un autre système, etc.

Les premières données « originalisent » le document ; les suivantes pistent cette originalité et, sauf accident, la maintiennent.

Pour être recevable à titre de preuve, l'écrit électronique doit être authentique. L'authenticité est la caractéristique initiale de l'acte, que l'environnement

électronique met en péril par la dissociation des données et du support. Pour que l'authenticité existe à l'arrivée, c'est-à-dire le jour où le document est utilisé, il faut qu'elle ait été préservée, qu'elle n'ait pas été altérée, qu'elle soit intègre. Le moyen de garantir cette intégrité est la conservation et la traçabilité de tous les événements de sa vie. » (10)

Alors que l'original papier regroupe en un seul support son contenu et les traces de sa vie, l'original électronique s'adjoint en complément de son contenu originel des données invisibles ou inintelligibles pour l'utilisateur lors de la consultation du contenu qui rendent compte de sa vie depuis sa création. Non seulement l'utilisateur va recourir à un écran comme outil de consultation du document mais il devra chercher « *derrière l'écran* » les preuves de l'authenticité du document. L'original ne se caractérise plus par son unicité mais se décompose en plusieurs éléments avec des niveaux et des temps d'appropriation différents pour l'utilisateur final. Contrairement à l'original papier, l'original électronique ne livre pas à l'utilisateur final toutes ses informations d'un seul coup d'œil.

### **3.2.2 Les traces portées par le dossier**

La majorité des auteurs s'entendent sur le gain en termes d'accès à l'information que constitue le dossier électronique en comparaison du dossier physique. Ce gain est particulièrement flagrant dans le cas de la dématérialisation des dossiers éclatés entre plusieurs services d'une entreprise et donc multi-sites. Si l'environnement électronique permet de créer virtuellement un dossier « complet » qui ne peut souvent pas exister de façon réunie dans l'environnement physique, du fait qu'il est administré par des services distincts d'un point de vue géographique et d'un point de vue intellectuel, Marie-Anne CHABIN souligne le risque ne pas pouvoir retracer correctement qui a fait quoi à quel moment si les données de contexte ne sont pas associées clairement à chaque document constitutif du dossier :

« En autorisant le partage des documents et l'accès à distance, l'environnement électronique rend possible le concept de dossier unique partagé entre tous les intervenants, auteurs et utilisateurs des documents relatifs à un même objet, à une même affaire ou à une même personne, quelle que soit la nature des activités ou des opérations vis-à-vis de cette affaire, cet objet ou cette personne. L'avantage en termes d'accès à l'information est évident, mais il ne faudrait pas prendre le risque de perdre la traçabilité des opérations effectuées par les différents responsables impliqués. » (4)

Il s'agit de parvenir à circonscrire, de la même façon que par des dossiers physiquement distincts et géographiquement éloignés, les responsabilités de chaque service au sein du dossier virtualisé. Les informations de traçabilité telles que la présence ou l'absence de documents et plus généralement la complétude du dossier vis-à-vis d'une procédure doivent être lisibles pour chaque sous-dossier de service, mais aussi la traçabilité de la diffusion interservices des documents. On voit donc que l'architecture des habilitations et des droits



d'accès doit être maîtrisée pour garantir la traçabilité des activités des différents intervenants.

La virtualisation du dossier nécessite un équivalent au contenant physique qui maintient le lien physique entre les constitutifs du dossier. C'est au niveau du document que, selon Marie-Anne CHABIN, ce lien est efficient à travers l'attribution d'un identifiant unique du dossier répercuté à tous les documents constitutifs du dossier. L'action de mettre le document dans un dossier est remplacée par celle de rattacher le document à un dossier virtuel identifié de façon unique.

« Dès que sa forme n'est plus tangible et simple, c'est-à-dire dès que l'on sort du cas de la chemise de carton qui regroupe la totalité des documents relatifs à l'affaire sans ambiguïté possible avec d'autres documents existants par ailleurs, il devient urgent de donner à l'ensemble des informations qui constituent le dossier un identifiant unique et stable. Cet identifiant sera, pour l'utilisateur à la recherche de traçabilité ou de connaissance, le garant de l'exhaustivité des informations recueillies lors d'une requête sur le contenu d'un dossier ou, du moins, il permettra de relativiser ces informations par rapport à son contexte de création. Le lien créé par cet identifiant unique entre toutes les données qui procèdent de la même activité correspond à l'attribution naguère d'une cote à toutes les pièces d'un dossier papier (par exemple une liasse de procédure judiciaire). » (4)

C'est l'identifiant d'appartenance au dossier qui permettra de garantir au lecteur du dossier que la mise en relation qu'il établit entre les traces portées par les documents s'effectue dans le contexte logique de l'unité informationnelle du dossier. Nous avons noté à propos des dossiers physiques que des méta-informations de traçabilité peuvent être inscrites sur les contenants des dossiers, son contenant principal ou les sous-contenants qui organisent les documents par sous-unité logique, nous avons également noté le risque de perte de ces méta-informations lors d'un changement de support. Ces méta-informations doivent trouver leur place dans l'environnement électronique aussi bien du point de vue de la possibilité pour l'auteur de les créer que du point de vue de la capacité à les rendre lisibles. La structuration du dossier dans l'environnement électronique doit permettre l'enregistrement de ces traces peu formalisées qui peuvent concerner le dossier dans sa globalité mais aussi un sous-dossier, expliquant par exemple l'absence d'une pièce dans la documentation d'une procédure. Leur caractère pas ou peu formalisé apparaît au premier abord peu compatible avec l'environnement électronique, il y a pourtant nécessité à retrouver dans cet environnement la souplesse d'apposition d'informations de traçabilité permise par le dossier physique.

### **3.2.3 Les traces et la coexistence de formats**

Si un même concept documentaire peut se traduire soit par une forme physique soit par une forme électronique, il peut aussi exister pour un même contenu documentaire une forme

physique et une forme électronique. C'est le cas notamment lorsque le document électronique ne permet pas de réaliser certaines tâches professionnelles et que l'utilisation du papier s'avère plus efficace voire indispensable. Yves KERARON donne l'exemple, dans l'exploitation de la documentation technique pour des opérations de maintenance, de tâches réalisées sur papier faute d'outils efficaces qui permettraient de les réaliser dans l'environnement électronique :

« (...) la consultation à l'écran n'est pas toujours très aisée et, pour des tâches complexes, les utilisateurs préfèrent se servir du support papier comme outil de consultation, d'appropriation et d'interaction. Par exemple, la détection de pannes sur des schémas électriques qui sont traditionnellement des documents foliotés, est difficile à l'écran même si certains dispositifs d'aide à la navigation d'un folio à l'autre sont présents. La difficulté tient en fait à la petite surface de l'écran et à la discontinuité d'affichage des folios qui ne supportent pas aussi bien que le support papier déployé dans l'espace d'un bureau, les processus d'analyse et de synthèse à l'œuvre lors d'une tâche complexe. Ces processus nécessitent de plus des possibilités d'interaction, par exemple les annotations, qui ne sont pas encore supportées efficacement par les outils logiciels disponibles dans le domaine de la maintenance industrielle. Le fait de « consommer », en bout de ligne, l'information sur un support papier n'enlève cependant rien à l'intérêt d'un référentiel numérique centralisé à partir duquel a lieu l'impression d'un document supposé le plus à jour possible. » (8)

Cet exemple illustre l'un des volets de la problématique de traçabilité pour un dossier où se côtoient des formats papier et électroniques : la coexistence pour des raisons d'exploitation d'un même document en format papier et en format électronique. Non seulement le document électronique est imprimé pour pouvoir être correctement exploité, mais l'impression papier peut être annotée lors des opérations de maintenance et contenir des informations sur des anomalies ou des interventions. Alors, le document électronique, « *document supposé le plus à jour possible* », perd ce statut s'il ne fait pas l'objet d'une révision à partir des informations portées sur l'impression papier (qui peuvent être soumises le cas échéant à validation). Et, dans l'attente de sa mise à jour, comment les utilisateurs sont-ils informés de l'existence d'informations sur le format papier du document ?

Avoir connaissance rapidement de la mise à jour des informations et maintenir à jour le contenu d'un dossier de la façon la plus constante possible sont des préoccupations communes aux dossiers physiques et aux dossiers électroniques, mais nous venons de voir la complexification qu'entraîne le partage du dossier entre l'environnement électronique et l'environnement physique. Dans le cas de la documentation technique, où le maintien d'un bon niveau de mise à jour et de cohérence entre les différentes pièces du dossier est nécessaire pour l'exploitation du système documenté, les enjeux sont particulièrement importants d'autant plus que le maintien à jour de la documentation en cohérence avec la réalité construite pose en soi des problèmes de traçabilité inhérents à l'activité. La

coexistence de supports physiques et électroniques vient ajouter un risque supplémentaire dans un processus déjà difficile à maîtriser :

« À partir de la construction, il y a non seulement une cohérence entre les représentations à assurer mais aussi entre les représentations et les objets physiques qu'elles représentent. C'est ce que les industriels appellent la gestion de configuration. Les représentations telles que construit (*as built*) sont difficiles à obtenir et supposent en toute rigueur des moyens de contrôle et de vérification sur le terrain qui sont rarement mis en œuvre de façon complète. Que signifierait par ailleurs un contrôle exhaustif ? Est-ce un objectif raisonnable ? La complexité des systèmes rend de toutes les façons une telle vérification très longue et elle est faite au fur et à mesure de l'utilisation de la documentation décrivant l'équipement et les procédures de maintenance à appliquer. En supposant que ces représentations soient satisfaisantes à l'instant  $t_0$ , elles doivent être mises à jour à chaque modification suite à un acte d'exploitation, de maintenance ou suite à une rénovation. Les modifications suite à des actes de maintenance courante sont probablement les plus difficiles à tracer. Elles présentent pourtant des enjeux économiques et de sécurité très importants. Aussi les industriels exploitants prennent-ils des mesures pour compenser les défauts de leur système de représentation, mesures qui peuvent être très coûteuses. Les opérateurs de terrain exploitent les données au travers d'interfaces qui restent souvent des documents papier qu'ils soient d'origine ou imprimés à partir de contenus issus d'un référentiel numérique. Ils reportent les modifications ou leurs remarques sur ces mêmes documents papier. Ces informations doivent réintégrer d'une manière ou d'une autre le référentiel numérique si l'on veut le mettre à jour et éviter la dégradation progressive de sa qualité. » (8)

Ainsi, Yves KERARON plaide pour le développement des fonctionnalités d'annotations graphiques électroniques afin de permettre le partage rapide d'informations utiles dans la mise à jour de la documentation (information sur la modification de l'installation, anomalies repérées non résolues, etc.). Par contre, concernant les causes de préférence de l'utilisation du document papier par rapport au document électronique que sont les difficultés de consultation à l'écran de documents graphiques du fait de leurs dimensions qui rendent leur objet illisible dans sa globalité et du fait de leur protocole de lecture, l'auteur ne préconise pas le développement de fonctionnalités électroniques qui permettraient d'améliorer l'usage du document électronique. Nous touchons probablement ici un écueil du format électronique qui semble à ce jour difficile à surmonter, et laisse présager une perpétuation du recours au format papier pour un certain nombre de tâches s'appuyant sur des documents de grand format.

### **3.2.4 L'organisation des traces**

Les traces que nous venons d'évoquer se situent au niveau des documents contenus dans un dossier, qu'ils soient au format électronique et/ou au format papier, et également au niveau du dossier. Les traces de chaque document et celles localisées à l'échelle du dossier forment un réseau de traces qui permet de rendre compte de façon globale de l'activité documentée par le dossier. Lorsque l'on est dans la position de prendre connaissance d'une

situation à travers un dossier, ce réseau de traces peut constituer un moyen d'accès rapide à l'information dans le dossier en ayant une vision globale de la situation documentée : il s'agit de trouver rapidement un document dans le dossier et connaître son statut (validé, en cours, révisé, etc.).

La structuration du dossier en sous-dossiers est un premier niveau pour accélérer l'accès à l'information et comprendre où l'on doit chercher tel type d'informations. On identifie des catégories de classement de l'information qui permettent de chercher de façon ciblée un document. Un deuxième niveau de structuration de l'information se situe au niveau du document lui-même, à travers sa diplomatique : la typologie documentaire à laquelle le document appartient (document engageant ou non par exemple), la mise en forme du document, son organisation interne, si elles sont connues des utilisateurs et systématisées à l'ensemble des documents, permettent de localiser l'information recherchée rapidement.

Ces deux premiers niveaux sont les principaux niveaux de structuration du dossier physique, non informatisé, qui permettent de localiser l'information. Dans le cas du dossier physique, l'exploitation des traces à l'échelle du dossier se traduit souvent par la manipulation physique des éléments du dossier (par exemple, mise en pile des documents en fonction de leur date, de leur type, de leur statut, etc.) qui permet de classer les éléments du dossier pour « cartographier » les traces du dossier selon l'objectif du lecteur.

Cette opération peut être fastidieuse dans le cas de dossiers physiques très volumineux, elle devient presque impossible dans le cas de dossiers éclatés dont on souhaite avoir une vision d'ensemble, mais aussi dans le cas des dossiers gérés électroniquement où il n'est pas possible de feuilleter le contenu du dossier, d'appréhender au premier regard les documents et des les manipuler physiquement pour en recréer un classement. De plus, les dossiers gérés électroniquement, en abolissant les contraintes physiques d'accès aux dossiers, permettent le rassemblement de masses d'informations importantes ce qui complexifie encore l'accès aux documents constitutifs du dossier, pris dans une masse que l'on ne peut pas passer facilement en revue.

Comme le dossier physique, le dossier électronique nécessite une structuration pour organiser les traces du dossier. Toutefois, comme nous venons de le voir, l'organisation logique ou chronologique des pièces du dossier ne suffit pas à permettre l'appréhension du réseau de traces du dossier. C'est ce que Marie-Anne CHABIN met en relief à travers son analyse de la structuration à apporter à un dossier à travers deux méthodes complémentaires, d'une part l'indexation qui permet de mettre en relief des éléments-clés du contenu des documents et de définir des points communs entre ces documents, d'autre part la structuration de l'information qui vise à qualifier le document dans sa forme et dans

son statut à partir de sa diplomatique notamment, c'est-à-dire un ensemble de données que les lecteurs savent localiser et dont ils sont en mesure d'apprécier la valeur.

« Avec l'inflation du dossier, le volume d'information et de documents est maîtrisé soit par une organisation stricte des pièces dans le dossier selon un schéma type avec des codes convenus, soit par une démultiplication de l'activité et la ramification du dossier en plusieurs dossiers. L'accès rapide à l'information recherchée requiert davantage qu'une organisation logique des pièces dans le dossier. Deux voies se complètent pour la maîtrise de l'information dans un dossier : d'une part l'indexation des contenus à l'aide de mots-clés et de thésaurus dont les exemples sont nombreux ; d'autre part, la structuration des informations par rapport au contexte de création de l'information. Pour des archivistes, cette structuration se réfère largement à la forme diplomatique des documents, c'est-à-dire à la portée du document (document de décision, lettre confidentielle, note interne, notification) ou à la zone du document dans lequel se situe l'information (entête, référence, corps du texte, citation, mention marginale, post-scriptum, annexes, etc.). » (4)

La diplomatique des documents est commune aux documents physiques et électroniques pour créer et lire des informations de traçabilité, en revanche l'indexation, si elle peut exister dans l'environnement physique, prend une autre dimension dans l'environnement électronique du fait de la calculabilité de cet environnement qui permet l'affichage du réseau de traces en fonction des objectifs du lecteur : retrouver facilement tous les documents validés sur une période, identifier qui sont les auteurs des documents contenus dans le dossier, etc. L'auteure note dans ce contexte les spécificités du dossier électronique dont la structuration si elle est indispensable à l'exploitation des traces du dossier peut s'avérer contraignante pour l'utilisateur dans ses pratiques quotidiennes de travail, non seulement par le caractère coercitif que peuvent recouvrir les modalités d'enregistrement des documents, mais aussi par le fait qu'il ne laisse pas de liberté à l'utilisateur dans la construction de son travail :

« La modélisation de la structure du dossier est indispensable dans un environnement électronique mais elle n'est pas toujours possible a priori dans le détail. La difficulté est de modéliser le maximum de ce qui peut l'être sans interdire, par excès de structuration, la création d'une information qui n'entrerait pas systématiquement dans une case prédéfinie. Il apparaît indispensable de fournir à l'auteur un « espace semi-privatif » où il puisse noter les informations marginales qui l'aident à travailler sans rien enlever à la rigueur de la constitution du dossier ni à l'accès à l'information. » (4)

A travers cette analyse, on retrouve la nécessité de souplesse que nous évoquions précédemment concernant l'apposition à différents niveaux d'informations de traçabilité et on note plusieurs risques dans l'usage des dossiers gérés électroniquement. Le premier est de bloquer leur alimentation si leur niveau de structuration est trop élevé et s'ils imposent un cadre d'organisation de l'information dont la rigueur ne permet pas de prendre en compte les événements inattendus d'un processus de production de l'information. Dans

cette même idée, on peut souligner qu'un dossier est généralement constitué de pièces émises par le service qui constitue le dossier mais aussi de pièces reçues d'organismes extérieurs. Si l'on peut standardiser les pratiques de production documentaire au sein de l'organisme qui constitue le dossier, les pièces reçues ne rentreront pas forcément dans le moule mis au point par la modélisation du dossier électronique. Si les conditions d'alimentation du dossier sont trop restrictives, il existe un risque de ne pas pouvoir regrouper facilement ces pièces avec le reste du dossier (elles pourront nécessiter un prétraitement pour permettre leur intégration dans le dossier électronique, voire il ne sera pas possible de leur assurer un même niveau de conservation). Yves KERARON souligne ces risques d'incompatibilité dans son analyse de l'exploitation de la documentation technique : « (...) le choix d'éditer les contenus selon des standards présente de nombreux avantages, mais, sur le terrain, les utilisateurs ont en pratique à utiliser, en plus du système de documentation électronique, des documents de différentes sources qui ne sont pas compatibles et dont la pérennité n'est pas assurée même à moyen terme quand les documents sont par exemple édités sur des outils bureautiques de grande diffusion. (...)» (8)

Cette première série de risques montre une différence importante entre les pratiques du dossier physique et du dossier électronique : le dossier physique fait l'objet d'une classification qui peut se réaliser par phases, avec le versement pendant un certain temps de pièces sans classement rigoureux et l'organisation a posteriori du dossier quand un nombre conséquent de pièces a été versé. En revanche, dans le dossier électronique, si les pièces du dossier peuvent comme dans le dossier physique être manipulées a posteriori et déplacées de sous-dossier en sous-dossier, leur référencement qui peut s'avérer contraignant pour l'utilisateur et constituer un obstacle à l'alimentation du dossier, se fera difficilement a posteriori car les informations de contexte, comme la date, l'auteur, le statut du document et ses données de validation, seront plus difficiles à identifier ; on pourra même mettre en doute leur valeur si elles n'ont pas été enregistrées en même temps que le document. Or, comme nous l'avons vu, leur référencement est indispensable pour permettre une exploitation efficiente du dossier électronique, du fait que l'accès aux documents par une voie électronique ne permet pas une manipulation directe et concomitante de l'ensemble des documents du dossier (cela est particulièrement vrai dans le cas de regroupement d'une masse très importante d'informations).

Marie-Anne CHABIN, en décrivant les rares cas de prescription de structuration des dossiers physiques et en dévoilant la réalité plus fréquente d'une certaine liberté d'organisation des dossiers physiques, montre que ces pratiques propres aux dossiers physiques ne sont pas viables dans l'environnement électronique, ou plus exactement que plus le dossier est

partagé plus il doit être organisé selon une structure appréhendable par l'ensemble de ses utilisateurs potentiels.

« La composition et l'intitulé des sous-dossiers sont parfois élaborés au plus haut niveau, par exemple cette circulaire du ministère de la Culture des années 1970 prescrivant l'organisation interne des dossiers de personnels des Directions régionales des affaires culturelles (DRAC) en sous-chemises de couleur, portant les lettres A, B, C, etc. pour les différents aspects de la gestion des agents (carrière, congés, distinctions honorifiques, etc.). Plus souvent, même dans l'administration ou les grandes entreprises, l'organisation du dossier est laissée à l'initiative des services, et plus souvent encore à l'initiative des équipes de terrain, d'où la grande disparité que l'on peut constater. Tout le monde s'en accommode, jusqu'au jour de l'informatisation où les difficultés de partage et d'accès à l'information en l'absence de normalisation du dossier se font jour. » (4)

Le second risque engendré par une structuration du dossier électronique trop contraignante se situe dans le fait que l'utilisateur ne puisse pas considérer l'espace électronique du dossier comme un espace de travail : comment annoter « pour soi » le dossier ? Où faire sa propre analyse des traces relevées dans le dossier ? Si l'utilisateur ne trouve pas ces possibilités, il produira des données ou des documents hors de l'espace du dossier électronique, éléments qui ne feront pas partie intégrante du dossier. Ils sont pourtant supports du travail mené par l'utilisateur sur l'activité documentée par le dossier et constituent pour lui une valeur dans son appropriation du contenu du dossier. Si leur valeur ne dépasse pas forcément l'aide qu'ils apportent à l'utilisateur, leur partage avec d'autres utilisateurs peut également se révéler utile. Pour pallier ce risque de perte ou de dispersion d'une information dont la valeur n'est pas forcément identifiable au premier abord et dont le partage n'est pas forcément nécessaire dans un premier temps, Marie-Anne CHABIN suggère la création d'« *espaces semi-privatifs* » (4) dans les applications de gestion électronique des documents qui permettront à l'utilisateur de s'approprier le contenu du dossier.

Ce dernier risque nous amène à nous intéresser de façon plus approfondie aux pratiques qui permettent l'appropriation du contenu d'un dossier et qui apportent une valeur de connaissance à son lecteur.

### **3.3 La création de la valeur de connaissance**

L'organisation du dossier électronique rendue possible par une indexation des contenus, qui facilite l'accès aux éléments de traces du dossier, permet également, nous allons le voir, de faciliter l'accès aux éléments permettant de créer de la connaissance pour le lecteur, mais surtout elle illustre une caractéristique spécifique du dossier géré électroniquement : le dossier et son contenu, lorsqu'ils sont gérés électroniquement, deviennent calculables. A cette caractéristique s'ajoute celle de l'affranchissement des contraintes du dossier physique

en termes d'accès à l'information, qui permet une consultation du dossier indépendamment de son lieu de production et de stockage. Ce sont ces deux caractéristiques principales que Bruno BACHIMONT décrit dans son analyse de la pertinence de la dématérialisation des hyperdocuments que sont les dossiers patients : « (...) en dématérialisant le dossier en le transférant sur un support informatique dynamique, le dossier s'enrichit de possibilités auxquelles l'hyperdocument papier ne peut prétendre. En dématérialisant le dossier, en le numérisant, on gagne d'une part l'ubiquité du document et d'autre part sa calculabilité. » (1)

A travers l'analyse des caractéristiques du dossier électronique, son ubiquité et sa calculabilité, nous allons maintenant chercher à mettre en parallèle les pratiques du dossier physique et du dossier électronique permettant au lecteur de créer une valeur de connaissance.

### **3.3.1 La calculabilité et les contenus documentaires**

Avant d'aborder de façon comparative les pratiques des dossiers physiques et électroniques en matière de création de valeur de connaissance, revenons sur les différentes origines que peuvent avoir les dossiers électroniques. Marie-Anne CHABIN souligne que le dossier électronique peut soit provenir d'une dématérialisation d'un dossier physique soit être créé électroniquement de façon native, sans origine physique :

« Dans l'environnement électronique, l'utilisation du mot dossier s'est inspirée des emplois existants. Outre le nom de la « boîte » proposée par les logiciels pour y ranger ses documents électroniques, l'expression « dossier électronique » recouvre aujourd'hui deux réalités : les dossiers papier numérisés et les dossiers créés électroniquement. Pour les premiers, il s'agit surtout d'un changement de support et d'une facilitation d'accès qui ne remettent pas en cause la structure initiale de l'information. Pour les seconds, la technologie permettant de s'affranchir des contraintes formelles de l'environnement papier, on est amené à repenser le dossier, à recomposer l'agencement des données pour harmoniser au mieux le besoin d'information et les outils qui la produisent, la transmettent et la conservent. » (4)

Si l'auteure oppose ces deux types de dossiers électroniques en évoquant pour les premiers « un changement de support », « une facilitation d'accès » à une information qui conserve une structuration propre au support physique, alors que les seconds offrent selon elle un nouveau champ de possibilités dans la structuration de l'information hors des contraintes physiques, on peut nuancer cette mise en opposition dans la mesure où la structuration de l'information n'est pas conditionnée uniquement par son support d'origine mais aussi par les capacités d'interprétation à mobiliser pour transformer l'information en connaissance.

Sandra BRINGAY, Catherine BARRY et Jean CHARLET qui étudient l'informatisation des dossiers médicaux, soulignent l'importance de la conservation de la structure originale des documents physiques dans la mesure où leurs lecteurs savent les lire, y localiser



l'information qu'ils recherchent et les interpréter : « *Nous voulons transposer les documents médicaux du support papier au support électronique sans chercher à modifier les structures physique et logique des documents et des données, actuellement connues par les professionnels de santé utilisant le dossier patient.* » (2)

Bruno BACHIMONT, toujours concernant la dématérialisation des dossiers patients, alerte sur le risque de perte d'information qui peut se produire si l'on est tenté lors d'une opération de dématérialisation de convertir en données des documents médicaux rédigés en langage naturel. Les informations de contexte et les formulations d'intention que l'auteur souhaite transmettre et qui sont nécessaires à l'interprétation par le lecteur ne pourront en effet être retranscrites par des données.

« (...) La langue constitue l'outil le plus puissant dont on dispose pour permettre à un lecteur de recontextualiser dans son propre contexte, différent de celui du rédacteur, l'information transmise sous l'égide de prescriptions interprétatives transmises par le genre textuel. Les langages artificiels de la logique, utilisés dans les bases de données et/ou de connaissances, ne sont pas contextuels dans la mesure où ils imposent au lecteur le contexte du rédacteur ou celui du concepteur du formalisme, si bien que l'information n'est pas obligatoirement exploitable du point de vue du lecteur ; n'étant plus linguistique mais formelle, l'information n'est plus recontextualisable ; (...).

En résumé, une information médicale n'a pas de sens médical par elle-même, mais en fonction d'un contexte. La langue naturelle et les genres textuels du dossier permettent d'exprimer l'information en fonction des contextes de création et de lecture du document de manière à ce que le praticien qui sera en charge du patient, pour lequel le document est écrit, puisse lire le document en possédant les informations contextuelles nécessaires. » (1)

L'auteur prône donc une calculabilité qui respecte l'unité des documents et leur contenu, à travers un balisage documentaire qui n'altère pas l'information que l'auteur a décidé de transmettre à ses potentiels lecteurs.

« (...) L'approche est [donc] *documentaire* dans la mesure où les documents sont seulement enregistrés sur un support électronique sans modifier quoi que ce soit à leur formatage linguistique et documentaire. Pour cela, les documents sont *enrichis* d'informations sur leur structure et leur contenu sans qu'ils soient par eux-mêmes modifiés. A cet effet, on ajoute des balises au document qui permettent de repérer des éléments textuels appartenant à un type d'information donné. Par exemple, on aura dans un document la séquence suivante : <pathologie> infarctus du myocarde </pathologie> qui indiquera que le texte « infarctus... » doit être compris comme une pathologie. Les éléments entre les signes <> peuvent être éliminés pour retrouver le texte original, ou être modifiés si l'on décide d'une autre structure. Mais en aucun cas, le texte original n'est modifié. L'information médicale est telle que le médecin rédacteur, seul juge *in fine* de la pertinence de son texte, l'a constituée. La norme SGML (*Standard Generalized Markup Language*) permet d'effectuer un tel balisage documentaire. (...) Les informations ont la forme linguistique et documentaire à laquelle les praticiens sont habitués et sont consultées grâce à la navigation hypertextuelle que permettent les adressages normalisés des ressources documentaires (norme http : *Hypertext Transfer Protocol*) et le balisage en vue de leur visualisation (norme HTML).

En informatisant le dossier selon une approche documentaire et intranet, on rend le dossier accessible partout où il est nécessaire tout en respectant les habitudes de travail des services. » (1)

Il s'agit donc de faire en sorte que le lecteur consulte à l'écran un contenu documentaire qui lui fournit les mêmes repères qu'un document papier en termes de diplomatique documentaire et de forme linguistique afin de conserver une interaction auteur / lecteur équivalente à celle d'un document en format papier, tout en réalisant en cache de ce contenu documentaire une indexation qui sélectionne les informations pertinentes pour aider à la navigation dans le document et dans le dossier auquel il est rattaché.

L'environnement électronique, dans le cas de contenu documentaire rédigé en langage naturel, ne doit pas transformer ce contenu pour qu'il reste exploitable, en revanche, lorsque les informations sont des données calculables, Yves KERARON souligne l'apport de l'environnement électronique en termes d'exploitation de ces données : « (...) *si la tâche est formalisable et réductible à un calcul, la technologie numérique permet de remplacer intégralement des processus papier très lourds. Ainsi les pilotes du Rafale qui avaient l'habitude de calculer leurs paramètres de vol à partir de données et leur traitement manuel sur des courbes papier, apprécient le confort des modules de calcul de performances intégrés à la documentation électronique et qui éliminent les calculs manuels traditionnels fastidieux.* » (8) L'auteur met également en avant l'assistance-métier créée par l'environnement électronique qui permet, à travers l'enregistrement et le traitement de données, d'automatiser partiellement ou totalement certaines tâches qui dans l'environnement papier nécessitaient une analyse humaine des données :

« (...) un dernier point mérite d'être souligné : les systèmes électroniques modifient profondément le contenu des « métiers » des utilisateurs. Par exemple, les défaillances de certains composants sont enregistrées pendant le vol de l'avion et le traitement automatique de ces données se traduit par des « codes pannes » qui indiquent à l'opérateur l'unité à remplacer sans que l'opérateur n'ait à faire un raisonnement sur la cause de la panne. Il nous paraît important de retenir que le système technique lui-même crée et traite des données numériques qui peuvent être introduites dans le système d'exploitation de la documentation numérique et orienter automatiquement l'opérateur vers la tâche à réaliser. Par le numérique il y a possibilité d'intégration du système technique physique et du système documentaire, d'être en quelque sorte plus à l'écoute du système technique et de propager les données issues du système technique pour leur partage et leur valorisation. » (8)

On voit bien à travers ces différents exemples la nécessité d'adapter le niveau de calculabilité aux données ou aux documents constitutifs d'un dossier, afin qu'il n'y ait pas de perte d'information pour le lecteur et que les calculs permis par l'environnement électronique constituent un gain pour la connaissance à tirer du dossier par le lecteur. Ce niveau de calculabilité se traduira par l'indexation du contenu permettant la navigation dans des documents dont la rédaction en langage naturel est nécessaire à leur interprétation, par

l'enregistrement et le traitement automatiques de données lorsque les tâches à effectuer sont circonscrites à des calculs ou que l'analyse humaine qui était nécessaire dans l'environnement physique peut être formalisée sous la forme d'un enchaînement de raisonnements automatisables.

Yves KERARON, dans son analyse de l'exploitation de la documentation technique, montre la coexistence, dans la documentation technique d'un système industriel, de données calculables et, nous l'avons vu précédemment à propos du cumul pour un même document d'une version papier et d'une version électronique, de documents dont l'exploitation requière des processus d'analyse et de synthèse complexes, non automatisables. Certains de ces documents sont exploités sur support papier du fait des appropriations et des interactions permises par ce support, sans équivalent dans leur version dématérialisée<sup>1</sup>. On note donc, à travers l'exemple de la documentation technique, que les niveaux de calculabilité évoqués précédemment peuvent se côtoyer au sein d'un même dossier en fonction des caractéristiques d'exploitation des données et des documents constitutifs du dossier.

### **3.3.2 L'ubiquité et la désorientation du lecteur**

Nous l'avons déjà évoqué, permettre le partage de l'information, faciliter l'accès aux documents et aux dossiers, sont des bénéfices associés spontanément à un processus de dématérialisation. Bruno BACHIMONT montre, dans le cas des dossiers patients qui se caractérisent par un éclatement entre plusieurs services hospitaliers avec un dossier physique incomplet dans chaque service, que ces gains attendus d'accès à une information complète hors des contraintes physiques de production et de stockage sont souvent à l'origine des démarches de dématérialisation :

« Le principal problème rencontré dans l'utilisation du dossier est sa disponibilité dans le service qui accueille le patient. En effet, le lieu de création d'un document composant le dossier n'est pas nécessairement le lieu de son exploitation. Il est donc nécessaire de transférer les dossiers ; mais ces derniers, composés de radios et de documents papiers, sont lourds et volumineux, et par conséquent difficiles à manipuler. Il en résulte que chaque unité de soins qui a eu en charge le patient se constitue et conserve dans ses propres archives un dossier de spécialité qui n'est que faiblement diffusé vers les autres unités : le dossier patient n'est alors qu'une entité *virtuelle* composée de ces dossiers de spécialité. Physiquement réparti, circulant peu, le dossier s'est atomisé en dossiers de spécialité, mémoire *locale* au service. Cependant, les besoins informationnels d'une unité de soins excèdent sa propre localité dans la mesure où les patients changent fréquemment de service. Il est donc nécessaire de disposer d'une mémoire globale, pour que tout le monde accède à l'ensemble des informations, y compris à celles qu'on n'a pas constituées soi-même.

---

<sup>1</sup> Cf. les citations d'Yves KERARON au chapitre 3.2.3.

Pour pallier un tel problème de diffusion de l'information médicale, il semble naturel de recourir à une approche informatique dans la mesure où la dématérialisation des documents médicaux et leur diffusion au moyen des réseaux intra-hospitaliers leur confèrent un don d'ubiquité puisqu'ils deviennent disponibles simultanément dans tous les lieux interconnectés par le réseau. »  
(1)

Si le gain apparaît important, consulter immédiatement un dossier complet sans devoir au préalable le reconstituer matériellement, l'auteur alerte sur les problèmes de « *consultation navigationnelle* » conséquents à la dématérialisation du dossier. Si nous avons déjà décrit les risques de perte de traçabilité que constitue l'accès partagé à l'information, Bruno BACHIMONT décrit, lui, les risques de ne pas pouvoir acquérir la connaissance attendue de la consultation d'un dossier dématérialisé. En effet, l'auteur met en relief les risques de désorientation que peut constituer pour le lecteur l'accès aux grandes masses d'information d'un dossier auparavant physiquement éclaté et désormais complet par la dématérialisation de ses pièces. Il souligne notamment que si l'environnement électronique augmente les capacités d'accès à une information complète, exhaustive et donc volumineuse, en revanche les capacités du lecteur d'appropriation de l'information ne changent pas : elles sont conditionnées par la possibilité d'embrasser l'information dans sa globalité, ce qui apparaît en contradiction avec les capacités quasi-infinies d'accumulation de l'information dans l'environnement électronique. Il existe donc un risque pour le lecteur de ne pas être en capacité cognitive d'exploiter une masse d'information qui dépasse ses « *capacités synoptiques* » et qu'il ne peut plus inscrire dans une « *finitude spatiale* ».

« L'ubiquité est souvent le principal effet recherché dans l'informatisation documentaire. Alors qu'un document papier n'est consultable que sur le lieu de sa localisation, un document électronique peut être présent en plusieurs lieux à la fois : il possède le don d'ubiquité. Le gain est immédiat : le document peut être consulté partout où il est nécessaire. Mais l'ubiquité, si elle permet la complétude dans l'accès aux hyperdocuments, accroît la désorientation de lecteur : puisque tous les documents deviennent disponibles partout, il y a une inflation dans la taille des hyperdocuments consultés. Or, une augmentation de la taille peut compromettre la lisibilité de l'hyperdocument. En effet, pour les petits dossiers, le lecteur peut appréhender la globalité du dossier par sa finitude spatiale et se représenter quels sont les éléments pertinents pour sa lecture (...). Mais, dès que la taille du dossier augmente, la finitude spatiale déborde les capacités synoptiques du lecteur : si le dossier ne peut tenir sur une même table, il est impossible pour le lecteur de relativiser le contenu des documents par leur position dans l'hyperdocument (c'est-à-dire, la table). Le lecteur est alors désorienté, il ne sait plus quel document consulter et pourquoi, si bien que la masse documentaire devient une mémoire inexploitable. C'est pourquoi la tentation bien naturelle de restaurer analogiquement à l'écran la nature matérielle du dossier papier (des icônes représentant les liasses de document dont la largeur est proportionnelle à l'épaisseur de la pile, le défilement des pages, etc.), est vaine : il ne faut pas essayer de retrouver les atouts du papier sur l'écran, mais exploiter les atouts propres au nouveau support dynamique qu'est l'ordinateur. » (1)

Pour parvenir à la mise en lumière de ce risque, l'auteur analyse au préalable les pratiques de lecture du dossier physique pour les confronter ensuite aux conditions de consultation dans l'environnement électronique, l'objectif étant d'« envisager ce que recouvre en termes d'instruments de lecture le passage de la matière documentaire écrite, consignée sur un support matériel papier, à une matière documentaire numérique, consignée sur un support dynamique informatique » (1). Il nous apparaît nécessaire de décrire maintenant l'analyse faite par l'auteur de ces pratiques de lecture afin de mesurer la distance entre les environnements physique et électronique concernant l'appropriation du contenu, créatrice de la valeur de connaissance.

### 3.3.3 Les instruments de lecture du dossier

Bruno BACHIMONT donne la description suivante des pratiques de lecture du dossier patient hospitalier lorsqu'il s'agit d'un dossier physique :

« Prenons l'exemple du dossier patient hospitalier. Consulter un dossier, c'est l'étaler sur une grande table dans une salle « médicale » réservée à cet effet. Le dossier étalé est structuré en piles en général organisées chronologiquement. La structure matérielle des piles et leur position sur la table donnent des renseignements sur le contenu médical des documents, renseignements qui permettent d'en organiser la lecture. Ainsi, il a été observé que la coloration du papier résultant de son vieillissement, en pratique son aspect plus ou moins jauni, permet de savoir d'un seul coup d'œil si l'hospitalisation est récente ou ancienne, et par conséquent si elle est directement pertinente pour l'hospitalisation en cours. De la même manière, l'épaisseur de la pile renseigne sur la richesse événementielle de l'hospitalisation : une pile épaisse indique que l'hospitalisation a été « fertile » en complications, et donc potentiellement riche en informations médicalement pertinentes pour l'hospitalisation courante, tandis qu'une pile peu épaisse indique que l'hospitalisation ne contient que des éléments de routine ou standard qui n'ont pas donné lieu à des investigations particulières. De même, une pile épaisse mais ne contenant que des documents d'un même type dénote des activités médicales de routine. L'organisation spatiale du dossier sur la table est également pertinente pour la sémantique du contenu des documents : ce qui est important est davantage étalé, sur le devant de la table, que ce qui est secondaire, qui est relégué au fond. De plus, chaque lecteur a des habitudes organisationnelles qui sémantisent la répartition des documents : par exemple les comptes rendus d'examens sont toujours à gauche des notes de suivi, et à droite des CRH. Enfin, le support papier permet au lecteur d'annoter le contenu. Par exemple, dans le tableau résumant les valeurs biologiques d'un patient, on surlignera les valeurs médicalement intéressantes dans le contexte courant. On peut également souligner, encadrer, biffer, commenter, etc., les documents. Dans son travail d'appropriation du contenu du dossier, le lecteur réécrit dans ses propres termes ce qu'il comprend. En déterminant ce qui est important (surlignage) et en explicitant en quoi c'est important (commentaire), le lecteur produit, écrit, une lecture du dossier qui reflète ce qu'il considère que le dossier lui fournit par rapport à son objectif médical du moment.

Ainsi, le support matériel qu'est le papier apporte des informations permettant au lecteur d'organiser d'un seul coup d'œil son parcours de lecture. Le parcours s'organise grâce à la *synopsis* de l'hyperdocument que permet son étalement spatial. C'est en appréhendant la *globalité* du dossier que le lecteur peut construire son parcours. C'est pourquoi nous parlerons de *finitude synoptique*,

en entendant par cette locution le fait que le lecteur appréhende d'un seul regard (synopsis) la finitude du dossier. C'est en percevant le dossier comme un tout fini qu'il peut attribuer, en fonction des indices matériels de couleur, épaisseur, etc., un sens à la position du document vis-à-vis du tout fini que constitue le dossier, sens qu'il explicitera par ses annotations. » (1)

L'auteur constate ainsi le rôle de la matérialité du support dans l'appropriation du dossier par le lecteur et identifie les instruments de lecture associés à la matérialité du support : la manipulation physique des documents (organiser le dossier sur une table, le structurer en piles, trier les documents en groupes selon les objectifs de lecture) permet d'organiser la lecture et de faire ressortir des informations non explicitées dans le dossier à travers l'épaisseur des différentes piles, la coloration du papier indiquant son vieillissement, l'accumulation de documents du même type ou de la même période, etc. L'auteur insiste également sur l'apport pour le lecteur de pouvoir organiser spatialement le contenu d'un dossier : cette organisation dans l'espace fini de la table permet d'appréhender le contenu du dossier dans sa globalité (ce que l'on va lire en priorité, ce que l'on lira en complément si cette première lecture n'est pas suffisante, ce que l'on met délibérément de côté, etc.). De plus, l'auteur constate que l'appropriation du dossier par le lecteur se matérialise sur le support par les pratiques d'annotation telles que le surlignage ou le commentaire. On retiendra donc que l'appréhension spatiale du dossier dans sa globalité et l'interaction immédiate avec le contenu du dossier sont des instruments de lecture du dossier inhérents à la matérialité du dossier et que le lecteur inscrit dans cette matérialité son interprétation du contenu du dossier.

A partir de cette description des pratiques de lecture du dossier papier, l'auteur interroge les liens entre ces instruments de lecture et les caractéristiques du dossier en tant qu'unité documentaire. Pour lui, « *les dossiers, faiblement structurés par nature* » (1) et dont le contenu est en perpétuelle évolution, se distinguent des unités documentaires dont le contenu est figé et fortement structuré par son auteur ou structurable. Dans le cas du dossier, les parcours de lecture ne sont ni imposés par la structure documentaire (ce qui est le cas du livre dont l'auteur impose un parcours canonique de lecture) ni guidés par des outils de navigation type index ou table des matières (ce qui est le cas des encyclopédies) parce que ces guides dans le parcours de lecture ne peuvent exister pour le dossier du fait de ses caractéristiques d'unité mouvante et faiblement structurée. Seuls le support matériel et les manipulations qui y sont associées aident le lecteur à construire son parcours de lecture au sein du dossier. Contrairement aux hyperdocuments dont la structure est transposable en format électronique ou dont les outils de navigation ne sont pas liés au support et sont donc dématérialisables, la dématérialisation du dossier en hypertexte (c'est-à-dire « *ce qui résulte de l'informatisation d'un hyperdocument sous la forme d'un réseau de nœuds documentaires et de liens navigationnels les reliant* » (1)) entraîne pour l'auteur la perte des instruments de lecture associés au support matériel.

« (...) dans le genre « dossier », les prescriptions interprétatives pour la lecture sont en partie véhiculées par le support matériel : le genre dossier prescrit les règles structurant le parcours par l'intermédiaire de son support matériel. Dans le cas des encyclopédies et des documentations, l'aide matérielle à la lecture prodiguée par le support papier (e.g. la synopsis spatiale) s'est objectivée en outils de navigation construits à partir de la considération de *tout* le document, comme les tables, index, corrélat, etc. Ces outils instrumentent les prescriptions interprétatives attachées au genre, leur permettant de se détacher du support matériel, c'est-à-dire de se *dématérialiser*. Dans le cas du dossier, son aspect dynamique qui le reconditionne, le reformate ou reconfigure en permanence, interdit que les prescriptions s'objectivent et s'autonomisent en de tels outils : l'aide prodiguée par le support matériel est irréductible et ne peut être dématérialisée.

On comprend ainsi que si les genres « encyclopédie » et « documentations » prescrivent par eux-mêmes le type de parcours qu'il faut effectuer, leur informatisation puisse fournir des hypertextes lisibles ; et de fait, même si leur qualité laisse parfois franchement à désirer, les encyclopédies s'informatisent. En revanche, puisque le dossier est un genre dont les prescriptions sont véhiculées par le support lui-même, l'informatisation comme changement de support, transforme en profondeur le genre hypertextuel : l'hyperdocument informatique ne peut appartenir au même genre hypertextuel que l'hyperdocument papier dans la mesure où c'est le support, différent dans les deux cas, qui assure l'unité du genre. » (1)

### **3.3.3.1 Les instruments de la « sémantique structurelle »**

La dématérialisation, lorsqu'elle se traduit par un transfert tel quel du dossier physique sur un support électronique, met le lecteur face à une situation paradoxale du fait de la perte de l'aide à la lecture corrélée à la matérialité du dossier à travers la « *finitude synoptique* » du dossier et la possibilité de spatialiser son contenu : avec le dossier physique il lui est difficile d'accéder à un hyperdocument pourtant lisible et exploitable, avec le dossier physique dématérialisé il lui est facile d'accéder à un hyperdocument potentiellement illisible et dont l'exploitation ne sera pas évidente. Ce risque d'illibilité dû à la désorientation du lecteur incite donc à une réflexion sur les moyens électroniques permettant de pallier ce risque.

« Quand on dématérialise le dossier, on perd les aides matérielles à la navigation/consultation apportées par le support papier. (...) Il faut remarquer qu'il s'agit véritablement d'une perte dans la mesure où le dossier papier, quand il est disponible, est utile et facilement exploitable. La difficulté pour une numérisation n'est pas de faire mieux, mais de faire au moins aussi bien dans ce domaine. La principale perte pour la consultation hyperdocumentaire concerne la spatialité. En effet, la consultation hyperdocumentaire se structure à partir du moment où, étalé sur un espace, l'hyperdocument peut s'appréhender globalement comme un tout : on embrasse sa finitude d'un seul regard et c'est dans ce cadre fini que l'on instrumente la consultation en interprétant la position spatiale dans l'espace comme une prescription interprétative sur le contenu. Puisque la signification est une position dans un réseau de valeurs sémantiques, il est indispensable d'embrasser le réseau dans sa globalité pour attribuer une position et donc une signification au document consulté. Or, il est bien clair que la synopsis globale de l'hyperdocument est perdue lors du passage au support informatique. Par conséquent, le risque qu'il faut encourir quand une informatisation de l'hyperdocument est entreprise, est que l'hypertexte obtenu soit illisible : perdant le lecteur dans la multiplicité des

liens possibles qu'il peut activer, l'hypertexte ne lui donne pas les moyens de s'orienter, de définir un sens de parcours (une direction) qui donne un sens (une signification) à son parcours. » (1)

Et c'est dans l'une des caractéristiques spécifiques à l'environnement électronique, la calculabilité, que Bruno BACHIMONT cherche des outils pour permettre au lecteur de construire un parcours de lecture dans le support dynamique du dossier géré électroniquement : « (...) la propriété fondamentale que confère le support dynamique aux documents qu'il permet d'inscrire est la calculabilité. Puisque d'une part la possibilité de la lecture hyperdocumentaire des dossiers repose sur la finitude synoptique (c'est par l'appréhension globale de l'hyperdocument que le parcours lectorial peut se construire), et puisque d'autre part l'informatisation annule la manière dont l'hyperdocument papier assurait cette finitude synoptique (point de vue local de l'écran au lieu du point de vue global sur la table, inflation volumique), il faut restaurer la finitude synoptique grâce à la calculabilité du document. » (1)

Ainsi, Bruno BACHIMONT identifie la possibilité de fabriquer, en exploitant la calculabilité de l'hyperdocument, des instruments de lecture propres à l'environnement électronique, en particulier sous la forme de synthèses de contenus qui tendent à réinterpréter la finitude synoptique du dossier physique en rassemblant dans un même espace virtuel un ensemble d'éléments de contenu issus des différentes pièces du dossier sélectionnés pour leur pertinence en réponse à un objectif de lecture. L'auteur souligne que l'élaboration de ces synthèses repose sur la structuration des hyperdocuments et des typologies documentaires qui les constituent ainsi que sur l'indexation des contenus documentaires.

« Le support informatique permet de calculer dynamiquement des structures documentaires qui instrumentent la lecture : des index automatiques, des tables des matières reflétant les différents points de vue possibles que l'on peut avoir sur les documents. De telles manipulations s'effectuent de la manière suivante. Comme nous l'avons dit plus haut, l'approche documentaire adoptée pour la numérisation du dossier patient se concrétise par le fait que chaque document papier devient un document textuel électronique enrichi de balises structurales, exprimées selon la syntaxe SGML. Chaque document appartient à une catégorie ou type, qui spécifie quelles balises doivent être insérées au document. Ainsi, tous les comptes rendus d'hospitalisation possèdent une spécification commune, la DTD (Définition de Type de Document) « compte rendu d'hospitalisation » qui spécifie par exemple qu'un tel compte rendu doit contenir le nom de l'hôpital, du praticien et du patient, la date d'hospitalisation, et des paragraphes décrivant les antécédents, l'histoire de la maladie, l'hospitalisation qui s'achève et le traitement de sortie.

Si chaque CRH est ainsi enrichi, il devient possible par exemple de construire un document contenant tous les traitements de sortie en prélevant de chaque document les éléments textuels encadrés par les balises <traitement-sortie> et </traitement-sortie>. Ce document permet de faire une synthèse, c'est-à-dire de poser ensemble (sens étymologique de syn-thèse) dans une même finitude synoptique, des éléments d'information pertinents pour tel ou tel objectif de lecture. » (1)



A travers ce premier instrument de lecture électronique, on relève que les valeurs de trace et de connaissance du dossier géré électroniquement se révèlent par des techniques communes de calculabilité, qui exploitent la structuration des dossiers, la diplomatique des documents et l'indexation des contenus.

Si Bruno BACHIMONT prouve la possibilité de mettre en place dans l'environnement électronique des outils d'assistance à la fabrication d'un parcours de lecture, on note à travers la description de la méthode permettant d'y aboutir que ces outils reposent sur des traitements documentaires dont dépend la qualité des outils qui seront générés. La mise au point et l'application des DTD, comme le choix de l'indexation et du balisage documentaire, reposent ainsi sur une connaissance préalable de ce que le lecteur va venir interroger lors de sa consultation du dossier. Contrairement au dossier physique dont la structuration peut se limiter à son organisation logique, le lecteur venant a posteriori organiser spatialement son parcours de lecture en fonction de ses objectifs, le dossier électronique nécessite que des opérations de traitement documentaire soient réalisées en complément du versement des pièces dans l'organisation logique du dossier, en amont de ce versement (utilisation de DTD pour la production documentaire) ou au moment du versement (indexation), et ce afin de baliser a priori le parcours que le lecteur cherchera à construire lors de sa consultation du dossier. Ainsi, le lecteur n'actionne pas les mêmes leviers pour dégager de la connaissance de sa consultation du dossier : dans le dossier physique il manipule les contenus pour se construire un point de vue, dans le dossier électronique il visualise différents points de vue construits par la calculabilité du dossier pour élaborer son point de vue.

Ces premiers outils montrent qu'il est possible d'exploiter dans l'environnement électronique un dossier dont les possibilités d'exploitation étaient déjà avérées dans sa version physique. Bruno BACHIMONT démontre également que la calculabilité permise par l'informatisation du dossier offre des possibilités d'exploitation d'hyperdocuments, inexploitable dans un équivalent physique. L'auteur décrit cette spécificité de l'hyperdocument électronique par rapport à l'hyperdocument papier en mettant face à face les termes de « *raison graphique* » et de « *raison computationnelle* » : « *Dans l'hyperdocument papier, c'est la juxtaposition spatiale des documents en une même finitude synoptique qui permet l'édification d'un parcours de lecture. La lecture hyperdocumentaire mobilise alors des structures conceptuelles ressortissant à la raison graphique. Dans l'hyperdocument informatique, c'est la juxtaposition calculée des documents qui permet le parcours, mobilisant des structures ressortissant à la raison computationnelle.* » (1)

L'auteur identifie la volumétrie des hyperdocuments comme facteur différenciant entre les hyperdocuments exploitables à la fois physiquement et électroniquement, et ceux exploitables uniquement dans l'environnement électronique : non pas que leur exploitation physique ne soit pas théoriquement possible, mais qu'elle ne peut se réaliser dans un délai

et avec des moyens humains raisonnables et proportionnels aux résultats attendus. L'exploitation d'une grande masse d'informations est rendue possible selon l'auteur par la mise en réseau de l'ensemble des éléments du dossier : ce réseau se traduit par un ensemble de liens sélectionnés et organisés à partir des méta-informations qui les qualifient. Le calcul permet le tri dans les liens et la suppression des incohérences, il transforme le « *labyrinthe* » des « *innombrables liens sémantiquement possibles* » en un réseau intelligible et exploitable.

« Les possibilités du calcul permettent d'aborder des hyperdocuments dont la taille excède les capacités d'un traitement manuel et les ressources de la synopsis spatiale. Cependant, si le calcul produit des synthèses, des tables, bref des structures propres à la raison graphique, on ne voit pas qu'il nous permette de sortir de cette raison pour aborder la raison computationnelle. A quel signe reconnaîtra-t-on qu'on l'aborde ? Sans doute à travers le fait que le calcul ne construira pas des documents de synthèse, mais permettra de mettre en réseau les éléments composant le dossier. Le calcul permet de rendre intelligible et maîtrisable les innombrables liens sémantiquement possibles unissant les informations d'un dossier. Cependant ces liens possibles sont inexploitablement directement tant ils introduisent de la confusion vu leur nombre et les incohérences éventuelles entre eux. Mais l'annotation, l'indexation, c'est-à-dire la production de méta-information permet de structurer ces liens et de les rendre exploitables. Le calcul rend intelligible sous la forme d'un réseau le labyrinthe des liens possibles. Image de la complexité dans laquelle on se perd, le labyrinthe devient un réseau, structure non linéaire mais intelligible. Ainsi passerait-on de la raison graphique à la raison computationnelle quand, au lieu de produire des synthèses qui imposent un parcours linéaire, on proposera la constitution d'un réseau d'information. La structure conceptuelle propre à la raison computationnelle serait donc le réseau. » (1)

Selon l'auteur, la « *raison graphique* » et la « *raison computationnelle* » possèdent chacune leur structure conceptuelle : pour la première, il s'agit de la synthèse qui se traduit par un parcours de lecture linéaire, alors que pour la seconde, il s'agit du réseau qui organise un parcours de lecture non linéaire mais appropriable par les méta-informations. Le réseau ne devient réalité que si l'on peut appuyer l'indexation calculée sur des instruments adaptés au traitement de grandes masses d'information de la façon la plus homogène possible. Bruno BACHIMONT identifie, au moment où il écrit cet article, le moteur de recherche en texte intégral comme l'outil le plus approprié pour rendre facilement réalisable le réseau sans toutefois offrir une garantie de pertinence synoptique : « *Souvent, l'instrumentation la plus simple permettant de naviguer dans un dossier comme dans un réseau est un moteur de recherche en texte intégral, les structures lexicales communes permettant de relier des éléments proches. Cependant, ces outils, souvent pauvres linguistiquement malgré de considérables progrès dans ce domaine, introduisent du bruit et bien peu d'intelligibilité. Pourtant, en observant quels liens s'avèrent utiles, il sera possible de proposer une instrumentation plus appropriée.* » (1) On voit donc à nouveau l'investissement à réaliser en amont pour obtenir des instruments de lecture efficaces dans l'environnement électronique :

nourrir le moteur de recherche avec le vocabulaire-métier pour lui permettre de reconnaître les concepts pertinents à remonter au lecteur.

Si le réseau permet de faire baisser le risque de désorientation du lecteur dans une grande masse d'informations dont l'exploitation n'est envisageable qu'avec une assistance informatique, Marie-Anne CHABIN souligne une autre possibilité offerte par la mise en réseau d'informations : la possibilité de « décloisonner » des dossiers et de relier des informations issues de dossiers différents, liens utiles à l'utilisateur parce qu'ils mettent en relation des informations traitant de procédures ou d'objets similaires par exemple. L'identification des liens peut être réalisable dans le cadre de dossiers physiques, elle dépend toutefois du raisonnement du lecteur, de son accès aux dossiers ainsi que des moyens temporels et humains de recherche d'informations. En revanche, dans le cas de dossiers gérés dans un environnement électronique, les possibilités de calcul permettent de faciliter la mise en relation voire de démultiplier les connexions.

« Au cours de sa constitution ou de son exploitation, le dossier doit être mis en relation avec d'autres sources d'information, d'autres entités documentaires qui comportent des données voisines et/ou qui procèdent d'une activité très proche.

(...)

Dans l'environnement électronique, les technologies XML offrent aujourd'hui des possibilités sans précédents pour maîtriser ces liens et donc pour organiser l'exploitation documentaire des documents liés. Il est dès lors intéressant, à la lumière des possibilités technologiques, de repenser et de préciser l'architecture du dossier. » (4)

On voit bien par l'exploitation dans un environnement électronique des documents liés les possibilités d'une exploitation transversale de l'information dans des séries de dossiers, par exemple l'ensemble des dossiers individuels des salariés d'une entreprise, et également les possibilités de faire émerger des liens inédits, implicites ou invisibles, à travers des balisages et des indexations communs. Le réseau comme instrument de lecture de dossiers volumineux, complexes et liés à d'autres dossiers se confirme donc comme un moyen d'apport de connaissance pour le lecteur.

Nous venons de voir un premier volet de l'appropriation de la valeur de connaissance du dossier qui est l'accès à l'information et les instruments de lecture qui permettent au lecteur de créer de la connaissance en s'appropriant le contenu du dossier. Le second volet de l'appropriation du dossier est la conséquence de ce premier volet : l'annotation du dossier par son (ses) lecteur(s), c'est-à-dire la production d'informations sur le contenu du dossier, l'inscription par le lecteur sur ou en marge du dossier et/ou de son contenu de sa propre lecture de ces éléments. On peut rapprocher ces deux volets de l'appropriation des deux volets de la « *sémantique hypertextuelle* » définie par Bruno BACHIMONT (1) comme la problématique du transfert d'un hyperdocument papier sur un support dynamique, la

« *sémantique structurelle* » et la « *sémantique annotationnelle* ». Nous donnons dans le tableau ci-après les caractéristiques définies par l'auteur pour ces deux volets.

<b>Sémantique structurelle</b>	<b>Sémantique annotationnelle</b>
Interprétation de la structure des documents pour la construction automatique de points de vue synoptique	Mise à disposition d'outils d'annotation pour la construction par le lecteur de ses propres points de vue synoptique
Construction a priori de la finitude synoptique	Construction a posteriori de la finitude synoptique

Tableau n°2 : Caractéristiques des notions de « *sémantique structurelle* » et de « *sémantique annotationnelle* » (1)

Il s'agit des deux volets de « *la lecture hyperdocumentaire [qui] n'est possible que lorsque les éléments documentaires peuvent s'appréhender ensemble dans une finitude synoptique* », construite pour la « *sémantique structurelle* » (1) lors de la constitution de l'hyperdocument par ses auteurs et ses administrateurs, et pour la « *sémantique annotationnelle* » lors de son exploitation par ses lecteurs. Pour l'auteur, ces deux volets constituent deux voies de recherche pour améliorer l'exploitation des hyperdocuments accessibles sur un support dynamique.

### **3.3.3.2 Les instruments de la « *sémantique annotationnelle* »**

Nous abordons maintenant la « *sémantique annotationnelle* » comme le second volet de l'appropriation créatrice de valeur de connaissance, et les outils qui peuvent être envisagés pour la soutenir dans l'environnement électronique. Bruno BACHIMONT décrit le rôle des annotations dans l'appropriation du contenu du dossier par le lecteur et dans la construction de la valeur de connaissance, en décrivant d'abord les caractéristiques de la transmission d'informations à travers le dossier entre auteurs et lecteurs. Rappelons que le dossier n'a en tant qu'unité documentaire ni auteur ni éditeur, mais qu'il rassemble des documents à l'origine desquels il y a au moins un auteur par document. Dans chaque document, Bruno BACHIMONT souligne que l'auteur fixe des règles d'interprétation au niveau du contenu du document, de la forme du document et de son association avec d'autres documents du dossier, ce dernier niveau n'étant pas forcément maîtrisé par l'auteur du document puisqu'il peut s'agir de mise en relation choisie par l'auteur ou résultant de la constitution-même du dossier au cours de la procédure qu'il documente. Il insiste sur le fait que ces règles d'interprétation sont des recommandations faites au lecteur, sans autorité stricte sur son interprétation : le lecteur, en replaçant ces éléments dans son objectif de lecture, suit ou non les règles fixées par les auteurs des documents qu'il consulte. Il traduit son interprétation par les annotations qu'il appose au niveau du contenu du document, au niveau du document en tant qu'unité, ou au niveau du dossier. Le lecteur livre par ses annotations une version qui lui est propre de l'ensemble documentaire qu'il a consulté et

replaces dans le contexte global du dossier le sens véhiculé par chaque document, infirmant ou confirmant les prescriptions d'interprétation de l'auteur.

« Nous avons souligné plus haut comment la lecture hyperdocumentaire papier correspond à une activité de réécriture : lire c'est réécrire. La réécriture correspond à l'actualisation par le lecteur du sens proposé par le document. En effet, le document est un message dont l'interprétation est conditionnée par un ensemble de prescriptions tenant au format linguistique (le choix de tels ou tels vocables plutôt que tels autres), au format documentaire (le choix de consigner l'information dans un CRH plutôt qu'un autre type de compte rendu, d'examen par exemple), au format hyperdocumentaire (le fait que le document soit associé à tels ou tels autres documents). La lecture qui en est faite découle du respect plus ou moins fidèle de ces prescriptions. Ces prescriptions sont des recommandations : elles conditionnent la lecture sans la déterminer totalement. C'est pourquoi la lecture a toujours la possibilité de les respecter ou non, de les *actualiser* ou non. La réécriture est le procédé permettant au lecteur de consigner quel sens a pour lui les éléments documentaires consultés, et par conséquent, quels sens prescrits ces éléments actualisent effectivement pour lui. » (1)

On voit donc, d'après la description de la pratique annotationnelle par Bruno BACHIMONT selon laquelle « lire c'est réécrire » (1), que la lecture d'un dossier peut avoir pour conséquence la production de nouveaux documents basée sur les annotations réalisées par le lecteur qui rendent compte de la lecture effectuée et que l'auteur qualifie de « *documents lectoriaux* ». Comment ces documents lectoriaux se construisent-ils et quelle aide peut apporter la calculabilité pour assister la construction de ces documents ? L'auteur relève trois types d'actions de lecture : la catégorisation d'éléments textuels (par la technique du surlignage), l'extraction d'éléments textuels (par la technique du copier-coller dans l'environnement électronique, héritée de la technique du découpage / collage d'extraits dans l'environnement papier), l'annotation d'explicitation/commentaire d'éléments textuels (par la technique du « post-it »). Ce sont ces techniques de manipulation directe des documents dans l'environnement papier (en passant si nécessaire par la réalisation de photocopies de documents), que l'auteur entend transposer dans l'environnement électronique afin de pouvoir les exploiter en utilisant les possibilités de calculabilité propres à cet environnement.

En effet, souligne l'auteur, si les annotations se réalisent plus facilement dans l'environnement physique du fait notamment de l'interaction directe avec le support et de la création immédiate d'un document par le recours à l'écriture manuscrite, leur exploitation est grandement facilitée voire décuplée dans l'environnement électronique : la calculabilité rend faisables le regroupement, la synthèse, l'indexation, l'organisation, la catégorisation des annotations, documents secondaires du dossier mais qui peuvent tendre à former un réseau parallèle à celui des documents originels qui constituent le dossier. Comme pour les conditions d'accès au dossier, pour lesquelles on a vu que l'environnement électronique permet d'appréhender par la calculabilité des masses d'information dont le traitement n'est

pas envisageable sans assistance informatique, la calculabilité permet également d'envisager dans cette même situation de synthétiser et organiser une grande masse d'annotations.

« L'outil hypertextuel doit fournir les outils permettant au lecteur d'effectuer ses annotations électroniques. Ces annotations sont de plusieurs types possibles. Elles peuvent être tout simplement du surlignage de couleur (le fameux « stabilo boss »), permettant de catégoriser les éléments lus (en rouge les facteurs de risque, en vert les complications, en bleu les traitements médicamenteux, en jaune les actes médicaux, etc.). Ce peut être aussi un copier/coller pour exporter des éléments textuels, des *post-it* pour interpréter un élément textuel, etc. Mais, le plus important réside alors dans les outils qu'il faut proposer au lecteur pour qu'il puisse exploiter le travail de lecture qui a consisté à surligner, annoter, extraire des éléments textuels. Il doit disposer de fonctions de synthèse pour agréger ses commentaires, les typer, les hiérarchiser, etc. Il obtient alors des documents qui représentent la lecture qu'il a effectuée de l'hyperdocument. Il s'agit de « documents lectoriaux ». L'outil informatique permet de tirer profit de l'observation selon laquelle, lire c'est réécrire. En effet, l'hyperdocument papier, s'il se prête bien, voire mieux que l'hyperdocument électronique, à l'annotation, le travail de synthèse des annotations est beaucoup plus fastidieux voire impossible à faire si les annotations sont trop nombreuses. » (1)

Parmi les intérêts de la calculabilité des annotations lorsque celles-ci sont inscrites dans l'environnement électronique, on note, comme nous l'avons déjà évoqué concernant les liens rendus possibles entre des documents rattachés à des dossiers différents, la possibilité de maîtriser et qualifier les liens entre les documents lectoriaux et les documents originels auxquels ils se rattachent : si l'on reprend les techniques d'annotation décrites, on voit que les annotations peuvent être incorporés au document originel, former un document autonome en terme de support ou encore être reliées de façon plus ou moins stable au document originel (on pense dans l'environnement physique au post-it apposé sur un document mais amovible, ou aux documents reliés par trombone ou agrafe). Notons à ce propos les réflexions de Sandra BRINGAY, Catherine BARRY et Jean CHARLET qui considèrent que les annotations constituent « *des documents particuliers, se rapportant à d'autres documents* » :

« L'annotation et la cible sont perçues par l'annotateur et d'éventuels lecteurs comme deux objets distincts. Lorsque l'annotation est placée dans le document, par exemple sous la forme d'un commentaire dans la marge, le lecteur la différencie du document annoté car la forme (p. ex. l'écriture) et le contenu (p. ex. un point de vue distinct dans le document et l'annotation) peuvent être différents. Il est possible de considérer que cette annotation fait partie du document qui, une fois annoté, devient un nouveau document. Nous pensons plutôt qu'il s'agit de deux documents correspondant à des intentions de communication différentes. L'auteur du document et l'annotateur sont (ou non) deux personnes distinctes. Seul le support d'inscription, dans l'exemple précédent la feuille de papier, est le même. Lorsque l'annotation est extérieure au document, si l'annotateur ajoute un *post-it* sur un document papier, il est plus évident de les considérer comme deux documents car les supports d'inscription sont différents. Sur support numérique, afin de traiter les

annotations indépendamment de la cible, nous définissons une annotation comme un document numérique particulier attaché à une cible. » (2)

Les auteurs mettent en avant le fait que les annotations sont des documents particuliers du fait que les intentions de communication diffèrent dans les deux cas. Ce point est important : l'annotation peut être destinée à son seul auteur ou être diffusée auprès d'autres lecteurs. Le fait que ces annotations puissent contenir un point de vue différent du document annoté et émanant d'un auteur différent tend à appuyer le fait que l'annotation peut acquérir le statut de document, comportant une date et un auteur, et dont la relation avec le document originel est clairement établie.

Les réflexions sur les annotations et leur transposition dans l'environnement électronique sont nombreuses. Nous avons déjà cité l'analyse d'Yves KERARON (8) pour qui l'intégration des annotations dans la documentation technique gérée électroniquement est primordiale pour diminuer les risques d'incohérence et de non-maintien à jour d'un ensemble documentaire. Ce dernier soulève également les problématiques spécifiques aux annotations des documents graphiques, qui résident dans leur caractère mixte (textuel et graphique), dans leur inscription sur support papier pour des raisons d'absence d'outils permettant la création d'annotation graphique sur le document électronique et pour des raisons d'exploitation des documents sur support papier du fait que les tâches générant ces annotations se réalisent plus aisément sur ce support, et enfin dans la transposition des annotations manuscrites dans l'environnement électronique.

### **3.4 Un invariant, la gouvernance du dossier**

Nous avons abordé les pratiques du dossier, physique ou électronique, à travers ce que l'on attend d'en retirer : des traces et de la connaissance sur l'activité qu'il documente. Nous avons vu, que ce soit dans l'environnement physique ou dans l'environnement électronique, que ces pratiques s'appuient sur une structuration de l'information propre à chaque environnement. Pour que cette structuration soit efficiente, elle doit être appliquée de façon systématique afin que l'ensemble documentaire soit structuré de façon homogène. Pour atteindre cet objectif, il apparaît nécessaire que les règles de structuration soient déterminées et portées par l'entreprise qui produit et exploite cet ensemble documentaire. En effet, utiliser des modèles de documents, déterminer des typologies documentaires et les contenus attendus dans un dossier, indexer les contenus sont autant d'actions qui nécessitent de fixer des règles communes aux différents agents intervenant sur les dossiers mais aussi de s'assurer que ces actions sont bien réalisées. Il s'agit par cette dimension organisationnelle d'assurer la gouvernance des dossiers et de l'ensemble documentaire auquel ils appartiennent. La gouvernance des dossiers peut être considérée comme un invariant, que le dossier soit physique ou électronique, même si l'environnement

électronique impose un niveau de structuration plus en profondeur que l'environnement physique. On peut voir dans les invariants que Marie-Anne CHABIN identifie entre les dossiers physiques et les dossiers électroniques des éléments permettant de définir les grandes lignes de cette gouvernance.

« Quels que soient sa forme et son support, la notion de dossier s'avère intimement liée aux deux exigences professionnelles que sont la traçabilité de l'activité et la responsabilité de l'information (accès et conservation).

On peut dire pour conclure que le dossier est une entité documentaire à géométrie variable mais dont la géométrie initiale et ses variations ne sont pas le fruit du hasard. Elles s'expliquent par trois éléments qui sont :

1. les règles observables préalables à la création du dossier (procédures et responsabilités, objectif, objet, délai),
2. les outils de production de l'information (papier, électronique ou autre),
3. l'organisation du travail (organisation des équipes et habitudes des « rédacteurs »).

Ces trois composantes semblent devoir être prises en compte pour la modélisation d'un dossier électronique natif. » (4)

Le premier volet des éléments permettant d'assurer la gouvernance du dossier, « *les règles observables préalables à la création du dossier* », concerne les éléments qui sont à l'origine de la constitution du dossier. Il peut se traduire par une série de questions auxquelles l'entreprise doit être en mesure de répondre : dans quel objectif crée-t-on le dossier ? Quel est l'objet du dossier ? Comment le dossier doit-il être constitué, selon quelle procédure ou pour répondre à quelle procédure ? Qui est responsable du dossier (ou de ses contenus) ? Quel doit être le contenu du dossier ? Quelle période couvre le dossier (événements déclencheurs de l'ouverture et de la clôture du dossier) ?

De la même façon que pour le premier volet, les questions relatives au deuxième volet, les « *outils de production de l'information* », doivent obtenir des réponses précises : les documents constitutifs du dossier sont-ils produits sur support papier, sur support électronique, ou sur un autre support ? Sont-ils conservés sur le support sur lequel ils ont été produits ? Les documents originaux font-ils l'objet de copies et si oui, dans quel objectif ? La gestion du dossier nécessite-t-elle la gestion parallèle de documents physiques et de documents électroniques ?

Le troisième et dernier volet identifié par Marie-Anne CHABIN est celui de « *l'organisation du travail* ». Pour gérer de façon efficiente un dossier, il est nécessaire selon l'auteur d'identifier l'« *organisation des équipes* » et les « *habitudes des rédacteurs* ». On peut dire que ce volet concerne les règles de constitution et de gestion du dossier et de son contenu qui permettront d'assurer la traçabilité et la connaissance de l'activité : il s'agit de fixer les règles de la production documentaire et de la diplomatique des documents produits, fixer les périmètres de responsabilités des rédacteurs / lecteurs, fixer les règles de versement,



d'indexation, de gestion du cycle de vie du dossier et de ses contenus, de son maintien à jour, de son élimination, etc.

Ces trois volets peuvent permettre d'établir des règles de gouvernance pour tout dossier, règles qui peuvent se révéler particulièrement bénéfiques dans la mesure où le dossier en tant qu'unité documentaire n'a ni auteur ni éditeur, mais reste de la responsabilité de l'entreprise.

Nous avons vu que l'environnement électronique ne remet pas fondamentalement en cause la notion de dossier telle qu'elle s'est développée et imposée dans l'environnement physique, et que sa valeur ajoutée en termes de contextualisation de l'information se trouve confortée dans l'environnement électronique. Toutefois, nous avons vu que les finalités du dossier, la création des valeurs de trace et de connaissance, ne peuvent pas être atteintes selon des méthodes exactement similaires. Nous avons donc identifié des pratiques issues de l'environnement physique dont il est difficile de trouver un équivalent dans l'environnement électronique, mais aussi des pratiques permises uniquement par une assistance électronique de la gestion documentaire qui repose notamment sur la calculabilité du dossier dans cet environnement. Nous avons enfin mis en évidence la nécessité, quel que soit le support du dossier, d'une gouvernance organisationnelle qui fixe les finalités du dossier pour l'entreprise et les règles de constitution et de gestion. Il nous apparaît maintenant nécessaire pour compléter notre approche du dossier de connaître son encadrement normatif.

## 4 L'encadrement normatif du dossier

---

Nous nous intéressons dans ce chapitre aux normes qui régissent la gestion des documents d'activité et leur archivage sur le long terme. Notre objectif est d'identifier sur quelles unités documentaires s'appuient ces normes de gestion et d'archivage : s'il est avéré que la notion de document sert de support à la plupart des normes, le terme apparaissant même dans le titre de certaines d'entre elles, il n'est pas évident qu'elles évoquent la notion de dossier. Après avoir identifié les normes faisant état de la notion de dossier, nous chercherons à identifier si le dossier fait l'objet de prescriptions de gestion et d'archivage et aussi si ces prescriptions renvoient aux valeurs de trace et de connaissance qui définissent la valeur ajoutée du dossier.

### 4.1 La gestion des documents d'activité

Concernant les normes relatives à la gestion des documents d'activité, nous avons interrogé deux normes :

- la norme ISO 15489 « Information et documentation – « Records management » » (21) (22) : cette norme décrit la mise en œuvre du records management à partir des activités. Elle prescrit notamment l'identification des documents à risque et l'attribution d'une durée de conservation motivée à ces documents. Elle détermine également des règles de sélection et d'enregistrement, de stockage, d'accès, de traçabilité, de gestion du sort final des documents. Enfin, elle établit les critères pour qu'un document puisse être en conformité avec la notion de « record » : l'authenticité, la fiabilité, l'intégrité et l'exploitabilité.

- la norme ISO 30300 « Systèmes de gestion des documents d'activité » (23) (24), dont seuls les deux premiers volets « Principes essentiels et vocabulaire » et « Exigences » sont parus, aborde le management et l'audit de l'archivage, considérant que la production et l'archivage de documents engageants font partie intégrante des activités, des processus et des systèmes de toute entreprise ou organisme et que les documents engageants constituent des actifs de l'entreprise.

Nous notons que si ces deux normes se basent sur la notion de document dont elles partagent la définition en tant qu'« *information ou objet documentaire enregistré qui peut être traité comme une unité* » (21), seule la norme ISO 15489 évoque la notion de dossier, dans le cadre de la mise en œuvre d'un système d'archivage qu'elle définit comme un « *système d'information qui intègre les documents, les organise, les gère et les rend accessibles à terme* » (21).

Dans la première partie de la norme ISO 15489 relative aux principes directeurs, sont décrites les caractéristiques des documents d'archives, socle de la norme et définis comme les « *documents créés, reçus et préservés à titre de preuve et d'information par une personne physique ou morale dans l'exercice de ses obligations légales ou la conduite de son activité (Terme anglais : records)* » (21). Avant de préciser les caractéristiques d'authenticité, de fiabilité, d'intégrité et d'exploitabilité qui constituent les quatre volets d'un « record », la norme définit le rôle d'un document d'archives : il s'agit d'une trace la plus juste possible de l'action réalisée, utilisable pour mener l'activité qu'il documente et pour en témoigner. C'est pourquoi un tel document est composé d'un contenu, mais aussi d'une structure, d'un contexte et de liens avec d'autres documents lorsque leur combinaison forme un document d'archives distinct. Dans ce cadre, la norme identifie que le dossier participe à la description du contexte de création et d'exploitation du document. Le dossier est donc identifié en tant que métadonnée du document, les métadonnées étant définies dans la norme comme les « *données décrivant le contexte, le contenu et la structure des documents ainsi que leur gestion dans le temps* » (21).

« Il convient qu'un document soit le reflet précis ce qui a été dit ou décidé ou de l'action qui a été effectuée. Il convient qu'il puisse répondre aux besoins de l'affaire dont il traite et puisse être utilisé pour rendre compte.

En plus de son contenu, il convient que le document inclue, directement ou au travers de liens ou associations durables, les métadonnées nécessaires pour documenter une action, et ce de la manière suivante :

- a) il convient que la structure du document, c'est-à-dire sa forme et les relations entre les éléments constitutifs du document, demeure intacte ;
- b) il convient que le contexte de création et d'exploitation du document soit apparent (notamment le dossier ou l'affaire de rattachement, la date et l'heure de l'action et les auteurs de cette action) ;
- c) il convient que les liens, entre des documents isolés dont la combinaison produit un autre document d'archives, soient apparents. » (21)

La norme aborde à nouveau la notion de dossier à propos des procédures d'intégration et d'enregistrement des documents (procédures abordées dans les deux parties de la norme). La finalité de l'intégration de document dans un système d'archivage est définie par la norme en trois points : « *établir un environnement reliant le document, son producteur et le contexte d'activité économique qui l'a engendré* », « *placer le document, avec son environnement, dans un système d'archivage* », « *relier ce document à d'autres documents d'archives* » (21). On peut voir dans le premier point une évocation du dossier en tant que contexte du document, mais le texte de la norme explicite aussi le rôle du dossier dans l'intégration des documents en l'identifiant comme l'une des « *techniques propres à assurer l'intégration des documents* » et donne la description suivante de sa fonction vis-à-vis des documents d'archives : « *l'organisation dans une structure et une série logique (qu'il s'agisse d'un dossier physique ou d'un répertoire électronique) propre à faciliter l'utilisation ultérieure et la référence* » (21). On retrouve ici les caractéristiques du dossier d'organisation

intellectuelle et d'organisation matérielle, physique ou électronique, qui permettent de retrouver les documents et de les référencer par leur appartenance à un ensemble documentaire. Le fait que les plans des dossiers soient cités comme élément structurant de la conception d'un système d'archivage<sup>1</sup> confirme le rôle d'organisateur de l'information du dossier.

On note la distinction faite entre les supports physiques et électroniques dans la définition précédente : le dossier rassemblant les documents physiques, le répertoire classant les fichiers électroniques. Cette distinction est éclairée par les précisions apportées dans la seconde partie de la norme, le « Guide pratique » (22), à propos de l'intégration des documents, avec une description de la constitution du dossier d'archivage physique, comparée à l'alimentation d'un Système d'Archivage Electronique (SAE)<sup>2</sup>.

Dans les pratiques de l'archivage physique, les auteurs de la norme repèrent le rôle primordial de l'environnement matériel qui crée un lien implicite entre les documents par la proximité physique, le titre et le détenteur du dossier, et rend évident le contexte de création. Ils voient dans la démarche d'intégrer des pièces dans un dossier déjà existant « *un processus conscient* » soutenu par la volonté de rattacher le document à une série déjà définie, afin de lui donner le meilleur classement possible. Des outils supplémentaires peuvent renforcer le lien implicite créé par l'acte d'insertion du document dans le dossier, en explicitant certaines métadonnées de provenance, de contexte, d'identification et de gestion : sécuriser la traçabilité de l'intégration en datant et numérotant les pièces, simplifier le repérage des documents en ajoutant des mots-clés, sécuriser les accès et la gestion du sort final du dossier en inscrivant et en actualisant ces informations sur la couverture du dossier.

« Dans les systèmes d'archivage papier, l'intégration peut s'effectuer en plaçant physiquement un document dans une série chronologique, à l'intérieur d'un dossier ou d'une chemise qui porte un titre défini. Cet environnement matériel relie le document individuel aux autres documents sur le même sujet et permet que le contexte de création du document soit évident pour quiconque vient rechercher une information. Ce lien organique avec les autres archives est implicite en raison du temps, de la proximité physique, du détenteur du dossier ou de la chemise et grâce au titre sur la chemise ou le dossier.

Un système d'archivage papier imposera des contrôles sur le type et l'intitulé des dossiers créés. Le fait d'ajouter des pièces à un dossier (c'est-à-dire de les archiver) est un processus conscient de détermination du meilleur classement qui convient au document en cause, et de rangement délibéré dans une série de documents prédéfinie et connue. Les pièces ajoutées progressivement aux dossiers peuvent être datées ou numérotées en suivant pour renforcer la

---

<sup>1</sup> Cf. Norme ISO 15489 : Partie 2 / 3.2 Conception et mise en œuvre d'un système d'archivage / 3.2.7 Étape F : Conception d'un système d'archivage.

<sup>2</sup> Cf. Norme ISO 15489 : Partie 2 / 4. Méthodes d'archivage et contrôles / 4.3.2 Intégration des documents.

sécurité dans la chronologie de l'opération. Des mots-clés supplémentaires peuvent être ajoutés au dossier pour faciliter la localisation et le repérage de ce document spécifique. Le sort final et les conditions d'accès peuvent être mis à jour par l'ajout de notes sur le dossier ou dans le système de contrôle. » (22)

Dans l'environnement électronique, ce sont ces derniers outils, optionnels dans le dossier physique, les métadonnées, qui occupent le rôle central d'intégration des documents dans un SAE en décrivant leurs « *contexte, contenu et structure* » et pouvoir ainsi les retrouver dans le système et dans les répertoires qui les contiennent. Contrairement à l'environnement physique où l'une des fonctions du dossier est un rôle logistique permettant de rendre un ensemble documentaire manipulable et transportable, le système électronique permet de s'affranchir de ces contraintes et le rôle du dossier se resserre autour de sa fonction d'organisation intellectuelle d'un ensemble d'informations ayant un lien ensemble. Ce sont par ces métadonnées que sera notamment décrit le contexte de création et d'exploitation du document, qu'explicitait l'unité matérielle du dossier physique.

« Le fait d'insérer des documents dans une série prédéterminée d'opérations ou dans un workflow représente également une forme d'archivage. Ce processus place le document dans le contexte de l'action qui doit suivre sa création ou sa réception et sanctionne le rattachement du document à l'action en cause.

L'intégration d'un document dans un système d'archivage électronique correspond à un processus encore plus délibéré dont le sens et le but sont les mêmes que celui de l'enregistrement.

Les systèmes qui archivent les documents doivent également archiver leurs métadonnées de façon à

- a) décrire à la fois le contenu et le contexte de création du document,
- b) permettre que le document soit une représentation fixe de l'opération, et
- c) permettre que le document soit retrouvé et restitué dans toute sa signification.

Ces aspects sont souvent dénommés: contexte, contenu et structure. » (22)

Dans l'ensemble des métadonnées qui permettent de décrire le document, la place occupée par les métadonnées de contexte est décrite dans la norme à propos des procédures d'enregistrement des documents dans un SAE. L'enregistrement est défini comme une intégration doublée de l'objectif de « *fournir la preuve que le document a bien été créé et archivé dans un système d'archivage* », ce qui se traduit par le fait de « *joindre à l'enregistrement une brève description du document et d'affecter au document un identifiant unique* », l'enregistrement étant « *une manière de formaliser l'archivage du document dans le système d'archivage* » (22). La norme indique que selon les nécessités de preuve, un même document peut être enregistré au niveau du dossier et au niveau de la pièce, ce qui suggère l'intérêt d'un identifiant unique commun à toutes les pièces d'un dossier pour expliciter leur appartenance à un ensemble documentaire : « *Les documents peuvent être enregistrés à plusieurs niveaux au sein d'un système d'archivage, par exemple, pour la correspondance, au niveau du dossier et au niveau de la pièce ou du feuillet, en fonction des*

*besoins de preuve.* » (22) Nous avons déjà noté dans les écrits de Marie-Anne CHABIN le rôle de cet identifiant unique au niveau du dossier comme outil de la valeur de trace.

Les métadonnées de contexte ne font pas partie des métadonnées minimales identifiées par la norme pour un enregistrement à valeur de preuve et qui sont « *un identifiant unique attribué par le système* », « *l'horodatage de l'enregistrement* », « *le titre du document ou une brève description* », « *l'auteur, l'expéditeur ou le destinataire (personne physique ou morale)* » (22). Elles font partie de l'enregistrement détaillé recommandé par la norme et qui « *relie le document à une description de son contenu, de son contexte et de sa structure ainsi qu'aux autres documents organiquement liés* » (22). Dans le jeu des dix-neuf métadonnées possibles pour effectuer un enregistrement détaillé, on note donc en onzième position : « *la relation avec d'autres documents procédant de la même activité ou action ou concernant la même personne ou le même dossier, si le document fait partie d'un dossier* » (22).

Dans la norme ISO 23081 « Information et documentation - Gestion des métadonnées pour l'information et les documents » (34), un chapitre est consacré aux « *types de métadonnées requises pour mettre en œuvre la norme ISO 15489-1* » et qui sont donc nécessaires dans la mise en œuvre d'un système de gestion des documents d'activité. La norme indique qu'« *Il convient qu'un système de gestion des documents d'activité fournisse un accès direct à tous les documents d'activité pertinents et à leurs métadonnées correspondantes.* » (34) A ce titre, elle liste les rôles des « *métadonnées pour l'accès* », parmi lesquels celui qu'elles « *identifient et documentent l'agrégation – telle qu'un ou plusieurs dossiers – dans lesquels le document d'activité ou le groupe des documents d'activité se trouve* » (34). La norme confirme donc que l'un des rôles des métadonnées est d'explicitier l'appartenance des documents d'activité à une unité logique telle que le dossier.

Ainsi, d'après les éléments recueillis dans la norme ISO 15489, le dossier est à la fois un conteneur permettant d'organiser logiquement et matériellement les documents, et un ensemble de métadonnées décrivant le contexte du document : ces métadonnées peuvent être implicites dans le cas des dossiers physiques (le contexte de création et d'exploitation du document se déduit de la localisation du document dans le dossier) ou explicites, ce qui est prévu dans l'environnement électronique où les métadonnées remplacent l'enveloppe physique du dossier en tant que preuve explicite du rattachement d'un document à un dossier. On voit bien que la norme ne se fonde pas sur le dossier en tant qu'unité documentaire, elle y a recours uniquement pour garantir le statut de « record » au document.

## 4.2 L'archivage sur le long terme

Les normes qui traitent de l'archivage à long terme abordent la gestion des archives soit d'un point de vue physique soit d'un point de vue électronique. Nous avons interrogé plusieurs de ces normes afin de repérer si le dossier y est évoqué et quelle est son importance dans la normalisation de la gestion physique ou électronique des archives à long terme.

### 4.2.1 Le document, notion-support des normes sur l'archivage

La majorité des normes que nous avons interrogée ne s'appuie pas sur la notion de dossier. Elles évoquent pour certaines le dossier de façon très succincte. Elles s'appuient en revanche sur différentes définitions du document dont nous donnons ci-après un aperçu.

Concernant la gestion de l'archivage physique, la norme NF Z40-350 « Archivage – Prestations d'archivage et de gestion externalisée de documents – Service et mise en œuvre des prestations » (30), qui a pour objet de spécifier les caractéristiques minimales requises pour exercer les prestations d'archivage et de gestion externalisée des documents, s'appuie sur la notion de document mais la découpe en trois catégories : les « *archives courantes* », les « *archives intermédiaires* » et les « *archives définitives* » (30). Ces trois catégories permettent de rendre opérante la gestion logistique des documents en fonction de leur niveau d'utilisation dans le cadre de l'activité qu'ils documentent.

	<b>Définition de la norme NF Z40-350</b>
<b>Archives courantes</b>	Documents d'utilisation habituelle pour l'activité des donneurs d'ordre qui les ont produits ou reçus et faisant l'objet de manipulations et consultations très fréquentes
<b>Archives intermédiaires</b>	Documents qui ont cessé d'être considérés comme archives courantes et qui ne peuvent, en raison de leur intérêt et/ou des textes légaux et réglementaires (durées de conservation), faire l'objet d'élimination
<b>Archives définitives</b>	Documents qui ont subi les tris et les éliminations (prévus par les règlements) et qui sont à conserver sans limitation de durée

Tableau n°3 : Définition des trois niveaux d'archivage dans la norme NF Z40-350 (30)

L'unité du dossier n'est pas abordée même si on peut supposer que les documents évoqués dans les trois catégories précitées sont rattachés à des dossiers physiques. De façon encore plus flagrante que dans la norme ISO 15489, c'est la conservation du document qui est au centre de la norme, le dossier n'étant ici même pas abordé dans son rôle de conteneur.

La norme française NF Z42-013 « Archivage électronique - Spécifications relatives à la conception et à l'exploitation de systèmes informatiques en vue d'assurer la conservation et

l'intégrité des documents stockés dans ces systèmes » (31), dont est issue la norme internationale ISO 14641-1 « Archivage électronique - Partie 1 : spécifications relatives à la conception et au fonctionnement d'un système d'informations pour la conservation d'informations électroniques », établit des recommandations techniques et organisationnelles pour l'enregistrement, le stockage et la restitution de documents électroniques afin d'en assurer la conservation et l'intégrité. Elle définit quatre exigences dans l'archivage : la pérennité, l'intégrité, la sécurité et la traçabilité. La norme s'applique aux « *documents numériques* », et elle en donne la définition suivante : « *Ensemble composé d'un contenu, d'une structure logique, d'attributs de présentation permettant sa représentation, exploitable par une machine afin de restituer une version intelligible pour l'homme. Le document numérique peut être créé à l'état natif ou obtenu par un processus de transformation d'un document physique, on parle dans ce cas de document numérisé.* » (31)

Alors que la norme NF Z42-013 ne fait aucune référence au dossier, la norme NF Z42-020 « Spécifications fonctionnelles d'un composant Coffre-Fort Numérique destiné à la conservation d'informations numériques dans des conditions de nature à en garantir leur intégrité dans le temps » (32), qui s'appuie en grande partie sur la norme NF Z42-013, évoque, elle, la notion de dossier uniquement dans l'introduction où elle définit son domaine d'application sous le terme générique d'« *objets numériques* » : « *Le besoin de conservation d'objets numériques (dossiers administratifs, plans, cartes, factures, vidéogrammes, enregistrements téléphoniques, etc.) est lié à diverses considérations d'ordre réglementaire, juridique, patrimonial ou historique. Ces objets numériques peuvent être aussi bien des données nativement numériques qu'issues d'un processus de numérisation. Ce besoin de conservation peut être à plus ou moins long terme, c'est-à-dire de quelques heures à plusieurs dizaines d'années.* » (32)

Cette définition globalisante d'« *objet numérique* » prend une autre dimension dans la norme OAIS « Recommandations pour les normes sur les systèmes de données spatiales. Modèle de référence pour un Système ouvert d'archivage d'information (OAIS) » (29). Cette norme établit des recommandations pour l'archivage à long terme des informations existant sous une forme numérique et se base sur deux notions fondamentales, l'« objet » et le « paquet ». L'« *Objet-contenu de donnée* », Objet-donnée physique ou numérique, forme, avec l'« *Information de représentation* » qu'on lui associe et qui traduit un Objet-données en des concepts plus explicites, un « *Objet-information* », ou « *Contenu d'information* ». Le « *Paquet d'informations* » est défini comme l'« *association du Contenu d'information et de son Information de pérennisation (PDI) destinée à faciliter la conservation du Contenu d'information. A ce Paquet d'informations est aussi associée une Information d'empaquetage utilisée pour circonscrire et identifier le Contenu d'information et son PDI.* » (29)



La norme NF Z44-022 « MEDONA – Modélisation des échanges de données pour l'archivage » (35), qui s'appuie sur le modèle OAIS, identifie que « *Les principaux objets échangés lors des transactions sont les objets de données, les métadonnées techniques, les métadonnées descriptives et les métadonnées de gestion.* » (35) Et, en décrivant les objets de données, la norme précise qu'il peut s'agir d'objet numérique ou d'objet physique et, parmi ces objets physiques, elle cite comme exemple le dossier.

« Un Objet de données est composé d'un contenu de données, c'est-à-dire l'objet numérique (une séquence de bits) ou physique qui représente l'objet principal de la conservation et des métadonnées techniques (informations de représentation, informations d'intégrité et informations d'identification).

On distingue :

- les objets de données numériques (BinaryDataObjectType) : par exemple un fichier informatique, c'est-à-dire une séquence de bits nommée et ordonnée manipulable par le système de fichiers d'un système d'exploitation comme une unité ;
- les objets de données sur supports physiques (PhysicalDataObjectType) : par exemple un dossier, une boîte, un CD-Rom... » (35)

Ainsi, la norme MEDONA associe le dossier au support physique uniquement, alors que les objets de données numériques sont représentés par les fichiers informatiques : dans l'esprit de cette norme, la notion de dossier ne semble pas faire partie des notions opérantes dans l'environnement électronique natif.

#### **4.2.2 Le cas particulier de la norme MoReq**

Dans ce contexte normatif qui s'appuie peu sur la notion de dossier, on peut évoquer le cas particulier du MoReq, norme européenne qui consiste en un recueil d'exigences pour l'organisation de l'archivage dans le cadre de la conception et la mise en œuvre d'un Système d'Archivage Electronique (SAE). Le MoReq a fait l'objet de plusieurs éditions. Dans sa première édition de 2001 (25) (que nous nommerons ci-après MoReq1), mise à jour en 2008 (26) (MoReq2), MoReq signifie « Model Requirements for the Management of Electronic Records », que l'on peut traduire par « Exigences-types pour la maîtrise de l'archivage électronique ». Cette norme s'appuie sur les principes du records management et sur la norme ISO 15489 : elle aborde le classement, la capture, le contrôle, la conservation, l'identification, la restitution des documents et les liens avec les autres composantes du système d'information. Sa dernière édition en 2011 (27), sous le nom MoReq2010, fait l'objet d'un remaniement important, on note d'ailleurs que MoReq signifie désormais « Modular Requirements for Records Systems ». Dans cette dernière édition, l'accent est mis sur la décentralisation de l'archivage et sa prise en charge directement dans les systèmes-métiers.

Dans le MoReq1 et le MoReq2, la notion de dossier et ses notions associées (sous-dossier, volume, série, etc.) font partie des concepts fondamentaux pour dresser les exigences d'un

SAE. En revanche, ces notions disparaissent des concepts fondamentaux énoncés dans le MoReq2010, on retrouve toutefois trace des dossiers lorsque sont évoqués les « *groupes de documents d'archives* » (en anglais : « aggregation of records »). Nous allons tenter d'analyser ci-après le rôle accordé à la notion de dossier dans les deux premières éditions de la norme et les raisons de sa disparition dans son édition la plus récente.

#### **4.2.2.1 La notion de dossier dans les premières éditions du MoReq**

Dans le MoReq2, la notion de dossier fait partie des termes essentiels et des concepts fondamentaux de la norme. Dans le MoReq1, c'était la notion plus restreinte de « *dossier électronique* » (25) qui figurait dans la terminologie fondamentale et les concepts fondamentaux. La définition du dossier dans le MoReq2 s'inspire de celle donnée dans la norme générale et internationale de description archivistique ISAD(G)<sup>1</sup>, et l'adapte ainsi : « *Ensemble organisé de documents à archiver traitant du même sujet ou procédant de la même activité ou opération.* » (26) On retrouve donc dans cette définition la notion d'unité intellectuelle lisible grâce à sa structuration. On remarque que dans le MoReq1, la définition du dossier électronique se limite à des descriptions équivalentes à la première partie de la définition citée ci-avant, utilisant tour à tour les expressions d'« *ensemble logique* » et d'« *ensemble cohérent* » de documents (25).

Le MoReq2 précise sa définition du dossier en distinguant les dossiers sériels et les dossiers non sériels. Ce sont les premiers qui font l'objet d'une description, les seconds regroupant tous les autres dossiers ne rentrant pas dans cette définition. Le dossier sériel est, selon le MoReq2, « *un dossier traçant une ou plusieurs opérations effectuées totalement ou partiellement de manière structurée ou semi-structurée, et résultant d'un processus ou d'une action précise* » (26), définition dont la norme limite la validité à son propre périmètre sans chercher à donner une portée à ce concept au-delà de la norme. Nous retrouvons ici la définition du dossier établi pour tracer le déroulement d'une procédure aux étapes prédéterminées et dont le contenu est prédictible, que Marie-Anne CHABIN opposait aux dossiers exploratoires dont le contenu n'est pas prédictible même par son producteur (4), l'adjectif de sériel précisant ici le caractère répétitif de la production de dossiers basés sur un même processus dans l'activité d'une entreprise. Le qualificatif de « *structuré* » est essentiel dans la définition du dossier sériel, il « *signifie que ces opérations suivent des règles qui sont ou pourraient être documentées, suivant un processus cohérent (les utilisateurs ne sont pas autorisés à réinventer le processus) et répétitif* » (26).

---

<sup>1</sup> Définition de dossier dans la norme ISAD(G) : « Ensemble de documents regroupés, soit par le producteur pour son usage courant, soit dans le processus du classement d'archives, parce qu'ils concernent un même sujet ou une même affaire. Le dossier est ordinairement l'unité de base à l'intérieur d'une série organique. (File) » (33)

La caractéristique principale des dossiers sériels réside donc dans le fait qu'« *ils procèdent de processus structurés, au moins en partie* », mais il est à noter que « *les contenus des documents d'un dossier sériel peuvent eux-mêmes être structurés (formulaires remplis en ligne par exemple) ou non structurés (messages électroniques ou scans de formulaires papier), avec différentes combinaisons possibles* » (26). Comme le montre la série d'exemples donnés de dossiers sériels, cette définition est importante car elle reflète une partie des activités documentaires de la majorité des entreprises : « *demandes de permis* », « *réclamations courantes* », « *enquête sur un incident* », « *contrôle régulier* » (26). La norme énonce pour compléter sa définition les principales caractéristiques des dossiers sériels, dont nous retiendrons en plus des caractéristiques déjà citées, la quantité, la conservation réglementée, l'identité de structure et de type de contenu d'un dossier à l'autre, la connaissance des événements déclencheurs de l'ouverture et de la fermeture du dossier, l'administration directe des dossiers par leur gestionnaire :

- « Les principales caractéristiques des dossiers sériels sont que :
- ils sont produits en nombre ;
  - ils sont structurés ou partiellement structurés ;
  - ils sont utilisés et gérés dans le cadre d'un processus défini et connu ;
  - ils doivent être conservés pour des durées précises, dictées par la législation ou la réglementation ;
  - ils ont un contenu et/ou une structure similaire ;
  - ils ont des dates d'ouverture et de clôture connues ;
  - ils peuvent être ouverts et clos par des gestionnaires de dossiers (experts, employés ou système de traitement de données) sans que cela nécessite l'approbation de leur hiérarchie. » (26)

Si nous venons d'exposer comment le MoReq2 définit le dossier, il est à noter que la norme inclut cette notion dans une catégorie plus vaste, le « *groupe de documents* » (en anglais : « *aggregation* »), qui englobe les différents niveaux de regroupement qui structurent un plan de classement hiérarchique, en amont et en aval du dossier, la définition donnée par la norme du « *groupe de documents* » étant « *une série, un dossier, un sous-dossier ou un volume* » (26).

#### **4.2.2.2 L'organisation du dossier (MoReq1 et MoReq2)**

Le MoReq2 définit deux niveaux de division du dossier, le dossier pouvant être divisé en sous-dossier, qui lui-même peut être divisé en volume. Le MoReq1, quant à lui, proposait uniquement la division du dossier en sous-dossier, dont la définition correspond plus, dans le MoReq2, à celle du volume.

Le sous-dossier correspond à une « *subdivision intellectuelle d'un dossier* » (26), il permet de faire du dossier un ensemble organisé des documents du point de vue logique, particulièrement pour les dossiers sériels avec une subdivision qui est souvent paramétrée d'après un modèle et qui correspond en général aux différentes typologies documentaires

dont chacune retrace une opération : « Dans ce cas, chaque sous-dossier est destiné à conserver un ou plusieurs types de documents entrant dans la composition du dossier, par exemple : « factures », « évaluations », « correspondance ». » (26) La norme précise pourquoi elle emploie le qualificatif « intellectuel » : « Cette subdivision est « intellectuelle », dans le sens où c'est en général une personne qui décide dans quel sous-dossier tel document sera classé. » (26) Cette subdivision liée au contenu du dossier se base donc sur une action humaine en fonction d'une logique propre au raisonnement des gestionnaires des dossiers ou basée sur les étapes logiques de la procédure documentée.

Le volume, lui, est une « subdivision d'un sous-dossier » (26), qui est créée « pour améliorer la maniabilité du contenu des sous-dossiers, grâce à de petites unités faciles à gérer » (26). Il s'agit de subdivisions « mécaniques (basées sur un nombre de documents, des numéros ou un laps de temps) plutôt qu'intellectuelles » (26). La subdivision « mécanique » signifie « un simple respect de ces critères [prédéfinis] qui ne sont pas liés au contenu intellectuel des dossiers mais à leur taille, au nombre de documents ou à un laps de temps » (26). Il s'agit donc d'une approche logistique de gestion du dossier : comment stocker, manipuler, trier, transporter et diffuser le dossier en fonction de sa volumétrie et de son accroissement dans le temps.

A travers ces deux types de subdivisions du dossier, se matérialisent les subdivisions des deux niveaux de cohérence du dossier, celui de l'unité logique ou intellectuelle d'une part, celui de l'unité matérielle d'autre part. L'approche MoReq2 apparaît de ce point de vue plus complète que l'approche MoReq1 qui ne prenait en compte que l'unité matérielle du dossier.

Si ces pratiques de subdivision viennent de l'environnement physique où le dossier se subdivise pour rester manipulable en termes de volumétrie et de poids, elles répondent également à des problématiques des dossiers électroniques, car, malgré l'affranchissement des contraintes physiques, perdurent des obstacles dans l'accès à l'information, particulièrement dans le cas des dossiers regroupant un très grand nombre de documents et ceux alimentés pendant de très longues périodes, qui nécessitent de réduire par subdivisions leur importance matérielle afin de les rendre lisibles :

« Dans un système de stockage d'archives papier, il est essentiel de subdiviser les gros dossiers pour des raisons d'ergonomie et de bonne conservation physique des chemises, reliures, pochettes, etc. Par exemple, les dossiers papier sont limités à 2 cm d'épaisseur via la création de volumes. Quand le dossier (en réalité le premier volume du dossier, quoique dénommé « dossier ») atteint la taille limite – 2 cm d'épaisseur dans cet exemple – il est considéré comme clos et un nouveau volume est ouvert. Ceci n'est pas vrai pour les dossiers électroniques – un dossier électronique peut généralement grossir presque sans limite sans ce type de problème. Toutefois, dans la pratique, il peut être avantageux d'éclater de gros dossiers électroniques en plusieurs volumes. Exemples :

- si un utilisateur doit travailler de manière distante (à cause d'une connexion à faible bande passante, ou après avoir téléchargé des documents sur son PC portable, ou sur un outil de stockage à capacité limitée) ;
  - quand les dossiers ne sont jamais clos, en raison (par exemple) d'un classement géographique. De même, les dossiers papier sont souvent divisés en sous-dossiers, particulièrement les dossiers sériels.
- On utilise des sous-dossiers pour structurer le contenu du dossier, souvent en lien avec le type de document. Parallèlement, il peut être avantageux de diviser les dossiers électroniques en sous-dossiers, par exemple :
- pour faciliter la navigation au sein du dossier ;
  - pour donner un moyen de gérer les documents dotés d'exigences de conservation différentes au sein du dossier, tels que les documents visés par la législation sur la protection des données personnelles. » (26)

Ainsi, la subdivision dans le dossier électronique améliore ses conditions d'accès d'un point de vue logique : le travail à distance peut être facilité si on peut extraire ou transférer seulement une partie du dossier en fonction des capacités de stockage des outils utilisés, de même le travail sur les dossiers à la durée de vie illimitée peut être plus aisé si on accède directement au volume actif du dossier. D'un point de vue logique, la subdivision du dossier électronique aide dans la navigation, et donc dans son appréhension, et permet de gérer des règles différentes de conservation et de destruction par groupes de documents. Il s'agit donc d'identifier et d'accéder le plus rapidement possible à l'unité de gestion qui fait sens pour l'utilisateur : le dossier, le sous-dossier ou le volume.

Si nous voyons bien l'intérêt du dossier et de la transposition de ses subdivisions physiques dans l'environnement électronique, la norme nous alerte sur le fait que la notion de dossier n'a pas de réalité dans cet environnement, alors que son caractère tangible est incontestable dans l'environnement physique. Les dossiers électroniques traduisent la correspondance et le recoupement des métadonnées associées aux documents :

« Les documents papier sont normalement regroupés en dossiers dans des chemises cartonnées. Les dossiers papier sont rattachés à une structure dite plan de classement. Dans un SAE, les documents électroniques sont gérés dans des dossiers et des répertoires électroniques bien que ceux-ci n'aient pas d'existence réelle ; ils sont virtuels au sens où ces dossiers et répertoires ne « contiennent » rien ; en réalité ce sont les métadonnées attachées aux documents archivés qui créent les dossiers. Il n'est même pas besoin de distinguer dans le système électronique les dossiers et les répertoires. Du reste, ceci est en général transparent pour les utilisateurs du SAE ; le logiciel de SAE leur permet de voir et de gérer des répertoires comme s'ils contenaient physiquement les documents rangés logiquement dans les dossiers. C'est cette approche, centrée sur l'utilisateur, qui est retenue dans ces spécifications : les dossiers électroniques sont définis comme « contenant » des documents par commodité. » (26)

Ce que nous comprenons de cette approche, c'est que la notion de dossier est conservée en tant que telle dans l'environnement électronique pour permettre aux utilisateurs de conserver leurs pratiques issues du dossier physique. La conservation de cette notion est

d'autant plus importante que la norme constate qu'« *il [arrive], rarement, que des documents soient stockés hors dossier* » (26). Le dossier électronique n'est pourtant qu'un affichage, réalisable uniquement si les métadonnées permettant de créer cette visualisation sont renseignées à l'échelle du document. Ainsi, pour transposer les pratiques du dossier physique dans un système d'archivage électronique, le geste de placer le document dans le dossier est conditionné par un acte préalable, optionnel dans l'environnement physique, et qui devient indispensable pour un SAE, celui de renseigner les métadonnées qui permettront de rattacher le document au dossier virtuel : cette étape n'est pas anodine, la norme signale d'ailleurs que « *si ces spécifications donnent les exigences fonctionnelles pour la gestion des dossiers électroniques, elles ne disent pas comment le concept de dossier électronique est mis en œuvre* » (26) et on ressent bien l'intérêt d'automatiser au moins partiellement cette étape. Nous touchons ici de façon plus concrète le rôle primordial des métadonnées déjà mis en relief dans la norme ISO 15489, qui utilise d'ailleurs la notion de répertoire dont la norme MoReq nous montre l'équivalence avec celle de dossier électronique d'un point de vue informatique.

#### **4.2.2.3 Le dossier dans l'organisation documentaire (MoReq1 et MoReq2)**

Pour préciser le fait que le dossier électronique ne contient que virtuellement son contenu, il est intéressant de voir comment le MoReq décrit la structure générale de l'organisation documentaire dans le SAE : le plan de classement est défini dans le MoReq2 comme l'« *organisation hiérarchique des séries, dossiers, sous-dossiers, volumes et documents* » qui « *reflète les activités de l'entreprise/organisation* » (26). La norme précise son choix exclusif de l'approche hiérarchique pour l'organisation du plan de classement, du fait qu'elle correspond à la majorité des approches pour structurer un ensemble documentaire. Le MoReq1 signale une autre voie que l'approche hiérarchique, l'organisation par « *un thésaurus sans arborescence* » (25), sans pour autant la développer du fait du périmètre clairement circonscrit de la norme. Nous donnons ci-après l'illustration expliquant dans le MoReq2 l'organisation d'un plan de classement hiérarchique.

Précisons en premier lieu la notion de série qui est l'entité-mère du dossier : elle est définie dans le MoReq2 comme une « *partie d'un plan de classement partant de n'importe quel point de l'arborescence et englobant tous les dossiers en dessous de ce point* », avec comme précision que « *cette définition correspond, en documentation, à une « division primaire », un « groupe » ou une « série » (subdivision, sous-groupe, sous-série, etc.) à n'importe quel niveau du plan de classement* » (26). L'entité « *série* » englobe rarement directement des documents, elle englobe des sous-séries ou des dossiers. Il s'agit d'un contenant de contenant. De même que le dossier a un sens double, l'enveloppe uniquement ou l'enveloppe et son contenu, « *MoReq2 utilise également le mot « série » pour désigner l'ensemble des dossiers, documents, etc. rattachés à une série – de même que le mot*

« bouteille » désigne à la fois le contenant en soi et le contenant avec son contenu liquide. »  
 (26)

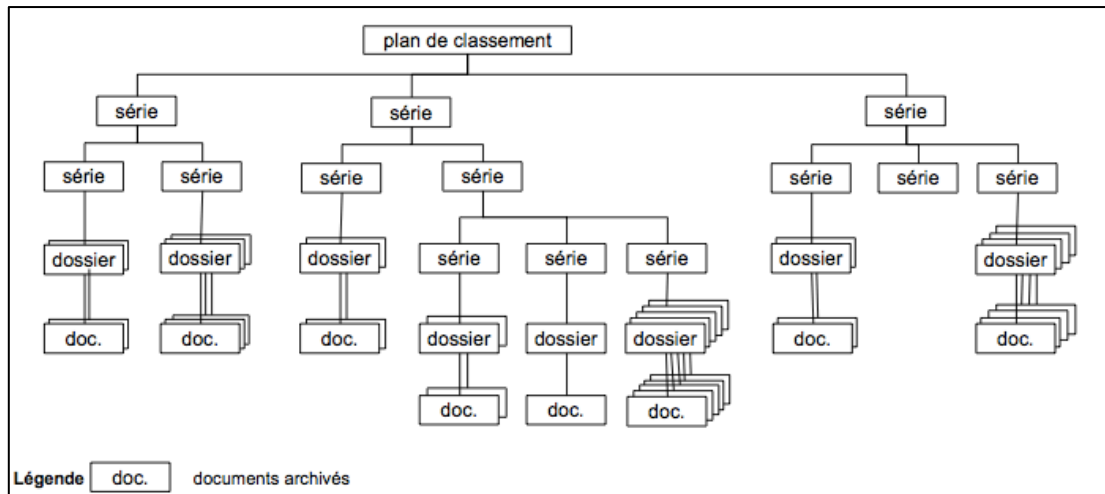


Figure n°1 : Schéma de l'organisation d'un plan de classement hiérarchique (26)

Le MoReq2 décrit ainsi ces entités supérieures au document et qui structurent le plan de classement en unités logiques : « Les dossiers semblent exister alors s'ils ne sont qu'un groupe de documents ; il en va de même pour les niveaux supérieurs du plan de classement qui semblent exister alors qu'ils ne sont qu'un groupe de dossiers ou de niveaux inférieurs. » (26) La traduction française du MoReq1, en reprenant littéralement le terme « aggregation », était même moins nuancée : « De même que les dossiers semblent exister même s'ils ne sont rien d'autre que l'agrégation de documents, de même les plus hauts niveaux du plan de classement semblent exister alors qu'ils ne sont que l'agrégation de dossiers ou de niveaux inférieurs. » (25)

Le dossier électronique est englobant sans être pour autant un contenant au sens de ses caractéristiques informatiques. Le dossier, avec la série, semble servir avant tout dans l'environnement électronique à localiser correctement le document dans le plan de classement. La définition donnée du « document à archiver/archivé » par le MoReq2 est éclairante à ce sujet : « Au cœur du système se trouve l'entité la plus importante de toutes : les documents archivés. Ils constituent le fondement de l'infrastructure d'archivage, dans la mesure où ils tracent les activités de l'entreprise/organisation. » (26) Le document porte la trace, le dossier sert à localiser la trace. Chaque dossier, ou série, est un nœud dans une arborescence à partir duquel tout ce qui est en aval de ce nœud en porte la caractéristique : les éléments en aval sont regroupés par cette caractéristique qui se traduit généralement par le nom de description associé au nœud. Si le dossier n'est plus un contenant comme c'est souvent le cas dans l'environnement physique, on retrouve la caractéristique physique, réinterprétée dans un contexte électronique, de moyen de maintenir ensemble des documents.

#### 4.2.2.4 MoReq2010 : quelles évolutions ?

Concernant la notion de dossier, nous avons noté dans les MoReq1 et MoReq2 que l'efficacité de cette notion dans l'environnement électronique était remise en question du fait que sa caractéristique de contenant au sens strict n'a pas de réalité dans cet environnement. Le terme de dossier semblait maintenu surtout pour faciliter l'appréhension de la norme en conservant cette référence à l'environnement physique, alors que les différents niveaux hiérarchiques du plan de classement, la série, le dossier, le sous-dossier et le volume, présentent en fait les mêmes caractéristiques électroniques, celles d'un « *groupe de documents* » : nous les avons défini comme un nœud dans une arborescence explicitant une caractéristique et dont héritent toutes les entités en aval du nœud. Ainsi, il n'est pas surprenant que la dernière version du MoReq, le MoReq2010, ne distingue plus les notions de série, dossier, sous-dossier et volume, préférant ne retenir comme significative que la notion de « *groupe de documents* » (en anglais : « *aggregation* »). Si on compare les représentations du plan de classement hiérarchique données dans le MoReq2 et le MoReq2010, on visualise bien comment la notion de groupe de documents remplace celles de série et de dossier, chaque groupe étant qualifié par l'appartenance de ses composants à une même classe.

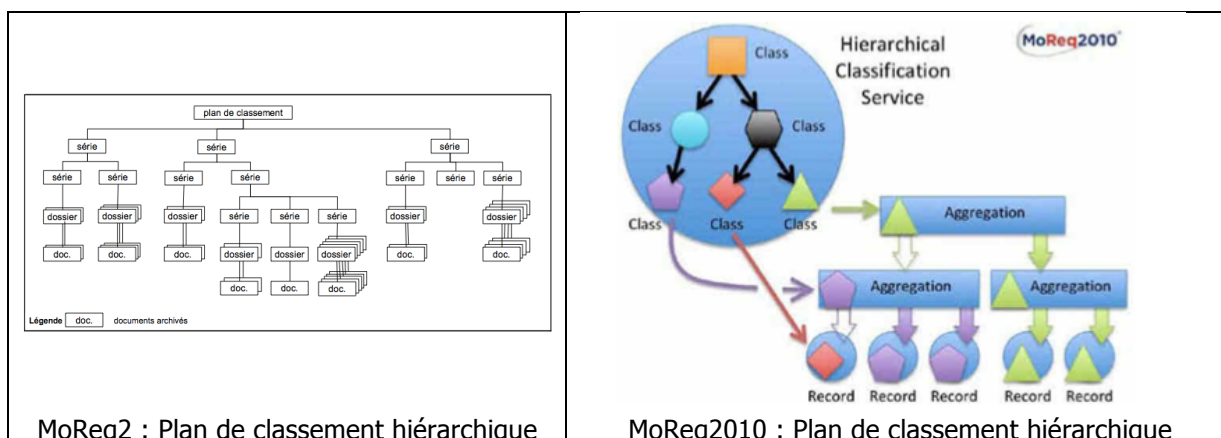


Figure n°2 : Schémas du plan de classement hiérarchique dans le MoReq2 (26) et dans le MoReq2010 (27)

Nous avons vu que, dans un encadrement normatif centré sur la notion de document, seules la norme ISO 15489 et les premières éditions du MoReq donnent un rôle au dossier dans la gestion des documents d'activité et dans leur archivage à long terme. Dans les deux cas, le rôle du dossier est de servir la gestion de l'entité la plus importante car porteuse des traces de l'activité, le document, en le contextualisant et en le localisant. Nous avons également vu que ces normes soulignent l'inadaptation du terme de contenant pour caractériser le dossier dans l'environnement électronique. Elles décrivent sa mutation en métadonnées de contextualisation ou en nœud au sein d'une arborescence permettant de hiérarchiser logiquement les uns par rapport aux autres des groupes de documents rattachés par une



caractéristique commune. Si le dossier perd sa dimension physique de contenant, les normes confirment son rôle d'unité logique et la norme MoReq confirme la pertinence de sa subdivision en sous-unités intellectuelles d'une part, en sous-unités matérielles d'autre part, afin de faciliter sa gestion. Nous allons maintenant essayer de cerner les spécificités des dossiers mixtes au sein desquels coexistent des documents physiques et des documents électroniques.

## 5 Dossiers mixtes et enjeux de gestion

---

Après avoir cerné la notion de dossier en tant qu'unité documentaire et informationnelle, défini les finalités et la valeur ajoutée du dossier, interrogé ses usages dans l'environnement physique et dans l'environnement électronique, examiné son encadrement normatif, nous allons maintenant aborder ce qui semble être un cas de gestion auquel sont confrontées nombre d'entreprises : la gestion de dossiers mêlant documents physiques et documents électroniques.

### 5.1 « Mixte » ou « hybride » ?

Pour qualifier la coexistence de documents physiques et de documents électroniques dans un même ensemble documentaire, on relève dans les sources que nous avons collectées deux qualificatifs, celui de « mixte » et celui d'« hybride ».

Le tiers-archiviste LOCARCHIVES est l'auteur d'une publication intitulée « Les dossiers hybrides : un enjeu d'aujourd'hui » (9). Dans cette publication, LOCARCHIVES définit un fonds hybride comme étant au croisement d'un fonds physique et d'un fonds électronique. Les paramètres de cette rencontre sont explicités dans le schéma reproduit ci-après, tiré de la publication de l'entreprise.

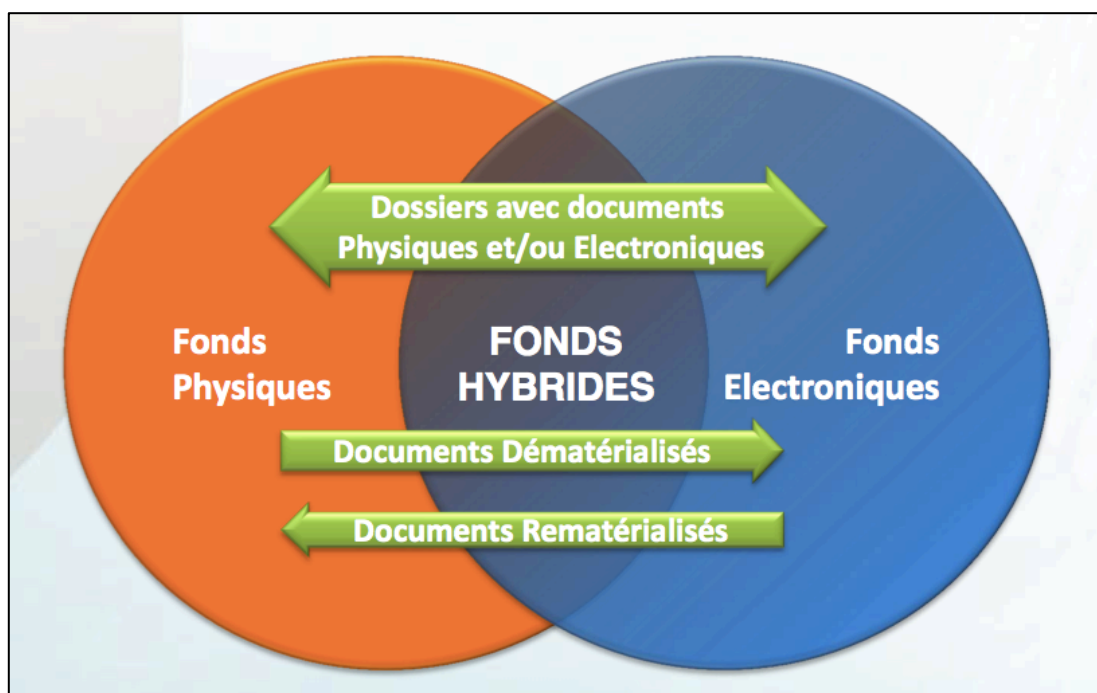


Figure n°3 : Schéma de la constitution des fonds hybrides (9)

Selon LOCARCHIVES, un fonds hybride peut se caractériser par des dossiers contenant des documents sur différents supports, et/ou par l'existence sur deux supports (physique et électronique) d'un même document. Le caractère hybride défini ici renvoie donc à deux cas de gestion différents. En premier lieu, il s'agit de la coexistence dans un dossier de documents sur support physique et de documents sur support électronique : l'enjeu de la gestion dans ce type de dossier est de gérer de façon unifiée un dossier hétérogène du point de vue des supports des documents qu'il contient. En second lieu, il s'agit de la coexistence pour un même document de deux versions, l'une physique et l'autre électronique, ces deux versions résultant d'opérations de dématérialisation ou de rematérialisation : l'enjeu se situe dans ce cas dans la gestion cohérente de ces deux versions en fonction de leur valeur (original/copie), des usages associés au support et de l'évolution parallèle de ces deux versions.

Ce second cas est à rapprocher de la notion de document hybride que la Fédération Nationale des Tiers de Confiance (FNTC) définit de la façon suivante dans le guide qu'elle lui consacre : « *Le document « hybride » permet un changement de statut, à la fois numérique et papier, toujours intègre et fiable dans ses informations.* » (6) La FNTC s'attache dans la définition du document hybride à montrer comment assurer une valeur permanente à un document, même s'il est amené à changer de support au cours de son cycle de vie.

On notera que tout document dématérialisé ou rematérialisé au cours de son cycle de vie ne peut pas prétendre au statut de document hybride. En effet, pour que la valeur probante d'un écrit électronique soit reconnue, il doit être authentifié par une signature électronique ou un code 2D et sa diffusion doit également s'effectuer sous forme d'un ensemble d'opérations traçables, comme le recours à la lettre recommandée électronique. Lors de sa rematérialisation, l'écriture numérique devra apparaître pour authentifier la version papier. De même, la reconnaissance de la valeur probante de la version numérisée d'un document original papier est soumise aux obligations de garantir la fidélité de la version numérisée à l'original et sa pérennité. Pour cela, la norme NF Z42-013 (31) détaille un protocole de numérisation précis qui comporte notamment l'enregistrement dans un journal de tous les événements du processus de numérisation. Bien que les techniques numériques permettant de garantir le statut de document hybride existent, elles ne sont pas systématiquement utilisées dans les opérations de dématérialisation et de rematérialisation. On retrouvera plus fréquemment le cas de documents originaux papier dont une copie numérique sans valeur probante est réalisée pour faciliter le partage de l'information.

La définition que donne Bruno TEXIER de l'archivage hybride dans l'article intitulé « L'archivage hybride bien ordonné » se rapproche en revanche du premier cas de gestion que nous avons identifié dans la définition du fonds hybride établie par LOCARCHIVES, celui de la juxtaposition de documents physiques et électroniques dans un même fonds

documentaire : les enjeux de l'archivage hybride se situent en effet selon l'auteur dans le fait de « *gérer des archives à la fois en formats papier et numérique* » et de « *gérer des flux physiques et numériques* » (11). On remarque que le même auteur emploie le qualificatif « mixte » dans l'article intitulé « Solutions d'archivage mixte », pour désigner un concept similaire à l'« *archivage hybride* » : « *gérer une double production documentaire physique et dématérialisée* » (18). L'auteur prend l'exemple des documents liés aux sinistres dans le secteur des assurances pour illustrer cette notion : « *Le phénomène est particulièrement vrai dans certains secteurs comme celui des assurances où règne une importante cohabitation documentaire. D'un côté, les déclarations de sinistres sont souvent réalisées sur papier par les particuliers ; de l'autre, les rapports d'expertise sont créés au format numérique. Les services d'archives doivent, quant à eux, être en mesure de gérer ces flux physiques et numériques.* » (18) Dans cet article, l'auteur précise le périmètre de l'archivage mixte : « (...) *la gestion des archives couvre non seulement les documents papier et les documents numériques, mais également les archives numériques issues d'un processus de numérisation. Ce troisième cas se retrouve souvent, par exemple, avec le courrier entrant envoyé par des particuliers et qui fait l'objet d'une numérisation sitôt entré dans la boucle.* » (18) Dans « *les archives numériques issues d'un processus de numérisation* », on retrouve le deuxième cas évoqué par LOCARCHIVES, celui de la coexistence de deux versions d'un même document.

Dans le livre blanc « Progiel de gestion d'archives mixtes : Enjeux, apports et critères de sélection d'une solution » co-écrit par les sociétés EVERTEAM et BUREAU VAN DIJK, la définition de l'archivage mixte et de ses enjeux renvoie également aux deux aspects identifiés dans la définition de LOCARCHIVES d'un fonds hybride :

« La définition des archives et du records management intègre désormais pleinement l'ensemble du cycle de vie du document. Entrent dans le périmètre de la gestion des archives : les archives papier, les documents nativement électroniques, et les documents électroniques issus d'un processus de dématérialisation (principalement par numérisation des documents papier).

C'est dans ce cadre que se place l'archivage mixte, qui prend en charge, organise et assure la conservation et la destruction de l'ensemble des supports d'information produits par l'organisation.

(...)

Les enjeux de l'archivage mixte sont donc de prendre en compte et de rationaliser les flux de documents électroniques et papier afin d'identifier l'exemplaire original et d'écartier les doublons. Cela permet également de réduire les volumétries conservées et finalement de fortement limiter la dilution de l'information. » (19)

La norme européenne MoReq, dans ses deux premières éditions, utilise également le terme « mixte » pour qualifier les « *unités mixtes constituées d'archives électroniques et d'archives physiques* » (26), unités documentaires dont la norme développe les caractéristiques de gestion au sein d'un SAE, nous y reviendrons.

Hybride ou mixte, les deux termes semblent employés tour à tour par les auteurs pour décrire une situation documentaire qui mêle cohabitation de supports physiques et électroniques au sein d'un ensemble logique de documents et coexistence de versions physiques et numériques d'un même contenu documentaire, même si le terme « hybride », notamment dans la définition du document hybride, semble avant tout renvoyer à ce deuxième cas. Nous choisissons donc d'utiliser le terme « mixte » pour recouvrir ces deux cas de gestion qui, nous l'avons vu, peuvent se côtoyer au sein d'un même ensemble documentaire. D'autre part, on remarque que nous n'avons pas repéré d'écrits concernant la gestion documentaire hybride ou mixte, sont uniquement évoqués dans les sources que nous avons réunies les ensembles documentaires et leur archivage. Nous notons que cette situation renvoie à celle rencontrée lors de l'établissement du contexte normatif de la notion de dossier, où les normes recueillies concernaient avant tout la gestion des documents d'archives.

## 5.2 Les raisons de la mixité

Plusieurs auteurs font le constat du fait que la coexistence des supports physiques et électroniques dans les documents d'activité de l'entreprise perdure malgré la montée en puissance du document électronique dans les pratiques et sa reconnaissance juridique en tant que preuve. La FNTC retrace ainsi les étapes de l'acquisition de ce statut de preuve pour les documents électroniques :

« Juridiquement et depuis la loi n°2000-230 du 13 mars 2000 (transposant la directive n°1999- 93 du 13 décembre 1999) qui modifie le droit de la preuve, le droit évolue dans l'utilisation de l'écrit électronique en lui conférant la même force probante que l'écrit papier. Elle introduit l'article 1316-3 du Code civil et pose le principe que « l'écrit sur support électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier » sous réserve de respecter certaines conditions : la personne dont il émane doit pouvoir « être dûment identifiée » et il doit être « établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité » comme l'énonce l'article 1316-1 du Code civil. » (6)

Dans les articles qu'il consacre d'une part à l'archivage hybride/mixte et à la rematérialisation des documents dématérialisés, Bruno TEXIER fait le constat que la consommation de papier dans les entreprises françaises se maintient à un niveau élevé, sans qu'une baisse significative ne se fasse jour :

« (...) nous ne sommes pas encore entrés dans un monde post-papier. Loin de là... Selon une étude menée par plusieurs organisations non gouvernementales (le Fonds mondial pour la nature ou WWF, Riposte Verte...), un employé français consomme 80 kilogrammes de papier par an ! Et comme l'ont constaté de nombreux observateurs, la consommation globale de papier a continué de croître parallèlement au développement des capacités de stockage d'informations électroniques.

Nous vivons en réalité une période transitoire où la production documentaire papier coexiste avec des documents créés en mode numérique. » (16)

L'avènement de l'écrit électronique, malgré son utilisation croissante, n'a donc pas eu l'effet attendu sur la diminution de la place des documents physiques dans les activités des entreprises. Le remplacement des documents physiques par des documents électroniques n'a pas eu lieu à ce jour, la situation de coexistence de supports étant la plus courante aujourd'hui dans les entreprises. Ainsi, Bruno TEXIER remarque : « *Alors que le papier résiste à son présumé déclin, le numérique poursuit son imparable croissance. Résultat : les entreprises doivent gérer une double production documentaire physique et dématérialisée.* » (18) Et non seulement le « zéro papier » n'a pas de réalité aujourd'hui, mais la période de transition qui doit nous y conduire risque de s'installer dans la durée. C'est en tout cas l'avis des professionnels du secteur de l'archivage que Bruno TEXIER a interrogé : « *Pour Hervé Streiff [responsable qualité, sécurité et environnement au sein de Locarchives], « la transition vers l'électronique sera lente et passera durablement par la gestion de fonds hybrides ».* » (11)

Nous allons tenter maintenant d'exposer quelques-unes des raisons de la persistance de la cohabitation des documents physiques et électroniques dans les flux documentaires gérés par les entreprises.

Dans leur ouvrage « Dématérialisation et archivage électronique » (14), Jean-Marc RIETSCH, Marie-Anne CHABIN et Eric CAPRIOLI évoquent cette coexistence en faisant référence à la prise en compte de la gestion des dossiers mixtes dans la norme européenne MoReq. Ils mettent en évidence l'une des raisons de la coexistence au sein d'un même dossier de documents physiques et électroniques : il s'agit du cas des dossiers dont l'objet induit la collecte de documents sur un temps long. Même si l'entreprise décide de dématérialiser aujourd'hui l'ensemble des documents qui viendront désormais alimenter le dossier, elle devra gérer de façon concomitante les documents produits avant cette dématérialisation et constitutifs du dossier.

« Même si l'information est aujourd'hui majoritairement produite et gérée sous forme informatique, il n'est pas rare qu'une affaire donne lieu à la production de données sur plusieurs supports : transaction électronique, courrier papier ou électronique, fichiers bureautiques, original signé papier, etc. Dans le cas de dossiers qui restent ouverts sur une très longue période, comme les dossiers de personnel, il faut compter avec la production documentaire des décennies précédentes qu'il n'est pas toujours possible de dématérialiser avec suppression du papier. » (14)

Dans le même ordre d'idée, on peut citer les dossiers qui documentent des activités récentes sur des objets anciens : pour exemple, des travaux de rénovation menés sur un bâtiment construit plusieurs décennies auparavant. Le dossier pourra mêler des documents datant de l'époque de construction produits sur support physique et des documents électroniques documentant les nouvelles interventions. C'est bien ici la longue durée de vie de l'objet, né

avant les pratiques de dématérialisation, qui a pour conséquence la mixité des supports au sein du dossier qui documente les activités liés à cet objet.

Si nous venons de voir le cas de dossiers dont l'objet-même empêche d'envisager qu'ils deviennent entièrement électroniques, il faut rappeler ici comment des dossiers physiques ont pu muter vers des dossiers partiellement ou totalement électroniques. Il s'agit des processus de dématérialisation dont l'ouvrage « Mise en œuvre de la dématérialisation » (15) définit les principaux aspects : la dématérialisation des documents, qui se traduit par la création de copie numérique d'originaux papier ou par la création d'originaux nativement électroniques, et la dématérialisation des processus de diffusion de ces documents.

« La dématérialisation correspond à deux sources de production documentaire à deux processus distincts :

- les documents sont créés à partir d'un document matériel (papier, microforme...) en utilisant un procédé de numérisation. Il s'agit d'une numérisation simple, le document scanné est une copie ;
- les documents sont créés directement sous forme électronique par l'emploi, par exemple, d'un outil de traitement de texte. Le document produit dans ce cas est le document d'origine, et pourra être considéré comme un original sous réserve de respect de dispositions légales et techniques. (...)

A ces deux notions s'ajoute également celle de dématérialisation des échanges dont l'e-mail en est la parfaite illustration. » (15)

Si la majorité des documents naît aujourd'hui dans l'environnement électronique, ils sont encore souvent édités sous format papier pour signature et diffusés sous ce format, et ce bien que les techniques de preuve numérique telles que la signature électronique et la lettre recommandée électronique soient une réalité. On voit donc que les niveaux de dématérialisation des documents et des processus peuvent être variables, et le constat de la consommation de papier dans les entreprises montre que les documents d'activité des entreprises sont rarement dématérialisés à toutes les étapes de leur production et de leur conservation.

De plus, si des processus de dématérialisation sont souvent en place ou en cours de mise en place dans beaucoup d'entreprises, il faut aujourd'hui composer avec des pratiques de rematérialisation qui contribuent à faire perdurer la coexistence des documents physiques et électroniques dans le monde de l'entreprise. Ces pratiques de rematérialisation trouvent leur origine dans plusieurs points pour lesquels le document électronique n'a pas encore convaincu qu'il pouvait remplacer le document physique. Bruno TEXIER souligne notamment la question de l'archivage à long terme, pour laquelle le support papier est parfois encore privilégié par rapport au support électronique dont la pérennité présente encore des risques du point de vue d'un certain nombre d'entreprises :

« Si le marché des archives hybrides se développe, c'est que les entreprises ont tendance à rematérialiser ce qu'elles ont dématérialisé. En effet, certaines

organisations s'inquiètent de la valse des formats numériques et doutent de leur pérennité. (...) Dans le doute, mais aussi pour des raisons juridiques, les entreprises optent parfois pour la conservation à très long terme sur papier : « *Le support papier présente un intérêt, car son archivage peut se révéler moins onéreux que les chantiers de conversion numérique qu'il faut réaliser en raison de l'obsolescence de certains formats numériques, en particulier les formats propriétaire* », précise Hervé Streiff [responsable qualité, sécurité et environnement au sein de Locarchives]. » (11)

De plus, Bruno TEXIER relève un autre aspect où le document électronique peine à s'imposer, celui de la preuve de son authenticité. Il note en effet dans l'article qu'il consacre à ce sujet « Faut-il rematérialiser les documents que l'on a dématérialisés ? » : « *L'ère du zéro papier n'est pas encore arrivée. Nous vivons une période transitoire où le papier coexiste avec les fichiers numériques. Cette cohabitation entraîne des opérations de rematérialisation en particulier lorsqu'il faut prouver l'authenticité d'un document devant la justice.* » (16) On retrouve ici les techniques permettant de produire un document hybride, dont l'authenticité est équivalente dans sa version physique et dans sa version électronique :

« Cette rematérialisation permet de garantir l'équivalence entre le papier et le numérique. À condition de démontrer la non-altération d'un document. Pour cela, une empreinte numérique est nécessaire.

« *La rematérialisation intervient lorsque l'on doit présenter un document imprimé qui existait au format numérique. Il faut alors garantir que les informations n'ont pas été altérées. La qualité de la reproduction est essentielle pour que la copie papier soit égale au document numérique original* », précise Jean-Marc Rietsch.

Il existe plusieurs méthodes pour parvenir à cette fiabilité. L'une d'entre elles repose sur un code-barres qui est apposé sur la copie papier. Ce code-barres contient des données complémentaires permettant d'authentifier le document : date de création, date de modification, auteur... Impossible à photocopier, ce code-barres fait office d'empreinte et permet de déjouer les tentatives de falsification. Aux yeux de Jean-Marc Rietsch, « *le code-barres se généralise, car c'est un moyen simple pour faire le lien entre le monde du papier et celui du numérique. C'est une charnière qui peut fonctionner dans les deux sens. L'empreinte, c'est l'ADN d'un document !* ». » (16)

Outre les questions sur la pérennité et l'authenticité du document électronique, notons également les différences en termes de qualités d'exploitation qui peuvent exister entre la version physique et la version électronique d'un même document. Stéphane CARO DAMBREVILLE met en relief cet élément dans l'introduction de son article « Document papier, document numérique » : « *Les documents sur papier, que l'on croyait un temps menacés, semblent bel et bien perdurer à l'ère du « tout numérique ». Ce support d'un autre âge remplit chaque jour des fonctions et répond à de nombreux usages pour lesquels peu d'utilisateurs préféreraient une version numérique. (Par document numérique, on entend les documents conçus et destinés à être utilisés sur écran.)* » (3) Cette remarque est d'autant plus importante dans le cas des documents d'activité car ces documents, même lorsque l'objectif est de les diffuser et de les conserver sous format électronique, sont



souvent produits à partir des mêmes modèles de traitement de texte utilisés pour une diffusion en format papier, ce qui ne se révèle pas toujours efficient pour lire ces documents à l'écran en termes de repérage et de navigation à l'intérieur du document et en termes de confort de lecture.

### 5.3 Dossiers mixtes et cycle de vie

L'ensemble de ces remarques tend à montrer que pendant une durée inconnue les entreprises continueront à gérer des documents physiques et électroniques et que ces deux supports continueront de se mêler au sein d'ensembles documentaires tels que les dossiers, et ce tout au long du cycle de vie de ces unités documentaires et informationnelles. A ce stade il nous paraît judicieux de présenter les différentes approches du cycle de vie de l'information et notamment l'opposition qui est souvent faite entre l'approche française, approche qui peut être qualifiée de logistique basée sur la localisation physique et la fréquence d'utilisation, et l'approche anglo-saxonne, basée sur la valeur intrinsèque de l'information et sa valeur en tant que preuve :

« Il existe deux approches pour qualifier l'information au cours de son cycle de vie.

L'approche française met l'accent sur la localisation physique de l'information et son utilisation :

- **Archives courantes** : documents d'utilisation habituelle pour l'activité des services.

- **Archives intermédiaires** : documents qui ont cessé d'être considérés comme archives courantes mais ne peuvent encore faire l'objet de tri et d'élimination ; les archives intermédiaires sont conservées soit dans les locaux de leur service, soit dans les dépôts d'archives relevant de la direction des Archives de France.

- **Archives définitives** : documents à conserver sans limitation de durée.

Cette terminologie trouve sa source dans le décret du 3 décembre 1979 relatif à la compétence des services d'archives publics. Elle est reprise par la recommandation de la CNIL du 11 octobre 2005 sur l'archivage électronique dans les entreprises.

L'approche anglo-saxonne, quant à elle, est axée sur le statut et la portée juridique de l'information :

- **Document** en cours de production ou d'élaboration, non validé, géré par l'utilisateur ;

- **Record** : document validé, sélectionné pour être conservé, capturé dans un système, géré selon des règles préétablies ; il n'est pas modifiable ;

- **Archive** : document à valeur historique, après l'extinction de sa valeur de preuve ou d'information pour le producteur. » (14)

On remarque que ces deux approches identifient chacune trois stades par lesquels passent les documents d'activité : à noter que le troisième stade, dans les deux cas, n'est pas atteint systématiquement, et concernant les documents d'activité une faible proportion est concernée par la conservation sur une durée illimitée pour leur valeur historique. En revanche, si les deux premiers stades de chacune des approches concernent une grande proportion des documents d'activité, ils ne se recouvrent pas comme le montre le schéma

élaboré par Marie-Anne CHABIN reproduit ci-après. Le titre donné au schéma « Perversion de la théorie des trois âges » fait référence au fait que la définition des trois âges largement reprise dans les réglementations françaises – nous avons déjà évoqué ces trois catégories à propos de la norme NF Z40 350 (30) – ne correspond pas aux trois âges originellement définis par l'archiviste Yves PEROTIN dès 1961 : dans sa théorie, les termes « archives courantes », « archives intermédiaires », « archives archivées » correspondaient aux termes anglo-saxons « current records », « non current records » et « archives ». Or, souligne Marie-Anne CHABIN, la réglementation française n'a pas repris dans sa définition des archives courantes la notion de document validé, relevant de la responsabilité de l'entreprise et non plus de son rédacteur, ainsi que la notion de document figé du fait de sa validation :

« Dans l'esprit de Pérotin, archives courantes correspondait à *current records*. Mais dans la réglementation de 1979, les choses ont curieusement changé : les archives courantes englobent à la fois les documents qui servent au travail de bureau et ceux qui sont validés, enregistrés et classés selon des règles préétablies. Or, à la fin du XX<sup>e</sup> siècle, ces documents de bureaux sont beaucoup plus volumineux qu'en 1960, ce volume accentuant encore la nécessité d'une identification précise de ce qu'il faut archiver.

Il est regrettable que les textes officiels glissent sur cette transition fondamentale du document géré librement par son seul auteur au document contrôlé dans un système. L'expression française « archives courantes » recouvre à la fois les mots *documents* et *records* sans que le passage de l'un à l'autre, pourtant essentiel, soit véritablement identifié. » (10)

L'avantage de l'approche anglo-saxonne du cycle de vie, en privilégiant le statut du document, est qu'il fait sens aussi bien dans la gestion des documents électroniques que dans celle des documents physiques : la validation du document se traduira par la capture dans un système électronique de gestion documentaire et/ou d'archivage d'un document figé ou par son versement dans un dossier physique. Dans les deux cas, ce passage du statut de document à « record » symbolisera la transmission de la responsabilité du document de son rédacteur à son auteur qui est en général l'entreprise, et acquerra sa valeur de preuve et/ou de connaissance. Toutefois, l'approche logistique, si elle n'est pas efficiente concernant les documents électroniques, nous apparaît ne pas devoir être totalement écartée du fait qu'elle rend compte d'une réalité qui perdure concernant les documents physiques : la gestion efficiente des documents physiques reste en effet inhérente à la localisation de ces documents et donc à leurs conditions d'accès. De plus, le critère de la fréquence d'utilisation des documents est déterminant pour décider si la localisation des documents est adaptée et aussi pour pouvoir décider le cas échéant de leurs conditions d'externalisation. On notera que cette fréquence d'utilisation peut aussi être efficiente pour déterminer l'adéquation d'outils de gestion électronique aux documents qui y sont versés, le temps de réponse de l'application pouvant être variable.

## Perversion de la théorie des trois âges

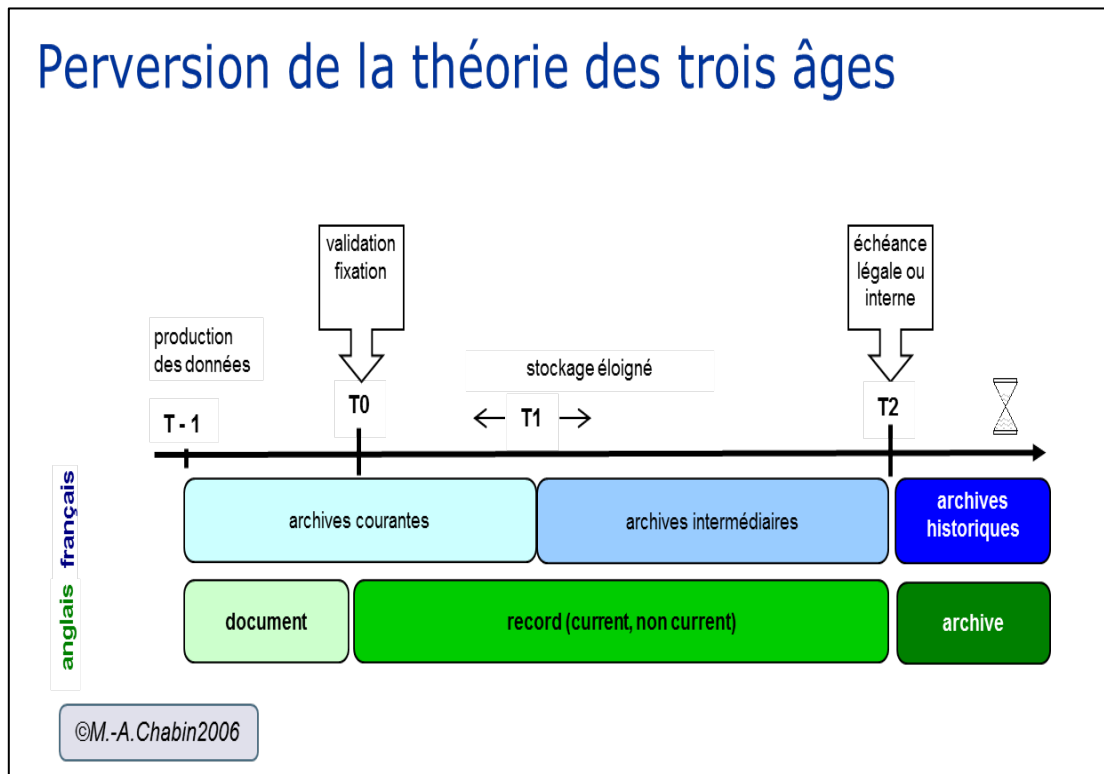


Figure n°4 : Comparaison des approches anglaise et française du cycle de vie des archives (Marie-Anne CHABIN<sup>1</sup>)

Soulignons que Marie-Anne CHABIN propose en réponse à la théorie des trois âges la « *théorie des trois statuts de l'information* » qui s'inspire de l'approche anglo-saxonne mais innove en proposant un déroulement, après le premier stade de production, qui n'est pas nécessairement chronologique et qui s'appuie sur les valeurs de trace et de connaissance de l'information :

« Compte tenu de l'environnement de production, de diffusion et d'utilisation de l'information au XXI<sup>e</sup> siècle, on pourrait opposer à la théorie des trois âges version 1979 une « *théorie des trois statuts de l'information* » plus structurante et plus efficace.

Le premier statut est un statut de production. L'information, qu'elle se présente sous la forme d'un document traditionnel ou de données dans une base de données, est sous la coupe de son ou ses rédacteurs qui élaborent et mettent en forme jusqu'à la validation et la diffusion.

Le second statut est un statut de trace. L'information validée et donc datée et figée (faute de quoi l'authenticité initiale serait remise en cause) est préservée aussi longtemps qu'elle présente un intérêt de preuve, de gestion ou de mémoire pour celui qui l'a créée et validée. Le lien organique entre l'information archivée et son auteur est ici essentiel.

Le troisième statut est un statut de source de connaissance. L'information n'est plus considérée au premier chef pour le lien ombilical qui la rattache à son auteur (bien que cette donnée soit indissociable du document), mais en tant

<sup>1</sup> <http://www.archive17.fr/index.php/records-management/cycle-de-vie-et-archives.html> [Consulté en ligne le 4 septembre 2015]

qu'élément de connaissance pour un public, pour une communauté afin d'étudier, de se cultiver, de s'informer sur un thème, un événement, une histoire.

Toute information possède au minimum le premier statut. Après quoi, elle peut tout bonnement disparaître, ou acquérir le statut de trace, ou celui de source, ou les deux, successivement et parfois concomitamment. » (10)

Cette théorie est intéressante dans la mesure où elle identifie clairement le premier stade commun à tous les documents, celui de la production au cours de laquelle les rédacteurs sont responsables des documents. On se situe alors avant la validation et la diffusion du document. Les statuts de trace et de connaissance constituent les possibles statuts que peut acquérir le document au cours de son cycle de vie. Le document devient une trace s'il passe par l'étape de la validation : il ne sera plus modifié et la responsabilité du document n'est plus portée par le rédacteur mais par l'auteur. Il peut maintenant servir de preuve, être exploité pour la gestion de l'activité et témoigner du déroulement de cette activité. Il deviendra une source de connaissance si son contenu est identifié comme porteur d'une valeur informationnelle sur l'objet documenté. Nous retrouvons donc dans cette approche basée sur la valeur intrinsèque de l'information, les valeurs de trace et de connaissance qui qualifient le dossier en tant qu'outil de contextualisation de son contenu.

## **5.4 La gestion des dossiers mixtes**

Après avoir mis en relief la coexistence des supports physiques et électroniques dans les documents d'activité, intéressons-nous aux outils et aux méthodes qui permettent de gérer des dossiers mixtes avec leurs spécificités.

### **5.4.1 Archivage mixte : enjeux et objectifs**

Jean-Marc RIETSCH, Marie-Anne CHABIN et Eric CAPRIOLI formulent la nécessité que les outils d'archivage électronique intègrent la gestion des documents physiques lorsqu'ils existent dans le fonds documentaire de l'entreprise afin de préserver la complétude de sa valeur logique : « (...) *la valeur de l'information prime le support. Il est indispensable d'avoir un système d'archivage qui gère toutes les informations, quel que soit leur support. L'outil traditionnel de gestion du papier ne pouvant absorber l'archivage électronique, c'est au système d'archivage électronique de gérer les composantes papier du fonds documentaire de l'entreprise.* » (14)

Dans le livre blanc « Progiciel de gestion d'archives mixtes : Enjeux, apports et critères de sélection d'une solution », les sociétés EVERTEAM et BUREAU VAN DIJK mettent également en relief les apports en termes de cohérence et de facilitation dans l'accès à l'information d'une gestion unifiée de l'archivage à partir d'un même outil et des mêmes règles de gestion :

« Lors d'un projet d'archivage mixte, la capacité de l'outil informatique retenu à gérer indifféremment tous les supports d'archives, papier ou électroniques, est déterminante.

Le logiciel de gestion d'archives mixtes, comme le référentiel documentaire, doit pouvoir prendre en charge tous les documents quels que soient leur support, leur format et leur provenance (GED, Bureautique, E-mail, applications métiers...). Il doit permettre de traiter uniformément les archives papier et électroniques en utilisant les mêmes règles de gestion. Dans ce cadre, une attention particulière doit être portée sur la capacité de la solution à assurer une gestion aisée et cohérente des archives hybrides (document archive à la fois au format physique et électronique).

En voici une illustration simple. Dès lors que l'original d'un contrat est un exemplaire papier, il est obligatoire de le conserver sous cette forme. S'il s'agit d'un document très utilisé par différents collaborateurs dans l'entreprise, c'est bien entendu sa copie électronique qui sera consultée, diffusée, partagée...

Ponctuellement (cession, renouvellement du contrat...), il sera pourtant nécessaire d'avoir la certitude que l'original papier existe, qu'il est strictement identique à la copie diffusée auprès des tiers extérieurs à l'entreprise et que cet original est disponible rapidement si un de ces tiers en fait la demande.

A l'échelle de l'entreprise, est-il aisé de parvenir à cette certitude si on n'a pas couplé la gestion des documents électroniques avec celle du papier et ce depuis la création de l'original papier et de son double électronique ? » (19)

Si l'exemple donné explicite bien l'intérêt de gestion unifiée pour assurer la fiabilité des informations et la localisation, le livre pointe les risques de ne pas réaliser cette gestion unifiée : une recherche non fédérée entre archives physiques et archives électroniques expose au risque de non-localisation de certaines informations si la recherche n'est pas systématiquement réalisée dans les deux fonds, l'absence d'unification de la gestion expose à des incohérences dans la gestion des droits d'accès et des durées de conservation.

« Les dossiers sont naturellement composés d'originaux papier (contrats, avenants, courriers ...) et d'originaux électroniques (e-mails, facture clients transmise électroniquement, fichier client issu d'une application de gestion ...). Fort de ce constat réaliste, il est évident que si deux systèmes d'archivage subsistent, il sera nécessaire de mener deux recherches parallèles.

Plusieurs inconvénients peuvent apparaître rapidement dans le cadre d'une approche « non mixte » qui gère deux référentiels de manière séparée (papier et électronique). Ces deux systèmes peuvent manquer de cohérence entre eux en termes de droits d'accès, de délais de conservation, etc. et plus globalement de sécurité de l'information alors que les documents ont la même valeur.

Enfin, fonction principale du point de vue de l'utilisateur final : le logiciel d'archivage mixte permet de fédérer la recherche. Le collaborateur ne se préoccupe pas du format lors de sa recherche d'informations.

Le choix d'un logiciel de gestion d'archives mixtes s'impose comme étant à la fois le plus efficace (gain de temps au moment des recherches) et le plus structurant dans la logique du projet d'archivage. » (19)

C'est bien ici encore la valeur de l'information qui prévaut, l'utilisateur n'ayant pas à se préoccuper lors de ses recherches du format de l'information qu'il souhaite localiser, cette donnée ne lui étant d'ailleurs pas forcément connue. L'intérêt de cette gestion unifiée est également constatée dans l'étude du cabinet TOSCA CONSULTANTS intitulée « Archivage

électronique et records management : Etat de l'art et présentation de sept solutions », pour préserver l'intégrité des dossiers mixtes :

« La norme ISAD(G) définit le document d'archive comme « une information portée sur un support, indépendamment de la nature de celui-ci ». Le *Dictionnaire de terminologie archivistique* définit les archives comme « les documents, quels que soient leur date, leur forme et leur support matériel ». En introduction de la norme sur le *records management* (partie 2, Guide pratique), il est indiqué qu'elle s'applique « à tous les documents d'archives, quels que soient leurs formats ou leurs supports » et que, par conséquent, « les systèmes peuvent être interprétés comme manuel (papier) ou électronique, et un document peut être soit papier, soit une microforme, soit électronique ».

De ce point de vue, il n'existe donc pas de différence entre un document papier et un document électronique. En conséquence, un système de gestion d'archives devrait traiter les documents d'archives indifféremment, qu'il s'agisse d'archives physiques ou d'archives électroniques et, le cas échéant, permettre de gérer des dossiers mixtes, composés de documents physiques et électroniques, afin de ne pas nuire à l'intégrité de ces dossiers. » (20)

Cette étude définit donc les « Fonctions spécifiques à la gestion des archives physiques » comme l'un des points d'analyse des solutions d'archivage électronique qu'elle compare. Elle identifie la nécessité de gérer dans un SAE les espaces de stockage des archives physiques, le récolement, les mouvements de ces archives et les traitements auxquels elles sont soumises :

« Dans la mesure où le système d'archivage serait utilisé pour la gestion des archives électroniques et physiques, il devrait intégrer, pour ces dernières, des fonctions spécifiques pour la gestion des espaces de stockage (dépôts, magasins, épis, travées, tablettes) et le récolement des fonds et collections (inventaire topographique) ; ces fonctions comprennent notamment la gestion de la localisation des documents au moyen d'une adresse topographique, la gestion de l'espace (capacité, espace libre/occupé) et la gestion de l'état matériel et de classement des documents. De même, le système devrait également intégrer des fonctions de gestion des mouvements d'archives (communication en salle de lecture, transfert de documents entre sites distants) et de gestion des traitements matériels des documents (opérations de conservation, numérisation). » (20)

Dans sa synthèse sur les solutions du marché, l'étude pointe que les fonctions spécifiques à la gestion des archives physiques ne sont pas prises en compte dans l'ensemble des solutions étudiées, bien que ces solutions permettent l'identification dans le système électronique des archives physiques, leur description et l'application des règles de gestion communes aux archives physiques et électroniques :

« On remarque que certaines solutions, même si elles permettent la gestion des archives physiques et des archives électroniques (identification, classement, description, règles de gestion, etc.) n'intègrent pas, délibérément, de fonctions spécifiques comme la gestion des espaces de stockage (magasins, épis, travées, tablettes) ou celle des mouvements de documents (communications, transferts, etc.), ces fonctions étant considérées comme n'entrant pas dans le périmètre de la gestion des archives électroniques. » (20)

Dans l'ensemble de ces remarques, on note que les auteurs défendent, pour gérer un fonds documentaire mixte, l'utilisation d'un seul outil de gestion, qui sera un outil de gestion électronique et qui s'appuiera sur la mise en place de règles de gestion communes (référentiel documentaire et référentiel de conservation communs aux archives physiques et aux archives électroniques). On relève donc dans le projet de gestion mixte un volet organisationnel et un volet technique, que les sociétés EVERTEAM et BUREAU VAN DIJK illustrent avec le schéma reproduit ci-après dans leur livre blanc consacré à l'archivage mixte.

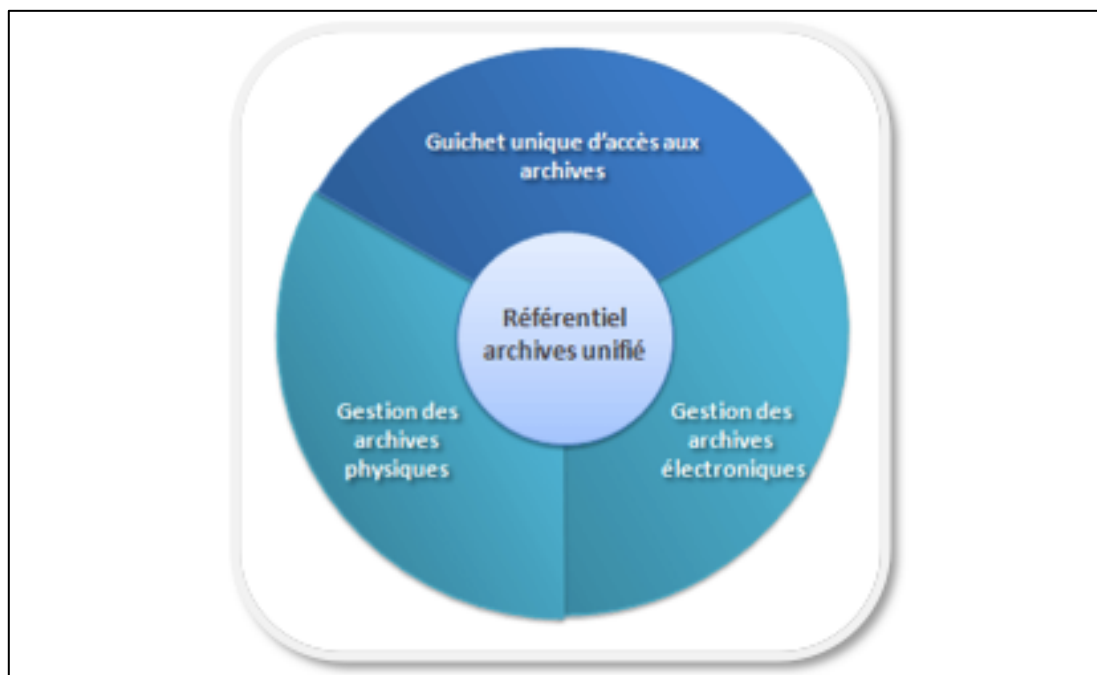


Figure n°5 : Schéma représentant les composants de l'archivage mixte (19)

### 5.4.2 Archivage mixte : volet organisationnel

Si l'on revient sur le volet organisationnel de la gestion mixte, il s'agit avant tout de définir des règles de gestion qui s'appliquent à l'ensemble du fonds documentaire de l'entreprise au-delà des formats physiques et électroniques. Le livre blanc sur l'archivage mixte des sociétés EVERTEAM et BUREAU VAN DIJK définit de la manière suivante les points essentiels d'un référentiel d'archivage mixte unifié :

- « • Définition du cycle de vie par typologie de documents (référentiel documentaire d'archivage) avec principalement les critères suivants :
  - Famille de document,
  - Typologie de document,
  - Durée de conservation,
  - DUA,
  - Sort final,
  - Point de départ de la durée,
  - Support

- Définition d'un référentiel d'archivage en lien avec l'organisation en place en fonction :
    - De la couverture géographique : internationale, nationale...
    - De la structure juridique : holding, société,...
    - Des activités ou domaines couvertes.
    - Des réglementations à respecter...
  - Le référentiel d'archivage est multi dimensionnel et peut être organisé ou réorganisé en s'appuyant sur les critères définissant l'organisation en place (point précédent).
  - Le référentiel d'archivage doit proposer des fonctionnalités de propagations descendantes (central vers local). Cette fonction est importante afin de maintenir la cohérence du référentiel (exemple : référentiel d'archivage Groupe appliqué au niveau des sociétés rattachées).
  - Le référentiel d'archivage doit proposer des droits et habilitations sur les niveaux suivants :
    - Référentiel d'archivage,
    - Sous ensemble du référentiel,
    - Famille ou Typologie d'archives,
    - Un critère d'une typologie d'archives
  - Définition des règles de communication et d'accès
  - Définition des formats acceptés par typologie de documents
  - Définition des types de conversions à réaliser par typologie de documents. »
- (19)

Il s'agit bien de définir la valeur des documents, en fonction de leur typologie, des activités de l'entreprise et de son organisation. A ces typologies, communes aux documents physiques et électroniques, seront associés des droits d'administration et d'accès ainsi que des formats et le cas échéant des procédures de conversion. C'est seulement sur ce dernier point que se distingueront les documents physiques et électroniques afin d'assurer une prise en charge adaptée à leur format. On pourra notamment déterminer à ce niveau les documents physiques dont on effectuera une copie numérisée afin de faciliter l'accès pour les utilisateurs.

### **5.4.3 Archivage mixte : volet technique**

Sur le volet technique de la gestion mixte, le MoReq1 et le MoReq2 consacrent chacun des spécifications optionnelles traitant des archives non électroniques depuis leur capture jusqu'à la gestion de leur sort final. Cette prise en compte part d'un constat, celui de la coexistence dans l'activité d'une entreprise de documents physiques et de documents électroniques, les uns comme les autres participant à tracer l'activité :

« A côté des archives électroniques, les locaux d'archivage d'une entreprise/organisation peuvent conserver des archives non électroniques. Ce peut être des archives papier ou sur d'autres supports analogiques, par exemple des microfiches ou des bandes audio. Ce peut être également des archives numériques stockées sur des supports amovibles tels que cédéroms, DVD ou bandes.

L'adjectif « physique » est utilisé par MoReq2 pour désigner tout document archivé sur un support extérieur au SAE, c'est-à-dire non seulement les



supports analogiques mais aussi les supports numériques contenant des documents qui ne sont pas contrôlés individuellement par le SAE. » (26)

La norme ne se préoccupe pas des besoins en matière d'archivage physique, elle cherche à « *traiter la continuité de la gestion papier et électronique dans le SAE* » (25), afin de permettre l'intégrité, l'accès et l'exploitation d'un ensemble documentaire mixte (physique et électronique) : « *Ces spécifications ne traitent pas des besoins métier de gérer et de conserver des archives physiques. Ce besoin peut exister ou non, selon l'environnement législatif et réglementaire. S'il existe, il faut veiller à préserver l'intégrité et l'accessibilité des archives électroniques et physiques comme un tout. Ces questions seront gérées par des procédures organisationnelles spécifiques.* » (26)

Dans la dernière version du MoReq, le MoReq2010, le constat de la coexistence des supports physiques et électroniques est maintenu, même si la norme pointe la montée exponentielle de la production de documents électroniques. La nouvelle version de la norme confirme donc encore une fois la nécessité qu'un SAE gère aussi bien les documents physiques que les documents électroniques. La norme ne consacre plus pourtant, comme dans le MoReq1 et le MoReq2, de spécifications particulières pour la gestion des documents physiques, établissant uniquement que les documents d'archives regroupent des composants physiques et électroniques et que tous les composants doivent être pris en compte.

Si l'on revient aux premières éditions du MoReq, l'objectif est de conserver la trace d'une activité de la façon la plus complète possible, et d'y accéder de façon unifiée pour faciliter l'exploitation. Ainsi, selon le MoReq2, « *le SAE doit pouvoir gérer les références aux archives physiques et/ou électroniques ; il doit pouvoir gérer des unités mixtes constituées d'archives électroniques et d'archives physiques. Les séries, dossiers, sous-dossiers et volumes peuvent comporter toute combinaison de documents physiques et électroniques.* » (26) Cette approche du dossier mixte a évolué entre le MoReq1 et le MoReq2. Le MoReq2 considère qu'un dossier mixte est composé de pièces électroniques et de pièces physiques, géré de façon unifiée dans un système électronique. En revanche, le MoReq1 donnait la définition suivante d'un dossier mixte : « *Ensemble cohérent de documents d'archives électroniques et papier stockés en partie dans le SAE sous forme d'un dossier électronique et en partie hors du SAE sous forme d'un dossier papier.* » (25) Cette définition distinguait donc deux dossiers pour un même objet, l'un physique et l'autre électronique, ce qui s'oppose à l'approche du MoReq2 où il ne peut exister qu'une unité documentaire pour un même objet, le support des documents constitutifs de l'unité ne pouvant être une raison pertinente de scinder une unité cohérente d'un point de vue logique.

La différence d'approche du dossier mixte entre le MoReq1 et le MoReq2, et plus généralement de l'unité mixte, est bien lisible lorsque l'on compare leurs modèles de

relations entre entités. Dans le MoReq2, chaque groupe de documents, que ce soit la série, le dossier, le sous-dossier ou le volume, apparaît comme une entité dont l'hétérogénéité éventuelle de ses supports n'altère pas son unité, alors que dans le MoReq1, le dossier physique est considéré comme une entité autonome, reliée le cas échéant à l'entité de dossier mixte.

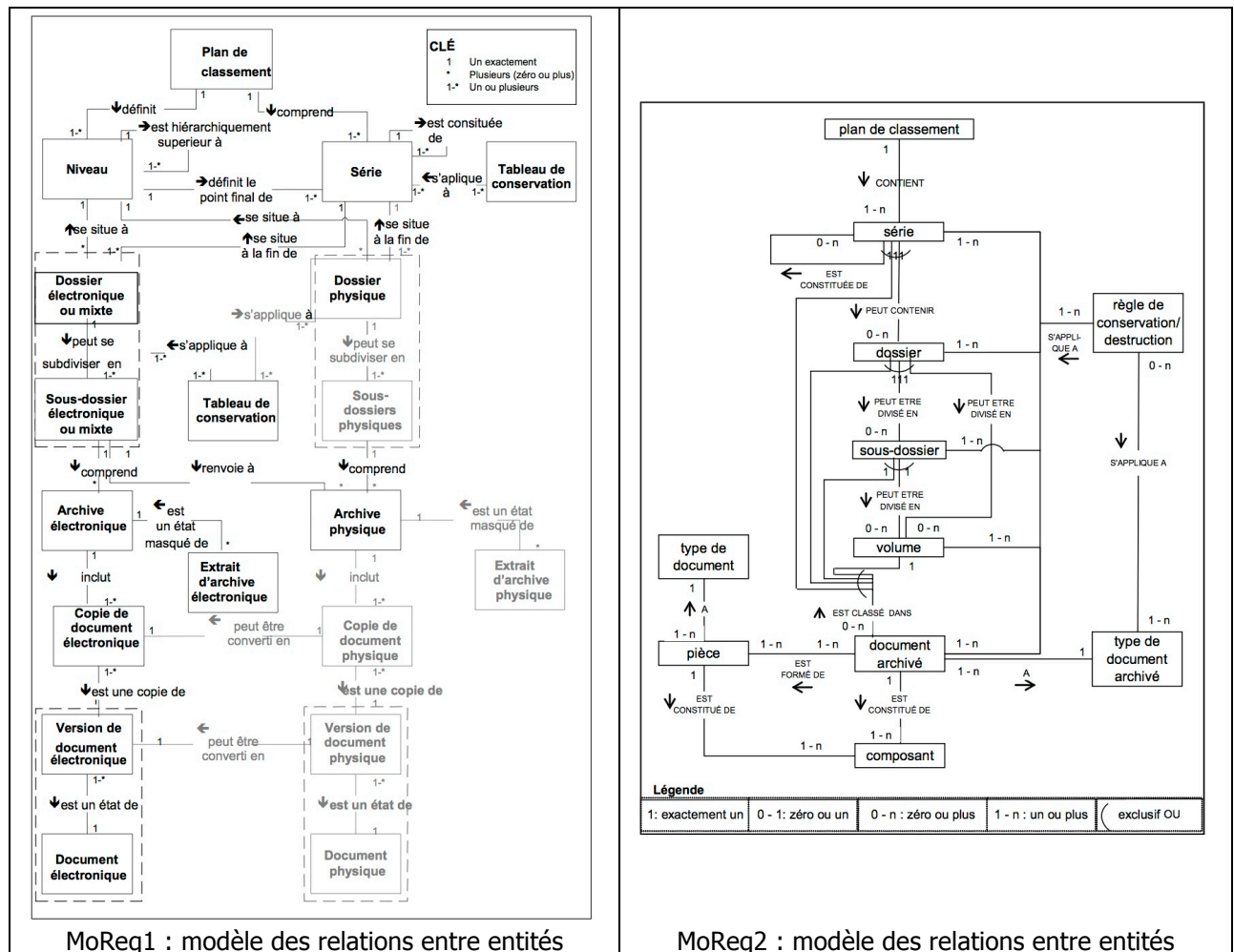


Figure n°6 : Modèles des relations entre entités dans le MoReq1 (25) et dans le MoReq2 (26)

Si l'approche MoReq2 nous paraît mieux respecter le sens de l'unité documentaire du dossier en tant qu'unité logique, nous pouvons remarquer que la distinction faite dans le modèle du MoReq1 entre les entités « archive électronique » et « archive physique » (qui correspondent dans le modèle du MoReq2 à l'entité « document archivé »), ainsi que les distinctions entre les sous-entités qui en découlent, mettent en relief des situations qui perdurent, et particulièrement l'existence d'une version électronique et d'une version physique d'un même document. Même si la distinction du document archivé en deux entités en fonction de son support peut être remise en question du fait que le document est comme le dossier une unité logique au-delà de la question de son support, électronique, physique

ou mixte, la distinction faite dans le modèle MoReq1 n'est pas fautive dans la mesure où ces entités présenteront des différences de traitement dans le SAE : un document physique pourra certes être référencé selon des règles communes aux documents électroniques et physiques, pourtant les métadonnées pourront différer entre les documents physiques et les documents électroniques et surtout le contenu des documents physiques ne sera ni indexé ni restitué à l'écran alors que ces possibilités existent pour les documents électroniques. Ces différences sont d'ailleurs signalées dans l'exigence 10.1.23 du MoReq2 (26).

Si l'on rentre plus en détail dans l'approche du MoReq2 des unités mixtes, on note que la norme distingue deux cas. En premier lieu, un groupe de documents homogènes, c'est-à-dire formé uniquement d'entités physiques, doit selon la norme être géré dans le SAE et rattaché au plan de classement suivant les cas en tant que série, dossier, sous-dossier ou volume. Il sera identifié à partir de son contenant physique dont les métadonnées seront capturées dans le SAE. En second lieu, dans le cas de combinaisons de documents physiques et électroniques au sein d'un groupe de documents, et donc d'une unité logique, c'est une gestion unifiée des documents au-delà de leurs supports qui est prônée : le contenant physique des documents physiques, s'il doit être référencé dans la description des documents pour les localiser à partir du SAE, ne fait pas sens en tant qu'entité à identifier en tant que telle dans le SAE, les documents physiques qu'il contient sont les seules entités significatives pour la gestion de l'unité logique à laquelle ils appartiennent. A ce titre, leurs métadonnées doivent pouvoir être capturées et gérées pour assurer une gestion unifiée de l'unité logique, de sa capture dans le SAE à la gestion de son sort final.

« Les documents physiques peuvent coexister avec les documents électroniques de plusieurs manières, notamment :

- une série, un dossier, sous-dossier ou volume ne contient que des documents physiques ; dans ce cas, l'entité identifiée dans le SAE renvoie à un contenant physique, par exemple une chemise de classement ;
- une série, un dossier, sous-dossier ou volume mêle documents physiques et électroniques ; le contenant physique des documents n'est pas significatif pour l'archivage – par exemple un dessin d'ingénierie stocké dans un classeur avec d'autres dessins sur d'autres sujets.

Le SAE doit fournir des fonctions de gestion des contenants physiques (premier cas).

Pour gérer les documents physiques, le SAE doit pouvoir capturer et gérer leurs métadonnées. Ces métadonnées permettent aux administrateurs et aux utilisateurs, sous réserve des droits d'accès, de localiser, suivre, retrouver, réviser et détruire les documents physiques, et de leur attribuer des droits d'accès de la même façon que pour les documents électroniques.

De la même façon, le SAE doit pouvoir capturer et gérer les métadonnées des contenants physiques. » (26)

Nous venons de voir que les MoReq1 et MoReq2 prennent bien en compte la possible hétérogénéité de support des groupes de documents qu'un SAE doit gérer et préconisent une gestion unifiée de ces groupes de documents. Nous allons maintenant tenter de définir

les caractéristiques d'une gestion unifiée en analysant les exigences consacrées dans le MoReq2 à la « Gestion des archives physiques (non électroniques) » et à la « Destruction des archives physiques » (26). Ces modules sont identifiés comme optionnels du fait que la présence d'entités physiques parmi les entités à gérer n'est pas considérée comme une caractéristique systématique des ensembles documentaires que doit gérer un SAE. Bien que le MoReq1 aborde aussi la gestion des dossiers mixtes, nous concentrerons notre analyse uniquement sur les exigences du MoReq2, son approche des unités mixtes nous apparaissant mieux respecter le sens de l'unité documentaire du dossier en tant qu'unité logique. Nous organiserons notre analyse en fonction des catégories générales d'exigences fonctionnelles exposées dans la norme pour concevoir un SAE (chapitres 3 à 9), auxquelles nous ajoutons les exigences liées aux métadonnées (chapitre 12). Le détail de ces exigences fonctionnelles spécifiques aux archives physiques est donné en Annexe 1.

Concernant les « Plan de classement et organisation des dossiers », il s'agit de rendre compte de l'unité logique d'un groupe de documents comme un dossier en permettant d'y associer les documents physiques et les documents électroniques. Les aspects de « Contrôles et sécurité » se concentrent pour les contenants et documents physiques sur le fait de tracer leur localisation et leurs mouvements (emprunts et retours) ainsi que les responsabilités qui y sont associées, avec historisation de l'ensemble de ces événements.

Dans le cadre des activités de « Conservation et destruction », la gestion d'unité mixte implique une gestion unifiée des documents physiques et des documents électroniques, notamment en appliquant les mêmes règles d'héritage des métadonnées dans les unités documentaires. Cette gestion unifiée peut se traduire par des alertes indiquant l'existence et la localisation de contenants et documents physiques dans le cadre de l'application des règles de conservation et de destruction d'une part, dans le cadre des transferts et des exports d'autre part. Dans ces actions d'export, les métadonnées des documents physiques devront être exportées selon les mêmes règles que pour les documents électroniques. Les actions d'export et de transfert des contenants et documents physiques nécessitant la réalisation d'interventions manuelles hors du SAE, ce dernier demandera confirmation de leur réalisation.

Concernant les « Capture et déclaration des documents », les règles de capture des documents électroniques devront s'appliquer aux documents physiques pour la saisie et la gestion de leurs descriptions au sein d'unités mixtes. L'« Identification » des contenants et documents physiques concernera leur identification dans le SAE et la répercussion cohérente de cette identification sur les supports physiques avec la création de codes-barres et d'étiquettes générés à partir des identifiants-système permettant d'identifier sans ambiguïté les contenants et documents physiques référencés dans le système électronique et de tracer leur localisation et leurs mouvements.

Au niveau des activités de « Recherche, repérage et restitution », les documents et contenants physiques seront signalés à l'utilisateur au même titre que les documents électroniques, par une remontée simultanée et dans une même opération des métadonnées des documents physiques et électroniques avec l'application des mêmes contrôles d'accès : le comportement du système devra être le même dans les opérations de recherche quel que soit le support des documents, à la différence que les documents physiques ne pourront être restitués à l'écran et que les métadonnées affichées pour les documents physiques pourront présenter des spécificités liées à leur support. Lors des opérations de recherche, l'utilisateur sera renseigné sur les informations liées à l'emprunt des documents physiques.

Enfin, concernant les « Exigences liées aux métadonnées », les métadonnées des contenants et documents physiques devront pouvoir être gérées selon les mêmes règles que pour les documents électroniques, particulièrement concernant l'enregistrement des modifications qui pourront être apportées, avec la possibilité d'attribuer aux documents physiques un jeu de métadonnées différent de celui utilisé pour les documents électroniques afin de préciser des éléments spécifiques aux supports physiques tels que la localisation et les formats.

On voit dans ce passage en revue des exigences fonctionnelles spécifiques aux archives physiques, la volonté de mettre des documents physiques au niveau des documents électroniques en termes de capture, d'identification, de recherche et de gestion. Les seules différences qui ne peuvent être uniformisées par le système électronique de gestion unifiée résident dans la restitution des contenus documentaires physiques et leur indexation.

#### **5.4.4 Gestion documentaire / archivage mixte**

L'ensemble des sources citées dans les paragraphes précédents nous éclaire sur les méthodes de mise en œuvre d'un projet d'archivage mixte dans une entreprise. En revanche, aucune de ces sources n'aborde la question de la gestion documentaire mixte, en amont de l'archivage. Ou plutôt elles l'abordent partiellement : en effet, sur le schéma reproduit ci-après, tiré du livre blanc sur l'archivage mixte des sociétés EVERTEAM et BUREAU VAN DIJK (19), on voit que si les fonctionnalités d'un SAE ne peuvent prétendre à la prise en charge de la phase de production documentaire, elles peuvent couvrir les besoins de gestion documentaire à partir du point-clé de la validation des documents qui marque le moment où les documents sont figés et ne pourront plus être modifiés. En revanche, on voit sur ce même schéma que la phase de gestion documentaire qui démarre à la création du dossier et s'achève au moment de sa clôture peut être prise en charge en totalité dans un système de Gestion Electronique de Documents (GED).

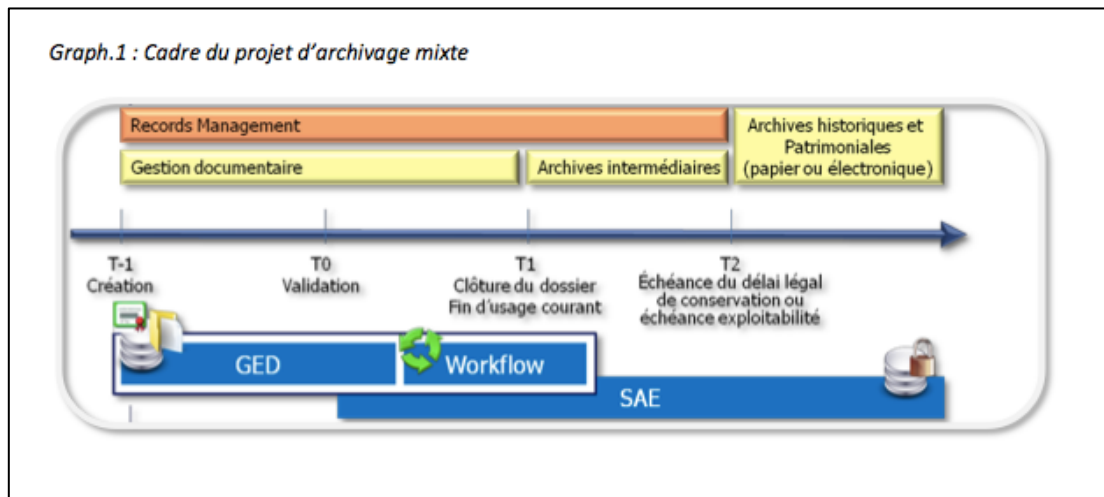


Figure n°7 : Cycle de vie des documents et moyens de gestion (19)

Ce schéma met en relief un point qui nous paraît essentiel dans la gestion de dossiers. Dans un SAE, le contenu d'un dossier comportera uniquement les documents validés. Si, à la clôture du dossier, le fait qu'on ne conserve du dossier que les documents validés paraît efficient, cela ne nous semble pas le cas pendant la période de construction du dossier, lorsque le dossier est vivant. Ce dernier en effet va être une entité mouvante de son ouverture à sa clôture et comporter au cours de sa période d'activité des documents validés, mais aussi des documents en cours de production, des documents en attente de validation. La validité de certains documents va se périmer au cours de la période d'activité du dossier, impliquant leur mise à jour. Ainsi, le rôle de contextualisation de l'information qui est celui du dossier ne semble pouvoir être assumé dans la phase de gestion documentaire que par un outil de GED, qui peut être couplé à un SAE.

La norme européenne MoReq, dans ses deux premières éditions, propose cette articulation, en élaborant des exigences pour un module optionnel de « Gestion Electronique de Documents et travail collaboratif » (26) : la norme précise en introduction de ces exigences que certains outils couvrent la gestion documentaire et l'archivage.

« Les systèmes de gestion électronique de documents – GED – sont largement utilisés dans les entreprises/organisations pour assurer la gestion et le contrôle des documents électroniques. De nombreuses fonctionnalités d'outils de GED recouvrent celles d'un SAE. Un outil de GED offre notamment l'indexation des documents, la gestion du stockage, le contrôle des versions, une intégration avec les applications bureautiques et des outils de recherche pour accéder aux contenus. Certains SAE proposent des fonctions de GED complètes, d'autres une partie seulement. Inversement, certains outils de GED ont intégré les principales fonctions d'archivage. » (26)

Dans l'objectif de comparer les caractéristiques d'un système de GED et d'un SAE, la norme propose le tableau reproduit ci-après.

Un système de GED...	Un SAE...
<ul style="list-style-type: none"> <li>• permet la modification des documents ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interdit la modification des documents archivés ;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• permet la coexistence de plusieurs versions d'un même document ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• admet que seule la version finale d'un document soit archivée</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• peut permettre la destruction des documents par leurs propriétaires ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interdit la destruction des documents archivés en dehors de certains cas strictement contrôlés ;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• peut comporter des règles de conservation ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprend obligatoirement un contrôle rigoureux des durées de conservation ;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• peut comprendre une structure organisée de stockage, sous le contrôle des utilisateurs ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprend obligatoirement une structure rigoureuse de classement (le plan de classement), gérée et contrôlée par l'administrateur ;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• est a priori dédié à la gestion quotidienne des documents pour la conduite des affaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• peut supporter les tâches quotidiennes mais est d'abord destiné à la constitution d'un fonds sécurisé des documents probants.</li> </ul>

Tableau n°4 : Comparaison des systèmes de GED et de SAE (26)

Cette comparaison met en avant une approche opposée sur certains points. Dans un SAE, c'est la valeur probante des documents qui est préservée en interdisant la modification des documents et la coexistence de plusieurs versions de contenu pour un même document, alors que dans une GED c'est la phase de production documentaire qui est privilégiée en autorisant la modification des documents et la coexistence de plusieurs versions pour un même document. La norme identifie en outre que les spécificités propres aux outils de GED se situent particulièrement au niveau de la phase de production documentaire, en proposant des fonctions collaboratives : « *Les systèmes de GED sont souvent intégrés dans un système d'information plus vaste et incluent des outils collaboratifs qui permettent à un ensemble d'utilisateurs de participer à l'élaboration d'un document.* » (26) Les deux systèmes s'opposent également sur la possibilité de destruction des documents par leurs propriétaires : dans la GED, qui couvre la phase de production documentaire précédant la validation du document, les rédacteurs sont propriétaires et responsables des documents qu'ils produisent et peuvent donc les supprimer, alors que dans un SAE la responsabilité du document a été transférée par l'action de validation à l'auteur qui est souvent l'entreprise, il acquiert ainsi une valeur probante qui ne permet sa destruction qu'après des contrôles stricts des raisons de la destruction.

La comparaison des systèmes de GED et de SAE met d'autre part en évidence des points communs dans leur approche qui permettront une intégration des deux systèmes : les règles de conservation et l'organisation documentaire à travers un plan de classement. Si le recours à ces outils de gestion est obligatoire dans le SAE, il est facultatif dans le cas d'une GED. Toutefois, on voit bien que si les deux systèmes recourent aux mêmes règles d'organisation il devient possible de les intégrer de façon efficiente.

Si les objectifs des systèmes de GED et de SAE sont différents, la « *gestion quotidienne des documents pour la conduite des affaires* » (26) pour le premier et la « *constitution d'un fonds sécurisé des documents probants* » (26) pour le second, la norme explicite le périmètre où une GED et un SAE peuvent s'allier pour assurer une gestion complémentaire des contenus que ces deux systèmes sont susceptibles d'intégrer. Il s'agit de la gestion d'un dossier vivant qui intègre des documents validés destinés à être archivés et des documents de travail :

« Une des caractéristiques est l'idée que les documents de travail peuvent être stockés (classés) dans les mêmes séries et dossiers que les documents à archiver, bien que ceci soit facultatif. Cela permet de classer les projets dans le même dossier que les versions finales qui seront, elles, archivées.  
A noter que le mot « document de travail » est utilisé ici pour décrire une information ou un objet qui n'a pas été déclaré ni archivé dans le SAE. » (26)

L'intérêt de cette intégration GED/SAE est de rendre compte dans un unique dossier de l'activité qu'il documente sous tous ses aspects : ce qui est déjà validé, ce qui est en attente de validation, ce qui ne le sera pas. L'intégration permettra également d'automatiser les passages d'un système à l'autre, au moment-clé de la validation. Il s'agit donc d'assurer la continuité de gestion d'un dossier pendant toute la période où il est ouvert.

De la même façon que nous avons montré l'intérêt de la gestion unifiée d'archives mixtes dans le but de maintenir la cohérence intellectuelle du fonds et de faciliter sa gestion, la gestion documentaire unifiée semble une approche judicieuse dans la mesure où supports physiques et électroniques continuent de se côtoyer dans la production des documents d'activité. Pourtant, alors que la gestion de l'archivage mixte fait l'objet de publications dont nous avons fait état précédemment, la question de la mixité n'est pas abordée de façon aussi explicite dans les publications qui abordent la gestion documentaire.

On relève toutefois certaines références aux documents physiques, par exemple dans le livre blanc de la société SMILE intitulé « Gestion documentaire : le meilleur des solutions open source ». L'objectif de la gestion documentaire y est ainsi défini : « *Prendre en charge le stockage, le partage et la restitution de documents électroniques. Il s'agit majoritairement de systèmes gérant des fichiers incluant un fond (le contenu informatif) et une forme (l'enveloppe de présentation).* » (17) Si dans cette définition, la gestion des documents physiques apparaît exclue des fonctionnalités des outils de GED, elle est tout de même abordée dans les enjeux principaux de la GED, à travers la dématérialisation, processus permettant de transformer un document physique en un document électronique par numérisation, et donc de faire bénéficier aux documents originellement physiques des fonctionnalités d'une GED : « *Depuis de nombreuses années, le « zéro papier » est présenté comme un objectif, même si tous s'accordent sur le fait que le zéro ne sera probablement jamais atteint. La dématérialisation permet néanmoins de bénéficier des avantages du*



*numérique sur l'ensemble des contenus dématérialisés.* » (17) Les auteurs notent que ce constat amène certaines entreprises à envisager une gestion documentaire unifiée, sans approfondir les caractéristiques de cette unification : « *Certaines organisations ont intégré cela et leurs projets de gestion d'informations s'orientent vers le « tout-en-un » qui permet de bénéficier d'accès et de modes de gestion unifiés pour tous les contenus, qu'ils soient physiques et numériques.* » (17) On remarque que l'intérêt d'une gestion unifiée est toutefois explicitée à propos de l'identification des originaux physiques dans la GED : « *la relation entre les pièces physiques et numériques peut être importante dans le cas où des pièces en format papier ont un caractère légal* » (17).

La prise en compte de la gestion documentaire unifiée est plus explicite dans les études concernant les outils technologiques basés sur le records management et qui couvrent donc la gestion des archives courantes et des archives intermédiaires. Dans le comparatif d'outils publié par la revue ARCHIMAG dans son guide pratique « Records management : archivage et sécurité » (12), les solutions sont interrogées à la fois sur les spécifications fonctionnelles de gestion de contenu qui regroupent les fonctionnalités de GED, de capture, de gestion des versions de documents et les fonctionnalités collaboratives, et sur les spécifications fonctionnelles de records management : celles-ci concernent la gestion des plans de classement, la gestion des durées de conservation et du sort final mais aussi la gestion des localisations papier ou électronique et la gestion des communications papier ou électronique. L'approche de cette étude est toutefois relativement généraliste et n'explique pas de façon précise les fonctionnalités permettant de gérer de façon unifiée des dossiers actifs et mixtes.

Nous avons vu que la coexistence des supports physiques et électroniques dans les dossiers gérés par les entreprises est une réalité prégnante qui semble s'installer dans la durée. Nous avons également noté que la dimension mixte d'un dossier implique d'appréhender son cycle de vie avec une approche logistique et avec une approche par le statut des documents constitutifs du dossier. Nous avons ensuite démontré l'intérêt d'une gestion unifiée des dossiers mixtes aussi bien du point de vue organisationnel que technique. Nous avons enfin constaté que si l'archivage mixte est relativement bien documenté, il n'en est pas de même de la gestion documentaire mixte. Nous nous proposons donc de poursuivre l'exploration de la gestion documentaire des dossiers mixtes dans la seconde partie de ce mémoire suivant le questionnement que nous allons maintenant exposer.

## 6 Problématique et hypothèses

---

L'objet de la seconde partie de ce mémoire portera donc sur la gestion documentaire de dossiers mixtes pendant toute la période où le dossier est vivant, de son ouverture à sa clôture. Comme nous venons de le voir, la prise en compte de la gestion de cette mixité est peu documentée ou mise en valeur dans les approches de gestion documentaire. Nous baserons notre analyse sur la mission de stage que nous avons effectuée au sein de l'entreprise LOCARCHIVES. L'objectif du stage était de mener une réflexion sur la gestion industrielle des dossiers mixtes, avec une approche par dossier-métier.

A partir de l'analyse des enjeux et des besoins en matière de gestion documentaire concernant deux dossiers-métier dont nous aurons mis en relief le caractère mixte, le dossier individuel de salarié et le dossier relatif à l'immeuble, nous tenterons d'analyser comment ces besoins peuvent être couverts en faisant l'hypothèse que ces dossiers-métier mixtes ne pourront être gérés de façon efficiente qu'à travers une gestion unifiée au sein d'un système de gestion électronique. Cette hypothèse se base sur la démonstration réalisée pour l'archivage mixte qui a permis de mettre en évidence que c'est aux outils de gestion électronique de prendre en charge la gestion des composantes physiques du dossier, les outils traditionnels de gestion du dossier physique ne pouvant absorber la gestion électronique. Cette hypothèse se base également sur le constat de la montée en puissance du numérique à travers les pratiques de dématérialisation des documents et des processus.

Nous avons mis en évidence les différentes dimensions du dossier qui en font une unité documentaire et informationnelle : il s'agit d'une unité logique, matérielle et temporelle. Nous avons également vu que ce sont les liens d'interdépendance entre les documents constitutifs du dossier qui en font un objet autonome, en lui-même porteur de sens. Nous avons enfin noté le caractère évolutif du contenu du dossier, qui en fait une unité mouvante tout au long de sa période d'alimentation.

Comment rendre compte de ces liens inter-documentaires dans un contexte de dossiers mixtes ? Nous faisons l'hypothèse que l'explicitation de ces liens pourra se traduire par la mise en place d'un référencement commun des documents quels que soient leurs supports et que c'est ce jeu commun de métadonnées qui rendra compte de l'unité logique du dossier. Il s'agira de définir quelles sont les métadonnées pertinentes pour rendre compte de l'unité logique du dossier et comment ce référencement commun peut être mis en œuvre en prenant en compte l'évolution permanente du contenu du dossier pendant sa période d'alimentation.

Nous avons ensuite montré l'existence de méta-informations implicites ou explicites qui caractérisent la valeur ajoutée du dossier en termes de trace et de connaissance. Le rôle du lecteur est primordial dans l'identification de cette valeur ajoutée qui émerge généralement par la mise en relation d'éléments issus de la forme et du contenu des documents constitutifs du dossier, mais aussi par une lecture du contenu du dossier à la lumière de la procédure qu'il documente. Comment rendre lisibles au lecteur ces méta-informations souvent implicites et déductibles de l'observation globale du dossier dans un contexte de dossiers mixtes ? Pour répondre, nous découperons notre questionnement autour des deux volets de la valeur ajoutée du dossier, celui de la trace et celui de la connaissance.

Pour permettre au lecteur de mettre en relation les traces des documents qui lui permettront d'appréhender la valeur de trace du dossier dans sa globalité, il est indispensable que ces traces soient identifiables. Or, nous avons noté que dans les documents physiques ces traces sont généralement incorporées au support. Concernant les documents électroniques, il y a souvent dissociation des traces par rapport au document et il existe des traces non lisibles directement par l'utilisateur final. De plus, nous avons vu que peuvent coexister, pour des raisons d'exploitation, des versions physique et électronique d'un même contenu documentaire. Nous avons enfin noté l'existence d'outils permettant de rendre lisibles le réseau de traces du dossier dans un environnement électronique : il s'agit de structurer le dossier à travers l'indexation et la structuration de l'information, à partir de sa forme et de sa valeur.

Comment rendre lisible et exploitable le réseau de traces dans un contexte de dossiers mixtes ? Nous faisons l'hypothèse que les outils d'indexation et de structuration de l'information permettront de construire le réseau de traces commun à l'ensemble des pièces du dossier, indépendamment de leur support, et exploitable grâce aux propriétés de calculabilité de l'environnement électronique. Il s'agira de définir ce qu'il est pertinent d'indexer et de structurer pour faire émerger ce réseau, et aussi de déterminer les conditions de mise en œuvre de ce réseau.

Pour faire émerger la valeur de connaissance du dossier, nous avons vu que le lecteur doit construire son propre parcours de lecture dans une unité mouvante et faiblement structurée. Il utilise pour cela des instruments de lecture que l'on peut diviser, si l'on reprend la classification de Bruno BACHIMONT (1), en deux catégories : ceux relevant de la « *sémantique structurelle* » et ceux relevant de la « *sémantique annotationnelle* ». Concernant les instruments de « *sémantique structurelle* », ils servent à appréhender globalement le dossier pour permettre l'interprétation de son contenu. Dans l'environnement physique, cela se traduit par une appréhension spatiale de la finitude synoptique du dossier en le manipulant physiquement, qui permet au lecteur de construire son point de vue. Dans l'environnement électronique, la finitude synoptique du dossier est reconstruite en exploitant

les propriétés de calculabilité : les synthèses de contenu et la mise en réseau des contenus, produites grâce à la structuration des documents et à l'indexation de leur contenu, permettent au lecteur de visualiser différents points de vue construits par la calculabilité afin de construire le sien. La « *sémantique annotationnelle* » renvoie aux pratiques du lecteur qui reconstruit en fonction de son objectif de lecture le contenu du dossier en extrayant, catégorisant et annotant des éléments du dossier. Dans l'environnement physique, il inscrit dans la matérialité des documents son interprétation alors que dans l'environnement électronique il va pouvoir produire des « *documents lectoriaux* » (1) construits et exploitables à partir des propriétés de calculabilité de l'environnement électronique.

Comment construire des instruments de lecture dans un contexte de dossiers mixtes ? Nous faisons l'hypothèse que les instruments de lecture des dossiers mixtes doivent se construire à partir des outils électroniques de construction de la finitude synoptique. Il s'agira de définir les méthodes et les moyens pour prendre en compte les contenus des documents physiques dans un outil de gestion documentaire électronique afin de construire des instruments de lecture qui traitent de l'ensemble des contenus des dossiers mixtes.

**Deuxième partie :**  
**Quelles solutions pour une**  
**gestion efficiente des dossiers**  
**mixtes avec une approche**  
**métier ?**

## 7 Mission de stage chez LOCARCHIVES : contexte et méthodes

---

### 7.1 Présentation de LOCARCHIVES

LOCARCHIVES intervient dans le domaine de la gestion de documents et de la conservation d'archives sur tous supports. A sa création en 1977, LOCARCHIVES a pour activité l'externalisation des archives d'entreprises. Depuis, l'entreprise a développé ses activités autour de quatre pôles : l'archivage physique, l'archivage électronique, le conseil documentaire et la dématérialisation. Les missions confiées par ses clients peuvent faire appel à un des ces pôles et jusqu'à l'ensemble de ces pôles, simultanément ou successivement, dans le cadre d'une offre globale.

LOCARCHIVES décrit à ses clients ses principales activités de la façon suivante : « *Le cœur de notre métier consiste à gérer l'archivage de votre société, c'est-à-dire organiser, conserver, gérer et restituer les documents et supports d'information de toutes natures externalisés par nos clients : documents papier, documents électroniques, supports audio, photo et vidéo, supports de sauvegarde informatique, dans une optique d'optimisation et de maîtrise des risques intégrant les principes du Records Management.* »<sup>1</sup> Ses clients sont des grands groupes, mais aussi des PME et des administrations, issus de secteurs variés : services, commerce, industries, secteur public. LOCARCHIVES déclare compter parmi ses clients 80% des sociétés du CAC40 et estime à 20 % ses parts de marché sur l'archivage physique<sup>2</sup>.

Si le cœur de métier de l'entreprise se situe dans la gestion externalisée des archives intermédiaires, certaines de ses activités entrent dans le périmètre de la gestion documentaire. Concernant la gestion physique, elle a développé, en plus de ses prestations concernant l'externalisation des archives intermédiaires, une offre de gestion externalisée des archives courantes, nommées en interne « dossiers vivants ».

Concernant le document proprement dit, elle assure des prestations de dématérialisation de documents, qui comprennent la numérisation des documents physiques et leur indexation, avec versement soit dans les applications-clients soit dans le Système d'Archivage Electronique développé par LOCARCHIVES. Ces prestations constituent l'un des points

---

<sup>1</sup> <http://www.locarchives.fr/entreprise/locarchives-en-bref>

<sup>2</sup> Informations tirées du Manuel d'organisation SC101 « LOCARCHIVES » de LOCARCHIVES (2015).

d'entrée dans la gestion documentaire. En effet, du fait de la maîtrise du système d'archivage électronique, l'entreprise maîtrise les fonctionnalités de gestion des documents communes entre la gestion documentaire et l'archivage.

On peut ajouter que LOCARCHIVES, par les missions de conseil qu'elle réalise, maîtrise également l'élaboration des outils de gouvernance de l'information tels que la définition de plans de classement et de procédures de gestion documentaire.

A travers l'ensemble de ces remarques, on cerne que l'entreprise maîtrise de façon parcellaire la gestion documentaire et s'interroge sur l'intérêt de la maîtriser sur l'ensemble du cycle de vie du document, sur support physique ou sur support électronique. D'autre part, la variété des activités de ses clients et les demandes de ces derniers concernant des besoins spécifiques à leurs activités amènent l'entreprise à envisager de donner une approche sectorielle à ses prestations.

## **7.2 Mission et contexte de l'entreprise**

Dans ce contexte, LOCARCHIVES envisage de développer une offre orientée sur la gestion documentaire, qui couvrira trois aspects de la gestion documentaire : la gestion industrielle de dossiers, la gestion unifiée de dossiers mixtes, la gestion documentaire adaptée aux exigences-métier.

### **7.2.1 Périmètre du projet**

Pour définir le périmètre du projet, revenons sur chacun de ces aspects.

La gestion industrielle de dossiers vise la gestion de dossiers sériels, dont on rappelle ici les caractéristiques : « *Les dossiers en série sont ceux dont le contenu est identique, mais qui visent des personnes ou des organismes différents (dossiers du personnel, dossiers des fournisseurs, etc.).* » (7) L'uniformité des contenus et la gestion identique d'un dossier à l'autre, régies en général par la mise en place d'une procédure de constitution et de gestion notamment en termes de règles de conservation, permettent d'envisager une gestion industrielle : c'est-à-dire l'application à l'ensemble de la série de règles de gestion communes, qui identifient les différents cas entraînant des traitements distincts, ces différents cas étant répertoriés et connus à l'avance. Un autre aspect de ces dossiers est leur production en masse par les entreprises, dans la mesure où ils concernent soit l'objet de leur activité (par exemple les dossiers de prêts dans le secteur bancaire, les dossiers relatifs aux immeubles dans le secteur immobilier) soit leur fonctionnement interne (par exemple, les dossiers individuels de salariés, les dossiers de fournisseurs). Plus l'entreprise est importante en termes de taille et d'activité, plus la production documentaire des dossiers sériels est grande. L'assistance de l'environnement électronique pour gérer cette masse

documentaire peut se révéler particulièrement efficiente à la fois pour assurer une gestion systématique et homogène de chaque dossier en tant qu'entité et pour avoir une vision transverse de l'ensemble du fonds documentaire afin d'aider à la gestion de l'activité.

La gestion unifiée de dossiers mixtes est un enjeu de gestion identifié par LOCARCHIVES depuis plusieurs années. Nous avons déjà cité les propos de l'entreprise, dans le cadre de l'enquête réalisée par ARCHIMAG sur « L'archivage hybride ordonné », qui prévoit que la transition de l'environnement physique vers l'environnement électronique « *passera durablement par la gestion de fonds hybrides* » (11). Cette prévision paraît en effet confortée par l'expérience de l'entreprise de gérer pour un même client des archives physiques et des archives électroniques, et de répondre aux demandes de client concernant conjointement la conservation externalisée d'archives physiques et la dématérialisation de certaines de ces archives pour les rendre accessibles par voie électronique. Toutefois, si LOCARCHIVES gère déjà des fonds mixtes, elle cherche à développer le caractère unifié de cette gestion : à ce jour, le portail d'accès proposé aux clients permet une recherche conjointe dans les archives physiques et électroniques, mais la gestion des archives physiques se base sur la gestion d'unités matérielles (des conteneurs, des boîtes d'archives, des dossiers, exceptionnellement des documents), la gestion des archives électroniques étant, elle, fondée sur la gestion de documents. Les unités de gestion sont donc différentes, et elles génèrent des approches différentes : une approche plutôt logistique dans la gestion physique, une approche plutôt documentaire dans la gestion électronique. Pour aboutir à une gestion unifiée, il s'agit donc pour l'entreprise de mettre en cohérence ces deux systèmes de gestion.

Le choix d'une approche par métier recouvre deux volets. C'est d'abord une méthode qui permet de cerner des besoins, en les limitant à la production documentaire d'une activité circonscrite. Cette approche permet également de développer une offre adaptée au mieux aux pratiques documentaires liées à cette activité : si l'on peut penser qu'une approche généraliste de la gestion de dossiers couvre une part importante des besoins identifiés dans une approche par métier, cette dernière permet de mettre en lumière le cas échéant des besoins spécifiques dont la prise en compte pourra être essentielle en comparaison avec une approche plus généraliste. C'est là que se situe le deuxième volet de l'approche par métier : une approche « produit », qui permet de proposer des offres immédiatement adaptées aux besoins des clients et intégrant l'environnement-métier, par exemple en utilisant un vocabulaire spécifique au secteur.

## **7.2.2 Choix du corpus de dossiers-métiers**

Pour mener son projet, LOCARCHIVES a sélectionné des dossiers-métiers dont les besoins de gestion vont servir de base pour bâtir l'offre de gestion documentaire, dossiers qui



couvrent des activités susceptibles d'être ensuite adressées par l'offre. On peut citer parmi les dossiers-métiers pour lesquels une offre de gestion documentaire a été identifiée comme développable, les dossiers individuels de salariés, les dossiers de prêts bancaires, les dossiers médicaux de patients, les dossiers de gestion de contrats d'assurances et de sinistres, les dossiers relatifs aux immeubles.

LOCARCHIVES a restreint sa première phase de projet autour des dossiers pour lesquels le recueil des besoins de gestion était envisageable. Il s'agit en premier lieu des dossiers individuels de salariés : ces dossiers ont été choisis car l'entreprise a l'expérience de leur gestion au niveau de l'archivage physique, particulièrement concernant les dossiers vivants, et au niveau de l'archivage électronique. De plus, LOCARCHIVES compte environ 400 salariés, et sa Direction du Personnel a été sollicitée pour intervenir en tant qu'expert sur les besoins de gestion des dossiers individuels de salariés.

Comme second dossier « test », l'entreprise a retenu les dossiers relatifs aux immeubles, dont la constitution et la gestion peuvent intervenir aussi bien en phase de conception de l'immeuble qu'en phase de commercialisation et en phase d'exploitation. L'entreprise a été sollicitée pour répondre à des appels d'offres sur la gestion documentaire de tels dossiers. En complément de ces éléments, j'ai apporté ma connaissance des activités liées à l'immeuble en tant qu'architecte.

Nous présenterons plus loin de façon approfondie les caractéristiques de ces deux dossiers-métier. Nous allons avant cela présenter l'organisation du projet et son déroulement ainsi que les méthodes mobilisées pour le projet.

### **7.2.3 Organisation du projet au sein de l'entreprise**

Notre mission de stage s'est effectuée à l'étape de l'étude de faisabilité dont les objectifs sont dans une première phase de déterminer les besoins en matière de gestion documentaire pour les deux dossiers-métier déjà cités, de les analyser et d'en déduire des scénarii de réponse à ces besoins. Dans une deuxième phase, les objectifs sont de déterminer la faisabilité technique et économique de la mise en œuvre des scénarii proposés.

L'organisation du projet a donc été prévue en deux phases consécutives, chacune menée par un groupe de projet. L'objectif du premier groupe de projet est l'élaboration du catalogue de prestations en fonction des besoins. Celui du deuxième groupe de projet est la définition du contenu industriel et de l'architecture de la solution. Nous avons participé pendant notre stage à la première phase de l'étude de faisabilité et donc au premier groupe de projet, qui a rassemblé des représentants de la Direction Générale, la Direction Stratégie Marketing, la Direction Commerciale, la Direction Conseil, la Direction du Personnel et du

Service Organisation. Le projet, transverse entre plusieurs services, fait donc appel à un large éventail de compétences au sein de l'entreprise. Le chef de projet appartient au Service Organisation, rattaché à la Direction Générale Adjointe, et dont l'une des activités est de « *définir et piloter ou coordonner les projets internes à forts enjeux de performance et économiques* »<sup>1</sup>. Concernant le rôle de la Direction Conseil au sein de laquelle la mission de stage a été réalisée, il est d'apporter au projet son expertise en termes d'audit de fonds documentaires et d'élaboration d'outils de gestion et d'organisation documentaire basés sur le records management.

La première phase de l'étude de faisabilité s'est déroulée d'avril 2015 à septembre 2015. Notre mission de stage s'est déroulée du 1<sup>er</sup> juin 2015 au 25 septembre 2015. Nous n'avons pas assisté à la validation de la première phase qui doit se traduire par la mise en place du deuxième groupe de projet, ces étapes étant prévues pour octobre 2015.

La première phase de l'étude de faisabilité sur laquelle nous avons travaillé s'est déroulée en cinq étapes principales :

- la définition générale du projet : ses enjeux, ses objectifs et ses contraintes ;
- la définition des besoins en matière de gestion documentaire pour les dossiers individuels de salariés : cette phase a débuté avant notre arrivée dans l'entreprise, nous avons participé à sa dernière étape, avec le recueil des besoins auprès de la Direction du Personnel de l'entreprise et l'analyse de l'ensemble des besoins recueillis ;
- la définition d'une première version du catalogue de prestations à partir des besoins identifiés pour les dossiers individuels de salariés ;
- la définition des besoins en matière de gestion documentaire pour les dossiers relatifs aux immeubles et leur comparaison avec les besoins préalablement identifiés concernant les dossiers individuels de salariés ;
- la définition d'une deuxième version du catalogue de prestations issue de la comparaison des besoins entre les besoins de gestion du dossier individuel de salarié et du dossier relatif à l'immeuble.

Ainsi, nous sommes intervenus, au cours de la première phase de l'étude de faisabilité, partiellement sur la phase de recueil de besoins, nous avons en revanche suivi en totalité la phase de définition du catalogue de prestations. Concernant la deuxième phase de l'étude

---

<sup>1</sup> Manuel d'organisation SC102 « Structure de l'entreprise et Missions des entités » de LOCARCHIVES (2014)

de faisabilité, nous ne connaissons pas les orientations retenues pour définir le contenu industriel et l'architecture de la solution, notre stage ayant pris fin avant que ces décisions soient prises au sein de l'entreprise.

Nous donnons dans le schéma ci-après le planning du déroulement des différentes étapes de la première phase de l'étude de faisabilité.

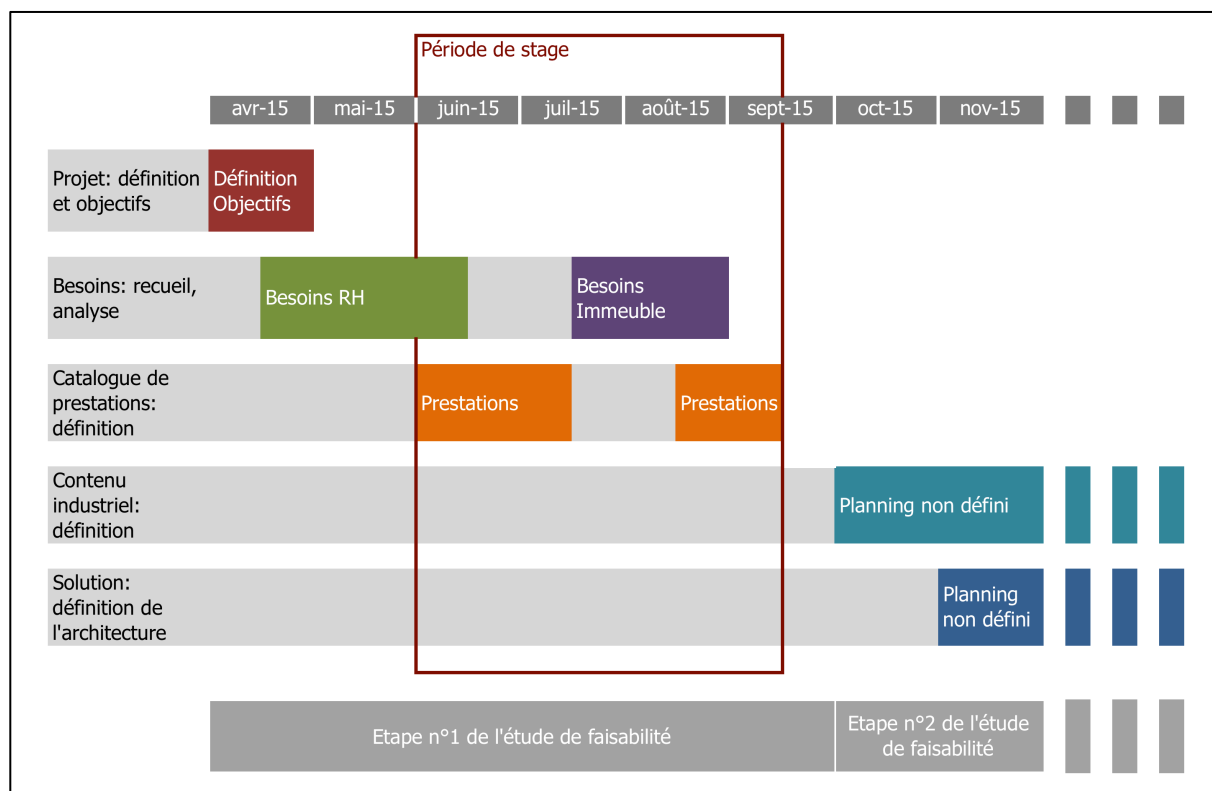


Figure n°8 : Planning du déroulement du stage

Nous détaillons également dans le schéma ci-après le contenu des différentes étapes de travail et les interactions entre ces différentes étapes, chaque nouvelle étape ayant amené à réinterroger l'étape précédente. Nous signalons ici que les dossiers mixtes ont été qualifiés dans le projet mené chez LOCARCHIVES de dossiers hybrides conformément à la dénomination usuelle dans l'entreprise.

Nous signalons également que les deux phases de construction du catalogue de prestations se sont déroulées de façon distincte. Si la première phase a consisté à bâtir le catalogue à partir des besoins identifiés pour le dossier individuel de salarié, la seconde phase a consisté à identifier les besoins communs au dossier individuel de salarié et au dossier relatif à l'immeuble, et à dégager les prestations documentaires non couvertes par le catalogue établi lors de la première phase. Ceci amène à un certain déséquilibre entre les analyses menées sur les deux dossiers-métier. En effet, l'analyse du dossier individuel de salarié a été plus approfondie, notamment concernant les processus documentaires, alors que pour le dossier

relatif à l'immeuble nous n'avons approfondi que les besoins identifiés comme spécifiques à ce type de dossier.

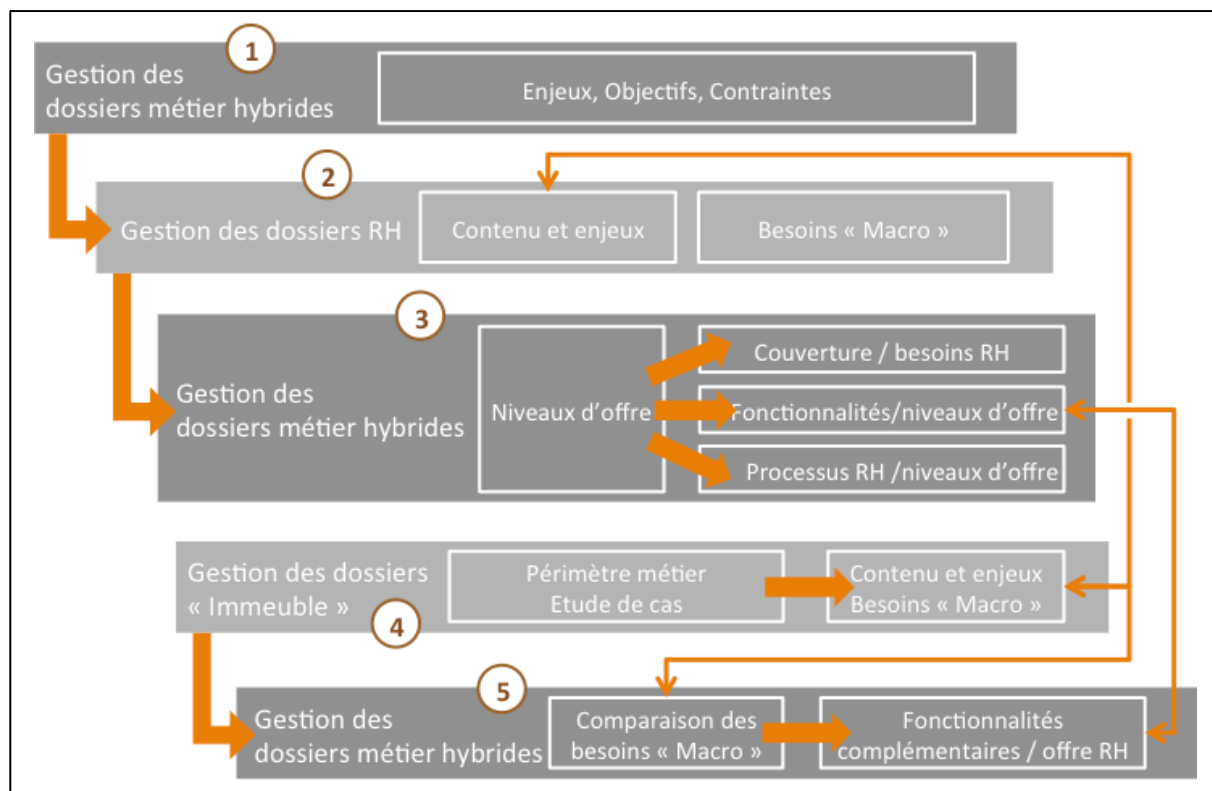


Figure n°9 : Les différentes étapes de travail de la première phase de l'étude de faisabilité

## 7.3 Méthodes de réalisation de la mission

Nous allons maintenant présenter les méthodes qui ont été mobilisées pour réaliser la mission de stage afin d'établir le recueil de besoins, de l'analyser et de définir le catalogue de prestations.

### 7.3.1 Le recueil des besoins

Nous avons déjà en partie cité les méthodes qui ont permis de recueillir les besoins, nous y revenons maintenant plus en détail. Le recueil de besoins s'est effectué auprès d'utilisateurs finaux, avec des méthodes principalement indirectes, et auprès d'experts internes à l'entreprise. Nous qualifions de méthodes indirectes le fait que le recueil de besoins ne s'est pas appuyé sur des entretiens avec de potentiels utilisateurs finaux. Ce choix se justifie par le fait qu'il s'agit d'un projet auquel LOCARCHIVES n'a pas souhaité à ce jour donner une visibilité hors de l'entreprise. On note également qu'il aurait été difficile à ce stade du projet de choisir de façon pertinente un panel d'utilisateurs finaux du fait que le périmètre du projet est encore relativement large et que les secteurs de métiers retenus pour développer l'offre ne sont pas à ce stade définitivement retenus.

Le recueil des besoins s'est articulé autour de deux méthodes :

- le recueil des points de vue d'acteurs appartenant à l'entreprise et concernés par les projets de gestion documentaire : il s'agit d'utilisateurs finaux, particulièrement la Direction du Personnel chargée de la gestion documentaire des dossiers individuels des salariés de LOCARCHIVES, mais aussi d'ingénieurs techniques et commerciaux confrontés à des demandes de clients en matière de gestion documentaire (appels d'offres ou demandes directes de prestations hors du périmètre des activités de l'entreprise).
- l'analyse des appels d'offres reçus par l'entreprise concernant la gestion documentaire d'une part, l'analyse des prestations de gestion existantes dans l'entreprise sur les dossiers vivants d'autre part. Concernant les appels d'offres, il s'agit de demandes de prestations de gestion sur la totalité du cycle de vie des documents, couvrant donc la gestion documentaire et l'archivage. Concernant les prestations de gestion existantes sur les dossiers vivants, il s'agit de clients qui ont fait le choix d'externaliser des dossiers physiques actifs et qui assurent donc une gestion à distance de ces dossiers.

Maintenant que nous avons décrit les sources qui ont permis de constituer le recueil des besoins, nous allons exposer les objectifs de ce recueil.

#### **7.3.1.1 Recueil auprès des acteurs internes**

La Direction du Personnel de LOCARCHIVES a été considérée comme un potentiel utilisateur final pour la gestion des dossiers individuels de salariés. Les activités y sont réparties en plusieurs missions : gestion du recrutement et de la formation des salariés, gestion de la paie et de l'administration du personnel, gestion des carrières et des compétences. L'ensemble de ces activités alimente les dossiers individuels de salariés que le service gère de leur ouverture à leur clôture : les dossiers sont mixtes, constitués de documents physiques et de documents électroniques. Certains processus sont dématérialisés comme la gestion des congés, en revanche les processus nécessitant la validation par signature du salarié et/ou de l'entreprise aboutissent à la production de documents papier. En outre, le service est équipé d'un Système d'Information de gestion des Ressources Humaines (SIRH) dans lequel les données liées aux salariés sont enregistrées et traitées.

Concernant le dossier relatif à l'immeuble, j'ai été utilisatrice finale de tels dossiers dans le cadre de mon expérience d'architecte. Il est à noter que cette expérience constitue une vue partielle des dossiers relatifs aux immeubles, ceux-ci étant constitués de façon indépendante par chacun des acteurs intervenant sur l'immeuble et en fonction de l'étape de vie de l'immeuble : sa construction, sa commercialisation, son exploitation, son entretien, sa rénovation. Ainsi, chaque acteur constitue un dossier relatif à l'immeuble en fonction de ses responsabilités vis-à-vis de l'immeuble et en fonction de l'étape de vie de l'immeuble. Bien

que les échanges entre acteurs soient majoritairement dématérialisés, les dossiers conservent un caractère mixte du fait que comme nous venons de le souligner pour le dossier individuel de salarié, les documents dont la valeur probante est déterminée par la présence de la signature d'un ou plusieurs acteurs du processus restent des documents papier. De plus, l'exploitation de documents en grand format nécessite souvent pour le confort de lecture et l'appropriation par le lecteur d'utiliser des documents sur support papier.

L'objectif a été de recueillir les éléments suivants auprès des utilisateurs finaux : quel est le contenu documentaire des dossiers ? Comment se déroule la gestion documentaire des dossiers, de leur ouverture à leur clôture ? Comment est évaluée la tenue à jour des dossiers ? Des pertes d'information ont-elles été constatées ? Quels sont les problèmes de gestion identifiés ? Quelles sont les informations difficiles à identifier ou nécessitant un temps de recherche long ? Quelles sont les étapes de la production et de la gestion documentaire qui présentent des difficultés de contrôle ? Quelles sont les pratiques de gestion sur lesquelles une assistance électronique serait particulièrement utile (activités non réalisables manuellement) ? Quelles sont les attentes en matière gestion électronique des documents ?

Nous avons également recueilli le point de vue d'ingénieurs techniques et commerciaux qui ont répondu à des appels d'offres comportant un volet de gestion documentaire, notamment pour la gestion de dossiers relatifs aux immeubles. L'objectif a été de recueillir des réponses aux questions suivantes : quelles sont les demandes-clés ou essentielles pour le client qui ont été identifiées par les répondants ? Quelles sont les demandes auxquelles les répondants n'ont pas pu apporter de réponses complètes ou satisfaisantes avec les prestations assurées à ce jour par l'entreprise ? Quelle est leur vision globale des attentes des clients en matière de gestion documentaire ?

### **7.3.1.2 Recueil des appels d'offres et des cas de gestion**

Les cas de gestion qui ont été étudiés concernent la gestion physique de dossiers vivants. Notamment, parmi les dossiers vivants externalisés auprès de LOCARCHIVES, il existe des cas d'externalisation de dossiers individuels de salariés. L'objectif est d'identifier comment une entreprise assure la gestion documentaire de dossiers physiques actifs externalisés. Nous avons dans un premier temps recueilli les éléments suivants : quel est le contenu des dossiers vivants externalisés ? Quels sont les besoins de recherche dans les dossiers externalisés et quelle est la fréquence de sortie de ces dossiers ? Comment sont référencées les pièces transmises pour intégration dans les dossiers externalisés et quelle est la fréquence d'intégration de nouvelles pièces dans les dossiers ? Ensuite, l'objectif a été de tenter de déduire de ces éléments les réponses aux questions suivantes : quels sont les

moyens de gestion des entreprises qui externalisent leurs dossiers ? Quel est le niveau de couverture des besoins de gestion assuré par les prestations de LOCARCHIVES ? S'agit-il d'une gestion logistique ou existe-t-il une dimension documentaire dans la gestion externalisée assurée par LOCARCHIVES ?

Concernant l'analyse des appels d'offres reçus par LOCARCHIVES et ayant un volet de gestion documentaire, l'objectif a été d'identifier les éléments suivants : quelles sont les fonctionnalités souhaitées en matière de gestion documentaire ? Quels sont les éléments connus sur l'existant et quels sont les besoins sous-jacents aux fonctionnalités sollicitées ? Spécifiquement sur les appels d'offres concernant les dossiers-métier retenus pour le projet, l'objectif a été de recueillir les éléments suivants : quel est le contenu des dossiers dont la gestion documentaire est décrite ? Quels sont les besoins communs aux différents dossiers-métier ? Existe-t-il des besoins spécifiques à la gestion de ces dossiers-métier ?

Nous avons maintenant présenté les sources et les objectifs du recueil des besoins, nous finirons ce chapitre par quelques remarques sur ce recueil. Les sources sollicitées ne peuvent prétendre à former un recueil de besoins exhaustif. Nous reconnaissons en premier lieu que les sources mobilisées pour répondre aux différents volets du recueil de besoins sont soit unitaires, soit peu nombreuses, ne permettant pas une analyse quantitative des éléments recueillis. Ainsi, concernant les cas de gestion physique de dossiers vivants, nous avons principalement étudié le cas d'une entreprise ayant externalisé les dossiers individuels de salariés. De même, pour l'analyse des appels d'offres concernant les dossiers-métier retenus pour le projet, nous n'avons pu mobiliser qu'une source par dossier-métier. Concernant l'analyse comparative des appels d'offre avec un volet de gestion documentaire, seules trois sources ont pu être mobilisées. En second lieu, nous rappelons que les points de vue recueillis ne proviennent que de sources internes à l'entreprise, nous avons déjà abordé ce point. Si ce corpus permet de réaliser une première approche de la gestion documentaire des dossiers-métier, il pourra être nécessaire dans l'avancement du projet de vérifier et compléter le recueil de besoins, en le confrontant avec des sources plus nombreuses et plus diverses. Nous signalons enfin que les éléments recueillis auprès des sources présentées ne sont pas reproduits dans ce mémoire, s'agissant de documents internes à LOCARCHIVES et à ses clients. Nous nous en tiendrons à expliciter les besoins et les caractéristiques du contenu des dossiers-métier qui ont émergé de l'analyse de ces sources.

### **7.3.2 L'analyse du recueil de besoins**

Nous présentons maintenant les deux volets selon lesquels nous avons exploité le recueil de besoins dont nous venons d'exposer les méthodes.

### **7.3.2.1 Catégoriser les besoins de gestion**

Comme nous venons de le voir, le recueil des besoins provient de sources variées. Certaines sources formulent des besoins de façon directe, d'autres de façon plus dissimulée, ce qui est dû aux natures différentes des sources dont l'objet n'est pas dans tous les cas l'expression de besoins. Après avoir extrait les besoins de chaque source, il a paru nécessaire de classifier cet ensemble hétérogène de besoins afin de pouvoir l'appréhender : en analysant les besoins en fonction des objectifs de gestion qui les sous-tendent, nous avons effectué des rapprochements permettant de faire émerger des grandes catégories de besoins de gestion, mais aussi d'enjeux de gestion.

Cette étape d'analyse s'est effectuée de façon indépendante et à des périodes distinctes pour les deux dossiers-métier étudiés. Une fois l'analyse du recueil de besoins effectuée pour ces deux dossiers-métier, une comparaison a été réalisée afin de faire émerger les besoins communs aux deux dossiers-métier étudiés et les besoins spécifiques à chaque dossier-métier. Cette comparaison a également eu comme objectif de confronter les grandes catégories qui ont été identifiées pour chaque dossier-métier pour déterminer des grandes catégories communes aux dossiers-métiers étudiés. Ainsi les catégories communes qui ont émergé de l'analyse des besoins sont la gestion récurrente, la gestion circonstancielle liée aux événements-métier, la gestion des interactions autour du dossier.

### **7.3.2.2 Etablir le profil des dossiers-métier et de leur mixité**

Parallèlement à cette étape de classification des besoins, nous avons tenté d'établir un profil des dossiers-métier étudiés. A partir des éléments recueillis auprès des différentes sources, nous avons pu rassembler des informations sur le contenu documentaire à travers les typologies documentaires et leur volumétrie, sur les sources d'émission des documents et plus généralement sur les intervenants du dossier, sur les valeurs documentaires des documents contenus dans ces dossiers. Comme pour les besoins de gestion, nous avons comparé les caractéristiques des dossiers-métier étudiés afin de faire émerger des caractéristiques communes et des spécificités dont peuvent découler des besoins de gestion spécifiques.

Nous avons également essayé de définir le caractère mixte du dossier et ses possibles évolutions, afin de répondre aux questions suivantes : quels sont les supports récurrents dans les dossiers ? Quelle est la proportion de documents physiques et de documents électroniques ? Y a-t-il des documents exploités sur support physique et sur support électronique ? Est-ce que le support est homogène au sein d'une typologie documentaire ? Les documents physiques font-ils l'objet de dématérialisation ? Les processus de production documentaire peuvent-ils être dématérialisés, quels sont les freins à leur dématérialisation ?



A partir de ces grandes catégories de besoins et du profil des dossiers-métier, nous avons pu aborder la définition du catalogue de prestations dont nous détaillons maintenant les étapes de construction.

### **7.3.3 La définition du catalogue de prestations**

Pour pouvoir définir le catalogue de prestations, nous avons appuyé notre travail d'une part sur l'analyse du recueil de besoins précédemment décrite, et d'autre part sur l'analyse des moyens de gestion existants. L'analyse des moyens de gestion a porté sur plusieurs aspects : la gestion physique des dossiers vivants proposée par LOCARCHIVES, le portail d'accès aux archives physiques et électroniques et le Système d'Archivage Electronique mis en place par LOCARCHIVES, les solutions actuelles de Gestion Electronique de Documents, les recommandations en matière d'archivage mixte.

#### **7.3.3.1 L'analyse des moyens de gestion existants**

##### *7.3.3.1.1 La gestion physique des dossiers vivants proposée par LOCARCHIVES*

La gestion externalisée des dossiers physiques vivants constitue l'une des briques fonctionnelles de l'offre de gestion documentaire de dossiers mixtes que LOCARCHIVES envisage de développer. C'est donc dans ce sens que l'analyse des processus existants a été nécessaire pour l'entreprise afin de mesurer si elle doit les compléter ou les améliorer afin d'apporter des solutions en réponse aux besoins identifiés. Les processus de gestion actuellement en vigueur pour traiter les versements, les intégrations de pièces, les recherches, les sorties et les réintégrations ont donc été analysés dans ce sens. L'objectif a été de mesurer le niveau de réponse des processus existants par rapport aux besoins de gestion identifiés, notamment en identifiant si ces processus comprennent une approche documentaire du dossier en complément de leur approche logistique inhérente à la gestion externalisée de dossiers physiques. Dans ce cadre, l'analyse a également porté sur les outils de gestion documentaire présumés utilisés par les clients externalisant des dossiers physiques vivants.

Toutefois, l'offre que LOCARCHIVES souhaite développer en matière de gestion documentaire doit également envisager que la gestion des dossiers physiques reste traitée en interne dans l'entreprise cliente. De ce point de vue, l'analyse des processus existants en matière de gestion externalisée a apporté des informations sur les méthodes de gestion en interne : en effet, le transfert de la gestion de dossiers vivants auprès d'un tiers-archiviste implique une structuration préalable des dossiers qui seront externalisés afin de mettre en place un protocole de circulation de flux entre le tiers-archiviste et son client. Ce point a alimenté la réflexion sur l'organisation de la gestion de la partie physique des dossiers mixtes dans la mesure où il s'agit de méthodes à mettre en place pour maîtriser les

mouvements au sein des dossiers physiques afin que l'entreprise cliente soit en mesure de localiser en permanence les éléments constitutifs d'un dossier.

#### *7.3.3.1.2 Le portail d'accès aux archives physiques et électroniques et le SAE de LOCARCHIVES*

LOCARCHIVES a unifié son offre de prestations actuelles en termes de gestion externalisée de l'archivage physique et de l'archivage électronique autour d'un portail d'accès unique, DEXTO. Ce portail propose un accès unifié aux archives physiques et aux archives électroniques. Le portail permet donc au client un accès unifié à ses archives mixtes et une recherche globale dans ce fonds, en revanche les archives physiques et électroniques sont gérées en backoffice avec des outils distincts. Si on ne peut pas parler de gestion unifiée pour le portail DEXTO, il correspond à un premier niveau d'unification : son analyse, confrontée aux besoins de gestion des dossiers mixtes, a permis de mesurer les besoins déjà couverts par le portail DEXTO et ceux qui ne le sont pas, en matière d'accès et de recherche unifiés.

Dans un projet de gestion des dossiers mixtes de leur création à leur archivage à long terme, le Système d'Archivage Electronique (SAE) mis en place par LOCARCHIVES pour la gestion des archives électroniques de ses clients constituera l'une des briques fonctionnelles d'un tel projet de gestion. En termes de gestion documentaire de dossiers mixtes, l'analyse des fonctionnalités du SAE a apporté un éclairage sur plusieurs points. D'abord, du fait que les systèmes de SAE partagent un certain nombre de fonctionnalités avec la Gestion Electronique de Documents (GED), l'analyse du SAE a permis de mettre en évidence les fonctionnalités communes ou partiellement communes, par confrontation avec les besoins de gestion des dossiers mixtes. Cette analyse a permis en contrepoint de mettre en lumière les besoins de gestion documentaire non couverts par le périmètre fonctionnel d'un SAE. L'identification de fonctionnalités communes permettra également de définir, dans la deuxième phase de l'étude de faisabilité, l'interfaçage qui peut être mis en place entre GED et SAE pour une continuité de gestion tout au long du cycle de vie des dossiers mixtes.

#### *7.3.3.1.3 Les solutions actuelles de Gestion Electronique de Documents (GED)*

La gestion documentaire des dossiers mixtes nous amène naturellement à nous intéresser aux applications de Gestion Electronique des Documents (GED). Pour avoir une vision globale des principales fonctionnalités d'une GED, nous avons pris appui sur le livre blanc de la société SMILE intitulé « Gestion documentaire : le meilleur des solutions open source » (17). Si l'ouvrage limite son étude aux solutions de gestion open source, il décrit quinze familles de fonctionnalités de GED qui nous semble être un panorama exhaustif des principales fonctionnalités attendues d'une solution de gestion documentaire. Nous avons donc rapproché ces familles de fonctionnalités des besoins de gestion pour les dossiers

mixtes afin de mesurer si ces fonctionnalités apportent ou non des réponses aux besoins identifiés. Nous ajoutons que notre préoccupation n'est pas d'identifier un logiciel de GED répondant aux besoins de gestion des dossiers mixtes mais de cerner en quoi les fonctionnalités de GED peuvent couvrir ces besoins de gestion et s'il existe des besoins non couverts par les fonctionnalités de GED.

Nous avons conscience qu'en choisissant comme référence en termes de fonctionnalités de GED un ouvrage circonscrit aux solutions open source, nous n'avons pas disposé de références pour aborder certaines capacités de la gestion électronique de documents, notamment celles concernant des secteurs particuliers comme la gestion électronique de la documentation technique qui fait généralement appel à des solutions propriétaires pour répondre aux besoins de gestion spécifiques liés à ce type de documentation : on peut citer comme besoins spécifiques le traitement d'une volumétrie documentaire très importante et des formats particuliers des documents, le contrôle des circuits de validation et du suivi des opérations d'importation et d'exportation en lots importants. Toutefois, pour cette première approche du projet, le panorama de fonctionnalités du livre blanc « Gestion documentaire : le meilleur des solutions open source » (17) nous est apparu suffisant pour nous aider à brosser le catalogue de prestations en matière de gestion documentaire de dossiers mixtes.

#### *7.3.3.1.4 Les recommandations pour un archivage mixte*

En complément des fonctionnalités de GED précédemment citées, nous avons également pris appui sur les recommandations concernant l'archivage mixte établies par deux sources que nous avons présentées dans la première partie de ce mémoire : les exigences du MoReq2 (26) qui abordent la gestion des archives physiques d'une part et les fonctionnalités d'un progiciel d'archivage mixte établies par le livre blanc des sociétés EVERTEAM et BUREAU VAN DIJK (19). L'objectif a été de déterminer si ces fonctionnalités sont pertinentes vis-à-vis des besoins de gestion documentaire des dossiers mixtes. Ayant été élaborées pour répondre aux besoins d'archivage à long terme de dossiers mixtes, nous avons mesuré si leur adaptation est possible pour la gestion électronique de documents.

#### **7.3.3.2 La construction du catalogue de prestations**

En analysant les besoins pour la gestion documentaire des dossiers mixtes à la lumière des moyens de gestion existants, il a été possible de déterminer des moyens de couverture de ces besoins : ces moyens peuvent provenir de solutions existantes ou devoir être développés, ils correspondent à des fonctionnalités de gestion électronique ou à des prestations opérationnelles faisant appel à des moyens humains.

Le catalogue de prestations s'est construit de façon itérative, au fur et à mesure du recueil des besoins et de son analyse, qui ont été réalisés dans un premier temps pour les dossiers individuels de salariés et dans un second temps pour les dossiers relatifs aux immeubles. Au

vu de la diversité des besoins de gestion collectés et des moyens de gestion à mobiliser pour y répondre, le catalogue de prestations a été structuré en plusieurs niveaux pour rendre le projet appréhendable par phases : nous avons retenu un premier niveau de gestion logistique, un deuxième niveau de gestion documentaire, un troisième niveau de gestion « métier ».

Le niveau logistique traite de la gestion des mouvements au sein du dossier (versement, sortie, suppression, élimination, archivage) et leur traçabilité. Ce premier niveau constitue le prérequis indispensable au niveau documentaire qui, lui, traite véritablement de la gestion unifiée de dossiers mixtes par la mise en place d'un référencement commun à l'ensemble du contenu du dossier, quels que soient les supports des documents, et par la mise en place de règles de gestion et de conservation communes elles aussi à l'ensemble des documents du dossier, physiques ou électroniques. Ces éléments permettent la mise en place d'un guichet d'accès unique aux dossiers mixtes. Le dernier niveau, celui de la gestion « métier », vient compléter le niveau documentaire en intégrant les règles-métier et l'interfaçage avec les outils-métier, ce qui permet d'assurer la cohérence et les échanges au sein des outils servant de support à la même activité.

Au sein de chaque niveau, nous avons structuré les réponses à apporter pour une gestion efficiente des dossiers mixtes autour de quatre grandes familles de prestations : celles liées à l'acquisition des dossiers et de leur contenu, celles liées à leur référencement, celles liées à leur gestion et celles liées à leur livraison à l'utilisateur final.

A travers la mise en place de ce catalogue de prestations, nous avons mesuré quelles sont les briques fonctionnelles participant de la gestion documentaire des dossiers mixtes déjà acquises par LOCARCHIVES ou transposables dans ce contexte et celles que l'entreprise doit acquérir pour maîtriser l'ensemble des aspects de la gestion documentaire. Ce travail servira de base à la deuxième phase de l'étude de faisabilité qui s'attachera à développer une architecture de la solution de gestion documentaire.

Nous illustrons par le schéma ci-après les trois niveaux de prise en charge de la gestion documentaire que nous venons de décrire, ainsi que les modules complémentaires qui peuvent compléter ces prestations.

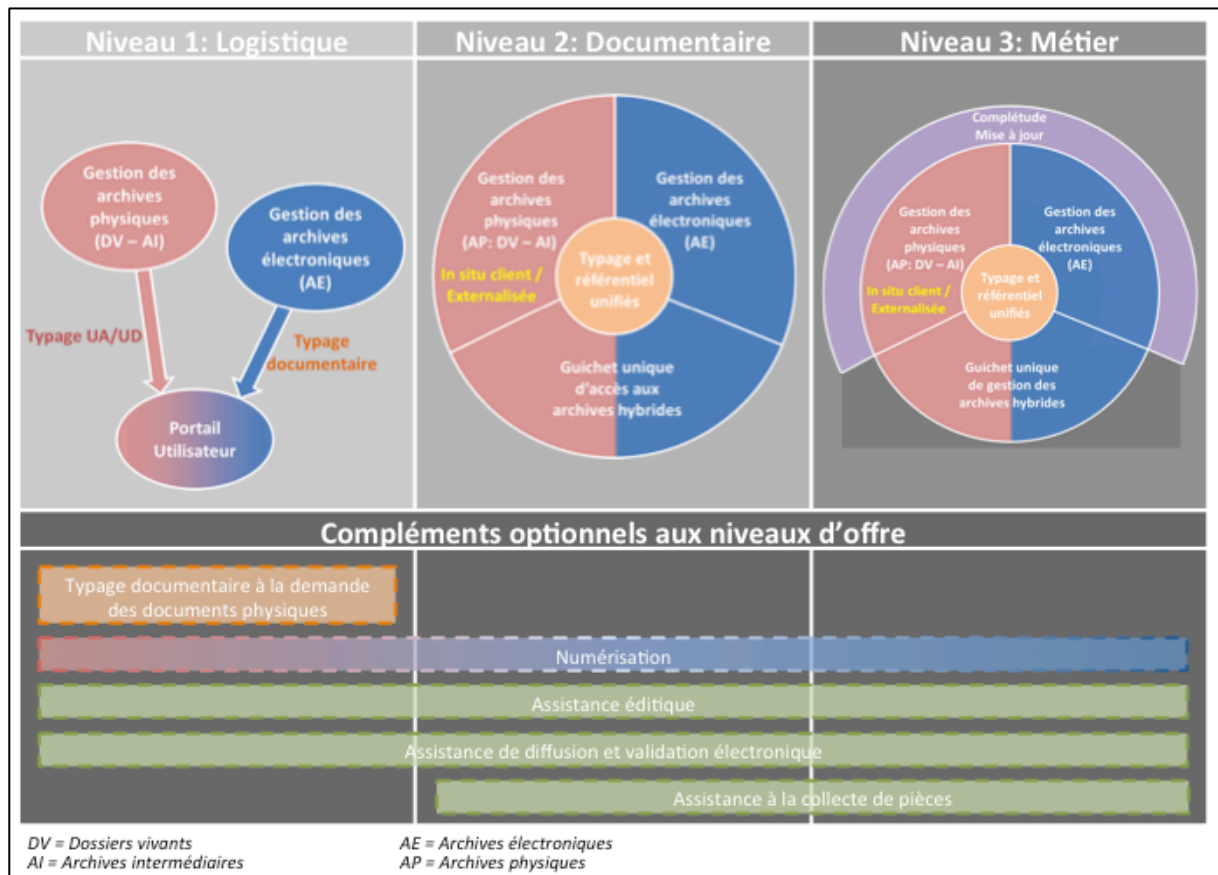


Figure n°10 : Niveaux logistique, documentaire et métier de la gestion des dossiers mixtes

Nous présenterons dans les chapitres suivants une partie des résultats de notre étude. Nous présenterons en premier lieu le profil des deux dossiers-métier étudiés ainsi que le recueil des besoins de gestion pour ces deux dossiers-métier. Concernant le catalogue de prestations, nous ne le présenterons pas tel qu'il a été établi dans le contexte de LOCARCHIVES. Nous concentrerons notre analyse sur les besoins liés aux valeurs-mêmes du dossier, les valeurs de trace et de connaissance. Et nous chercherons, à partir du catalogue de prestations que nous avons établi dans le contexte de LOCARCHIVES, à identifier les composantes de la gestion électronique documentaire permettant de faire émerger les liens inter-documentaires qui caractérisent le dossier, les réseaux de trace et de connaissance qui donnent sa valeur ajoutée au dossier en tant qu'unité documentaire. A travers cette analyse, nous confirmerons ou nous infirmerons les hypothèses posées au chapitre 6 concernant la gestion électronique documentaire des dossiers mixtes.

## 8 Approche comparée des dossiers-métier « test »

---

Nous avons décrit dans le chapitre précédent les sources sur lesquelles nous nous sommes appuyées pour recueillir des éléments permettant de dresser un profil des dossiers-métier qui servent de support au projet de gestion documentaire des dossiers mixtes. Nous allons maintenant présenter les éléments collectés pour construire le profil de ces dossiers.

### 8.1 Périmètre des dossiers « test »

En premier lieu, nous présenterons le périmètre des deux dossiers-métier étudiés afin de circonscrire l'objet de notre étude.

#### 8.1.1 Le dossier individuel de salarié

Les dossiers individuels de salariés, qui peuvent aussi être appelés « dossier de l'employé » ou « dossier du collaborateur », sont des dossiers présents dans toutes les entreprises comme outil de gestion de leur personnel : Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS soulignent qu'« *afin d'exercer une bonne gestion du personnel, tout organisme se doit de constituer un dossier pour chacun de ses employés.* » (7) Les mêmes auteurs proposent une définition générale de la finalité de ces dossiers qui résume bien leur objet : « *Le dossier de l'employé sert à consigner et à cumuler l'information sur chacun des employés. Il est constitué de l'ensemble des documents et des informations qui identifient l'employé et témoignent de ses états de service.* » (7) Elles mettent également en évidence les conditions d'un dossier exploitable : « *Pour être valide et afin de constituer un outil de gestion du personnel, le dossier de l'employé doit être complet et à jour.* » (7)

Ces dossiers sont gérés par le service responsable du Personnel ou des Ressources Humaines selon les dénominations utilisées dans les entreprises. Les activités du service de gestion du personnel l'amènent à gérer d'autres dossiers que ceux relatifs aux salariés et dont certains peuvent entretenir des liens avec les dossiers individuels de salariés : les dossiers liés aux activités de recrutement, les dossiers relatifs aux souscriptions collectives de l'entreprise (convention collective, mutuelle collective, etc.), les dossiers relatifs à la gestion globale de l'entreprise (plan de formation, déclarations administratives, etc.).

#### 8.1.2 Le dossier relatif à l'immeuble

Les dossiers relatifs aux immeubles sont plus complexes à définir parce que leur périmètre dépend des deux facteurs suivants : les activités couvertes par l'entreprise, les phases de la vie de l'immeuble pendant lesquelles l'entreprise mène des activités sur l'immeuble. En effet, on peut distinguer trois phases principales dans la vie de l'immeuble : sa conception, sa

construction et son exploitation. On note que certaines entreprises assurent des activités sur un immeuble tout au long de ces trois phases, alors que d'autres ne mènent des activités qu'au cours d'une de ces phases, voire au cours de seulement une partie d'une phase. C'est particulièrement le cas de la phase d'exploitation qui peut être émaillée par des opérations de vente/acquisition entraînant une exploitation par des entreprises successives.

Le deuxième facteur du périmètre des dossiers relatifs aux immeubles concerne les activités couvertes par l'entreprise. Nous proposons dans le schéma ci-après une synthèse des activités que l'on peut rencontrer au cours des trois phases de la vie de l'immeuble. Les activités relatives à l'immeuble sont variables d'une entreprise à l'autre et on note que ces activités sont conditionnées par le statut juridique de l'immeuble (mono-propriété ou copropriété, immeuble destiné à la vente ou à la location, etc.). Elles se répartissent en deux catégories principales, des activités administratives et des activités techniques.

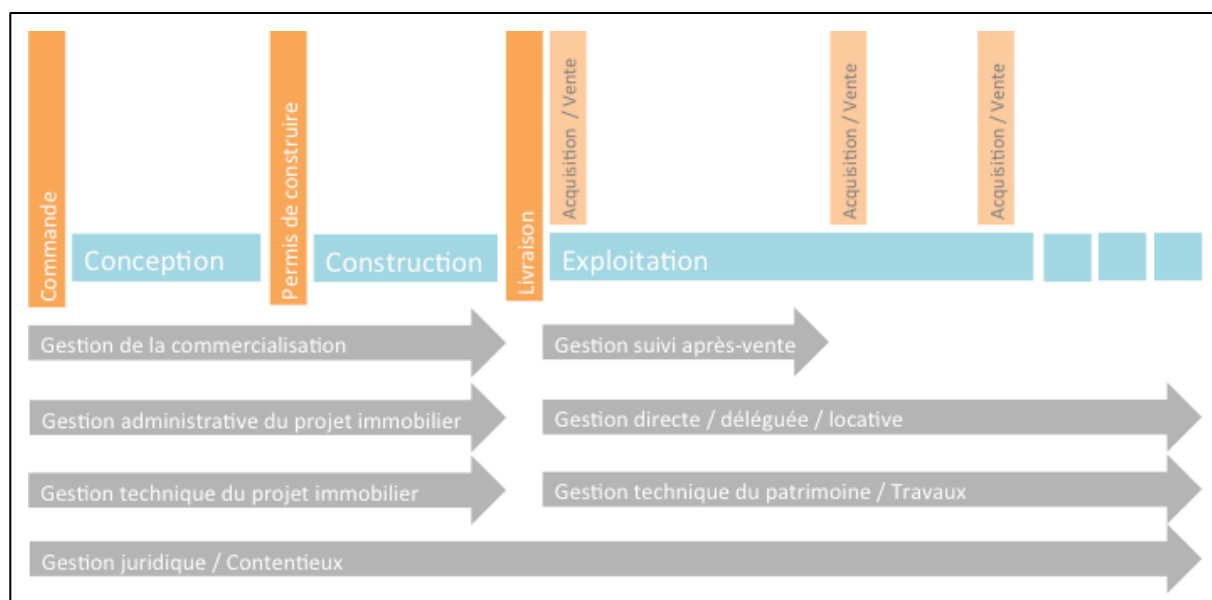


Figure n°11 : Les différentes activités liées à l'immeuble

Pour illustrer les activités couvertes par les différentes entreprises qui interviennent dans la vie d'un immeuble, nous pouvons citer quelques exemples. Une société gérant des immeubles de placement dont l'objectif est de tirer un rendement des immeubles et d'assurer une plus-value à la revente des immeubles intervient sur une partie de la phase d'exploitation de l'immeuble et ses activités regroupent : la gestion locative de l'immeuble dans la majorité des cas, la gestion technique du patrimoine immobilier, la gestion juridique et des contentieux.

Une société immobilière de construction et de gestion qui construit et exploite en location des immeubles intervient sur toutes les phases de la vie de l'immeuble, ses activités

touchent à la gestion administrative et technique du projet immobilier, à la gestion locative, à la gestion technique du patrimoine immobilier et à la gestion juridique et des contentieux.

Une société de promotion immobilière qui construit des immeubles et les vend en lots de copropriété intervient principalement sur les phases de conception et de construction, et au tout début de la phase d'exploitation. Ses activités sont : la gestion administrative et technique du projet immobilier, la gestion de la commercialisation des biens immobiliers et la gestion du suivi après-vente.

Nous pourrions citer d'autres exemples, notamment le cas des cabinets d'architectes, des bureaux d'études, des entreprises du BTP qui sont amenés à intervenir sur des immeubles au cours d'une des phases de la vie de l'immeuble pour des activités de gestion technique du projet ou du patrimoine immobilier.

A travers ces exemples, on voit que les différents acteurs de la vie de l'immeuble constituent chacun pour un même immeuble des dossiers en fonction des phases où ils interviennent et des activités dont ils ont la responsabilité. Afin de cerner la majorité des aspects du dossier relatif à l'immeuble, nous choisissons de baser notre analyse sur le cas d'une société intervenant sur toutes les phases de la vie de l'immeuble telle qu'une société immobilière de construction et de gestion.

## **8.2 Catégories d'appartenance des dossiers « test »**

Pour mieux cerner les deux dossiers-métier supports de notre analyse, nous les avons interrogés en fonction des différentes catégories que nous avons relevées dans les écrits de Marie-Anne CHABIN (4) d'une part, de Louise GAGNON-ARGUIN et Sabine MAS (7) d'autre part. Nous présentons dans le tableau ci-après la synthèse des catégories d'appartenance du dossier individuel du salarié et du dossier relatif à l'immeuble.

Nous notons dans les cas des deux dossiers que le bornage temporel du dossier est connu. Dans le cas du dossier individuel du salarié, l'événement déclencheur de l'ouverture du dossier est l'entrée du salarié dans l'entreprise. Le dossier recevra tout au long de la présence du salarié dans l'entreprise les documents rendant compte de l'identification du salarié et de ses états de service et ce, jusqu'à son départ de l'entreprise qui déclenchera la clôture du dossier. Concernant le dossier relatif à l'immeuble, si l'on se place dans le cas d'une gestion qui s'étend de la conception de l'immeuble à son exploitation, l'ouverture du dossier sera déclenchée par la commande du projet de conception de l'immeuble, sa clôture interviendra à la fin de l'exploitation de l'immeuble, que celle-ci s'arrête par la vente de l'immeuble à une autre société de gestion ou par la décision de démolition de l'immeuble.



	<b>Dossier individuel de salarié</b>	<b>Dossier relatif à l'immeuble</b>
<b>Objet du dossier</b>		
Fonction / Finalité	Documenter l'identification du salarié et ses états de service	Documenter l'état de l'immeuble (son bâti, son occupation)
Evénements déclencheurs : ouverture et clôture	- Ouverture du dossier : embauche du salarié - Clôture du dossier : départ du salarié de l'entreprise (démission, licenciement, départ en retraite)	- Ouverture du dossier : Commande du projet de conception de l'immeuble - Clôture du dossier : Fin d'exploitation de l'immeuble (vente, démolition)
<b>Catégorie du dossier</b>		
Dossier organique	OUI - Procédure générale de gestion : interne (secteur privé) ou réglementaire (secteur public) - Certains aspects des dossiers gérés dans le secteur privé doivent répondre à des obligations réglementaires.	OUI Plusieurs procédures sont documentées au sein du dossier : des procédures internes (exemple : gestion locative) et des procédures réglementaires (exemple : permis de construire).
Dossier de classement	NON	NON
Dossier sériel	OUI : tous les dossiers individuels de salariés sont construits selon les mêmes procédures	OUI : tous les dossiers relatifs aux immeubles sont construits selon les mêmes procédures
Dossier éclaté	OUI/NON : selon la taille de l'entreprise et l'organisation du service de gestion du personnel	OUI : éclatement multi-services (gestion administrative / gestion technique / gestion juridique)
Dossier de référence	NON	NON
<b>Responsabilité du dossier</b>		
Responsabilité unique ou partagée	Unique : service de gestion du personnel (répartition possible entre les différentes branches du service : paie, gestion de carrière, etc.)	Partagée : chaque service de gestion est responsable de son volet du dossier (gestion administrative / gestion technique / gestion juridique)

Tableau n°5 : Catégories d'appartenance du dossier individuel de salarié et du dossier relatif à l'immeuble

Dans les deux cas de dossiers étudiés, des procédures sous-tendent la documentation des objets des dossiers : il peut s'agir de procédures internes, formalisées ou non, ou de procédures réglementaires, les deux types de procédures pouvant se côtoyer au sein du même dossier. La présence de ces procédures nous permet d'identifier que le versement dans les dossiers est de type organique. Pour les deux types de dossiers étudiés, on note une production sérielle des dossiers : une entreprise constitue systématiquement à l'arrivée de chaque salarié un dossier individuel du salarié et l'ensemble des dossiers est constitué et alimenté selon les mêmes procédures. Pour les dossiers relatifs aux immeubles, une société

gérant un parc immobilier constituera pour chaque immeuble géré un dossier qui sera construit selon des procédures communes d'un dossier à l'autre.

L'éclatement du dossier en dossiers gérés par des services différents qui se partagent la responsabilité du contenu du dossier est particulièrement flagrant dans le cas des sociétés de construction et de gestion immobilière qui partagent généralement leur activités entre la gestion administrative et la gestion technique de l'immeuble. Selon l'importance du patrimoine immobilier géré, on peut même constater une répartition multi-sites des activités liées à la gestion d'un même immeuble. Dans le cas des dossiers individuels de salariés, les dossiers sont généralement gérés au sein d'un même service, mais selon la taille de l'entreprise, un éclatement du dossier peut être constaté entre les différentes branches du service de gestion du personnel.

### **8.3 Contenu documentaire des dossiers « test »**

Nous abordons maintenant, de façon comparative entre les deux dossiers-métier, leur contenu documentaire à travers trois niveaux d'analyse : l'organisation générale des dossiers, les sous-dossiers et leur contenu, le caractère mixte des dossiers.

#### **8.3.1 L'organisation générale des dossiers**

Le dossier relatif à l'immeuble illustre par son organisation documentaire un cas caractéristique de dossier éclaté. Chaque service gère un dossier documentant son activité sur l'immeuble : le dossier complet relatif à l'immeuble est donc composé d'entités indépendantes et autonomes, propres à chaque service de gestion. On note d'ailleurs que dans l'environnement physique il est rare que le dossier soit réuni dans sa complétude : c'est le cas uniquement en cas d'événements nécessitant la réunion des différentes entités constitutives du dossier comme la vente d'un immeuble, ou à la fin de la période d'exploitation d'un immeuble qui entraîne l'archivage du dossier complet.

Le dossier relatif à l'immeuble fait donc appel à plusieurs métiers, répartis en services distincts, qui sont à la fois producteurs de documents inhérents à leur activité et lecteurs des documents issus d'autres métiers. Chaque activité organise sa documentation selon un plan de classement hiérarchique spécifique correspondant à ses besoins-métier. Un point commun aux différents plans de classement établis par chaque activité est qu'il s'organise en reflet du découpage de l'immeuble en bâtiments et en lots. Nous donnons ci-après deux exemples de plans de classement, qui correspondent à deux vues « métier » d'un même immeuble : d'une part un plan de classement relatif à la gestion du bâti (gestion technique du patrimoine immobilier dans l'exemple ci-après), d'autre part un plan de classement relatif à la gestion de l'occupation de l'immeuble (gestion locative dans l'exemple ci-après).

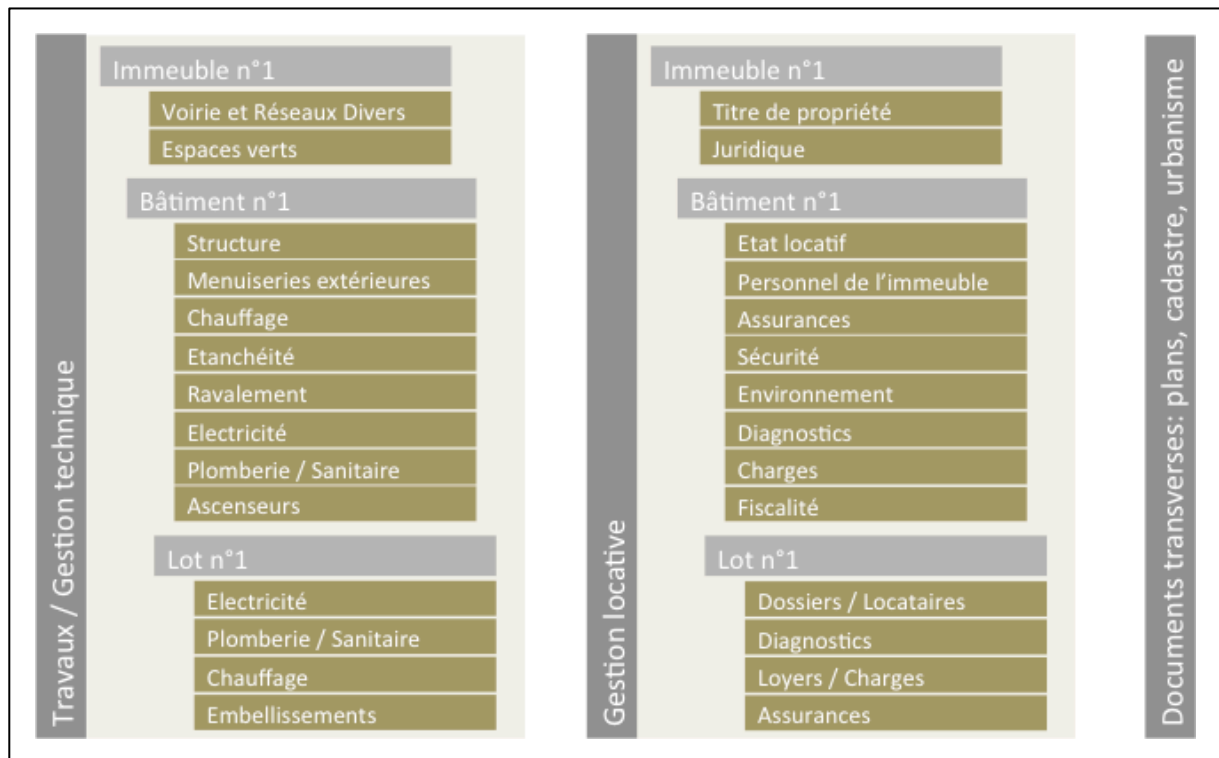


Figure n°12 : Exemples de plans de classement par métier au sein du dossier relatif à l'immeuble

Même si les activités des services de gestion sont distinctes et produisent des documents propres à l'activité de chaque service, il existe des documents transverse exploités par l'ensemble des services de gestion : il s'agit notamment des documents fondamentaux relatifs à l'immeuble tels que les plans de l'immeuble. On constate que chaque service exploite ces documents transverse, ce qui amène dans l'environnement physique à la coexistence de plusieurs exemplaires d'un même contenu documentaire, mais on note surtout qu'il ne s'agit pas uniquement de copies de consultation, chaque service reportant sur ces documents des informations propres à l'activité dont il a la charge. Le service de gestion technique du patrimoine immobilier localisera sur les plans de l'immeuble des travaux réalisés ou à réaliser, le service de gestion locative reportera des informations d'occupation des logements sur ces mêmes fonds de plan. Il y a donc production de documents enrichis spécifiques à chaque activité de l'entreprise, à partir d'un même contenu documentaire originel.

Si, finalement, les dossiers relatifs aux immeubles gérés par une entreprise peuvent être considérés comme constitués de plusieurs entités, chacune produite en série par le service de gestion qui en est responsable, les dossiers individuels des salariés sont eux généralement produits en série au sein d'un seul service. On constate tout de même que le dossier peut être géré de façon éclatée entre les différentes branches du service de gestion du personnel, avec dans l'environnement physique l'existence possible de dossiers

autonomes par branche de service. Malgré ce possible éclatement du dossier individuel de salarié, il est souvent organisé selon un plan de classement hiérarchique commun à l'ensemble des dossiers individuels des salariés de l'entreprise. L'organisation générale de ces dossiers reflète régulièrement l'organigramme de l'entreprise avec un regroupement des dossiers des salariés par service, comme nous le voyons sur l'exemple de plan de classement donné ci-après.

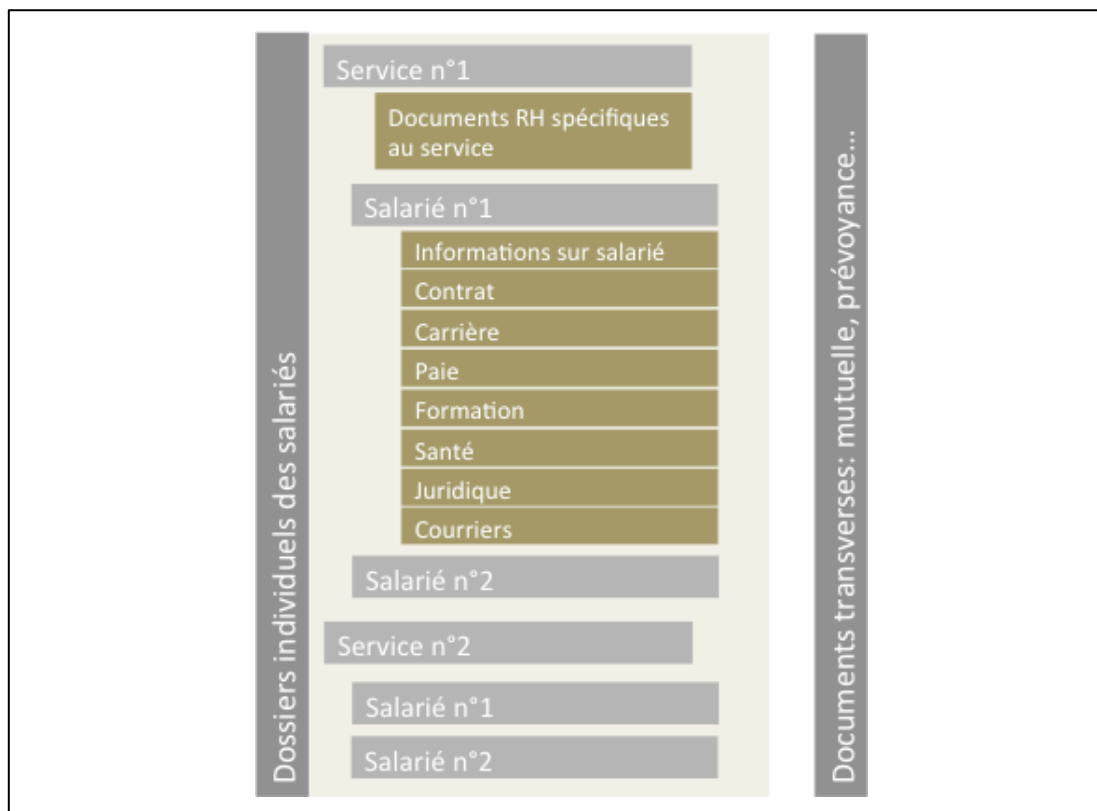


Figure n°13 : Exemple de plan de classement d'un dossier individuel de salarié

On note, comme dans le cas du dossier relatif à l'immeuble, l'existence de documents transverses à l'ensemble des dossiers individuels des salariés. Mais, contrairement à ce que nous avons décrit pour le dossier relatif à l'immeuble, ces documents sont liés à des documents internes à chaque dossier individuel de salarié sans pour autant faire l'objet d'un enrichissement spécifique à chaque dossier : il s'agit avant tout de documents diffusés collectivement aux salariés et de documents relatifs à des conventions ou des adhésions collectives à l'échelle de l'entreprise.

Nous venons de décrire l'organisation générale des dossiers, qui reflète les activités récurrentes liées à l'objet documenté. On note que dans le cas du dossier relatif à l'immeuble, un certain nombre d'événements au cours de la vie de l'immeuble peuvent nécessiter de réunir tout ou partie de son patrimoine documentaire. C'est le cas par exemple lors du montage d'un dossier de subventions pour financer la réalisation de travaux ou lors

du montage d'un dossier de déclaration d'un sinistre qui touche des parties communes et des parties privatives d'un immeuble. Dans le cas particulier des immeubles de placement, deux événements nécessitent de réunir une partie importante du patrimoine documentaire de l'immeuble : il s'agit des expertises annuelles et quinquennales qui permettent d'actualiser la valeur du bien, et aussi des opérations de vente qui nécessitent de justifier la valeur du bien et de transmettre le patrimoine documentaire à l'acquéreur. D'un point de vue documentaire, chaque événement nécessite le rassemblement d'un ensemble déterminé de pièces rassemblant des documents issus des différents services de gestion qui interviennent sur l'immeuble, et organisé selon un plan de classement spécifique à l'événement. Pour poursuivre l'exemple donné des événements liés aux immeubles de placement, nous donnons ci-après des exemples de classement correspondant aux deux événements principaux de la vie de ces immeubles, les ventes et les expertises.

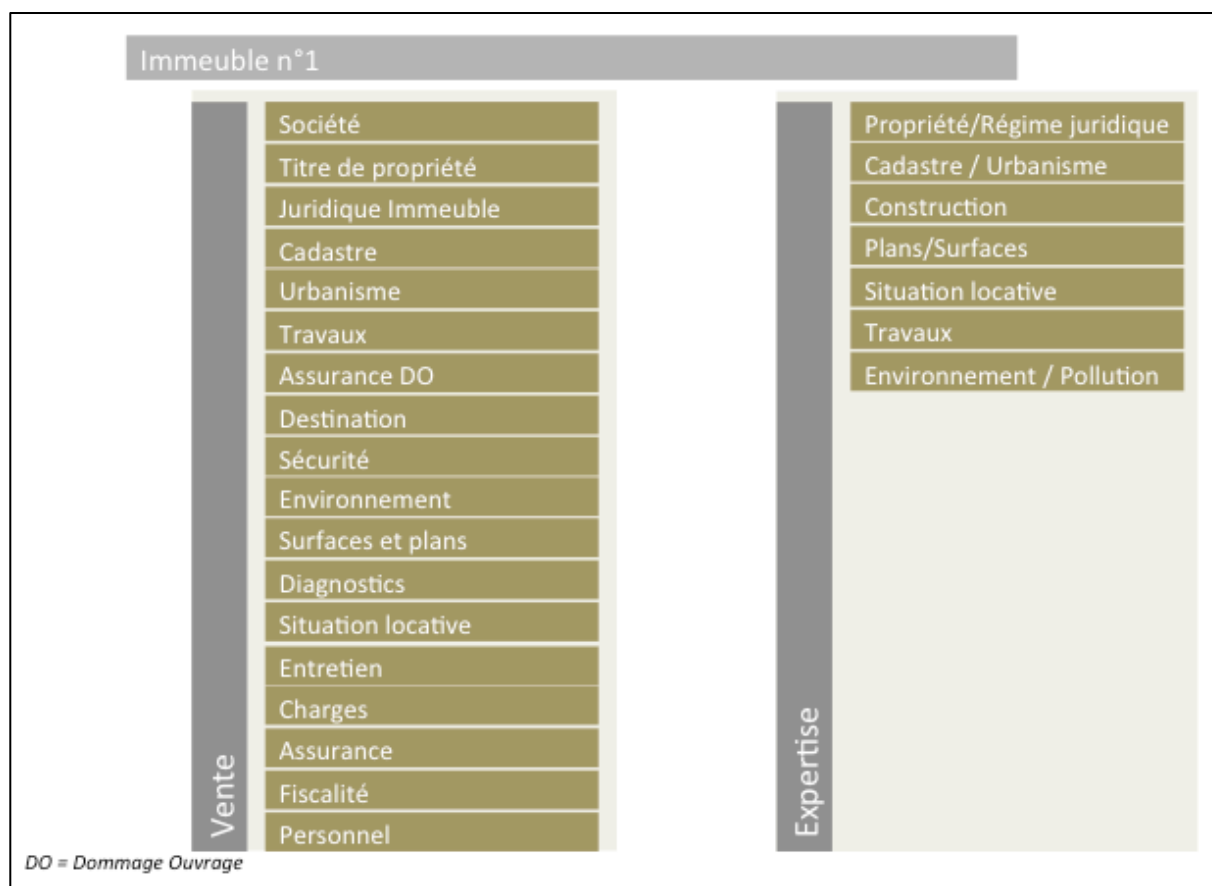


Figure n°14 : Exemples de plans de classement par événement-métier au sein du dossier relatif à l'immeuble

Ces réunions de documentations interservices se distinguent de ce que peut être le dossier complet de l'immeuble qui rassemble l'ensemble des documents issus des différents services de gestion et les documents transverses. Elles vont être constituées par l'extraction de certains documents au sein des dossiers d'activité gérés par chaque service et au sein des

documents transverses pour documenter la procédure de l'événement. On peut donc dire que les procédures de réponse à un événement sont des procédures secondaires qui ne dictent pas l'organisation générale des dossiers d'activité des différents services de gestion, en revanche la constitution des dossiers d'activité doit prendre en compte le fait qu'il faudra potentiellement répondre à ces événements au cours de la vie de l'immeuble et donc regrouper des pièces réparties dans différentes branches du dossier d'activité.

### **8.3.2 Les sous-dossiers et leur contenu**

Nous venons de voir le premier niveau d'organisation logique des deux dossiers-métier étudiés à travers leurs plans de classement. Nous avons donc identifié les sous-dossiers du premier niveau du plan de classement qui se retrouvent d'un dossier à l'autre au sein de la série de dossiers gérée par l'entreprise. Si l'on observe maintenant le contenu de ces sous-dossiers et des subdivisions qui les composent, on relève des différences d'un dossier à l'autre au sein d'une même série.

#### **8.3.2.1 Le dossier individuel de salarié**

Pour analyser le cas des dossiers individuels des salariés, nous nous appuyons sur la liste donnée ci-après des documents que peuvent contenir les différents sous-dossiers constitutifs du plan de classement-type des dossiers. Dans le cas de ces dossiers, les différences de contenu peuvent avoir plusieurs origines : le statut du salarié (employé, cadre, cadre dirigeant, etc.), le métier exercé par le salarié (métier nécessitant un suivi médical particulier, professions réglementées, etc.), le service de rattachement du salarié (service nécessitant des engagements de confidentialité par exemple) vont conditionner les pièces qui sont requises dans les sous-dossiers. Pour les cas évoqués, ce sont particulièrement les sous-dossiers « salarié », « contrat », « santé » qui sont impactés.

D'autre part, les sous-dossiers « formation » et « carrière » seront inégaux d'un salarié à l'autre selon les choix de carrière effectués par les salariés : certains effectuent des formations longues hors de l'entreprise au cours de leur carrière, d'autres changent de postes au sein de l'entreprise. De même, le dossier « juridique » est alimenté uniquement en cas de contentieux avec le salarié ou de sanction disciplinaire. Des éléments propres au salarié influencent également le contenu de certains sous-dossiers : situation familiale, arrêts-maladie ou accident du travail, adhésion ou non à des prestations collectives à l'entreprise, etc.

Malgré l'ensemble des différences que nous venons de noter, nous pouvons identifier des documents qui sont des invariants d'un dossier à l'autre : tout dossier individuel de salarié comporte de documents identifiant le salarié, des documents contractuels entre le salarié et l'entreprise, des documents relatifs aux salaires versés, des documents d'évaluation au cours

de la carrière, des documents de suivi médical, des documents de fin d'activité au sein de l'entreprise.

On note enfin que les changements de poste et de statut qui peuvent survenir au cours de la carrière du salarié dans l'entreprise constituent des événements qui modifient les contenus attendus dans les différents sous-dossiers : le dossier est donc évolutif, non seulement parce qu'il documente de façon organique les rapports du salarié et de l'entreprise, mais aussi parce qu'il documente des états de service successifs du salarié dans l'entreprise.

Salarié	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CV / Diplôme et habilitations / Certificat d'anciens employeurs</li> <li>- Lettre de candidature</li> <li>- Extrait de casier judiciaire</li> <li>- Attestation de carte vitale</li> <li>- RIB</li> <li>- Certificat handicap</li> <li>- Carte d'identité (photocopie)</li> <li>- Permis (photocopie)</li> <li>- Justificatif de domicile (photocopie) Fiche de renseignement sur le salarié (embauche)</li> <li>- Ancien contrat d'intérim (si salarié embauché)</li> <li>- Arrêts Maladie</li> <li>- Documents d'adhésion divers (mutuelle, ...)</li> <li>- Justificatif de transport</li> <li>- RIB / Nouvelles coordonnées</li> <li>- Changement de statut (mariage, enfant...)</li> <li>- Convention avec école du salarié (contrat d'apprentissage)</li> </ul>	Contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lettre d'engagement / Contrat de travail</li> <li>- Règlement intérieur / charte (documents remis au salarié)</li> <li>- Plan d'intégration</li> <li>- Lettre de reconduction de période d'essai</li> <li>- Avenants contrat de travail</li> <li>- Lettre de démission / rupture de période d'essai à l'initiative du salarié</li> <li>- Accusé de réception de lettre de démission</li> <li>- Rupture de période d'essai à l'initiative de l'employeur / Lettre de licenciement</li> <li>- Convocation à l'entretien de licenciement ou l'entretien de fin de CDD avec accusé de réception</li> <li>- Solde de tout compte / Attestation de travail / Attestation Pôle Emploi / Portabilité de mutuelle et de prévoyance</li> </ul>
Paie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bulletin de paie</li> <li>- Bulletin de participation / intéressement</li> <li>- Bilan du Compte Epargne Temps</li> <li>- Feuilles de temps / Justificatif de la paie</li> <li>- Epargne Salariale</li> <li>- Courrier pour augmentation de salaire ou prime</li> <li>- Factures de mobilité géographique</li> </ul>	Carrière	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Candidature pour changement de poste en interne</li> <li>- Compte-rendu d'entretien pour changement de poste en interne</li> <li>- Entretien annuel</li> <li>- Entretien professionnel / Demande de formation</li> </ul>
Santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiche d'aptitude</li> <li>- Compte-rendu de visite médicale et contre visite</li> <li>- Fiche d'aptitude de contrôle suite à arrêt / reprise</li> <li>- Attestation d'arrêt maladie</li> <li>- Déclaration d'accident du travail</li> <li>- Convocation à une visite médicale</li> </ul>	Formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande de CIF</li> <li>- Réponse CIF avec accusé de réception</li> <li>- Dossier de financement CIF</li> <li>- Réponse financement CIF</li> <li>- Convocation à une formation</li> <li>- Feuille de présence / Emargement</li> <li>- Evaluation de formation</li> <li>- Attestation de formation</li> <li>- Facture de la formation</li> <li>- Diplôme / Certificat</li> <li>- Habilitation interne</li> </ul>
Juridique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Courrier « juridique » et accusé de réception (sanction disciplinaire)</li> </ul>	Courriers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emails et courriers divers</li> </ul>

Figure n°15 : Contenu documentaire du dossier individuel de salarié

### 8.3.2.2 Le dossier relatif à l'immeuble

Dans le cas du dossier relatif à l'immeuble, nous ne ferons pas l'inventaire de l'ensemble des documents susceptibles de se trouver dans les dossiers de chaque service de gestion : la liste serait très longue si l'on souhaite couvrir l'ensemble des phases de la vie de l'immeuble

et l'ensemble des volets de sa gestion. Nous allons nous attacher à décrire certaines caractéristiques du contenu de ces dossiers.

Comme dans le premier niveau d'organisation qu'est le plan de classement, on remarque que se poursuit dans les niveaux inférieurs le rattachement de chaque sous-dossier à une subdivision de l'immeuble (l'immeuble dans sa totalité, le bâtiment, le lot). Ainsi, l'information est toujours localisée dans l'immeuble.

On note également la présence de familles de sous-dossiers qu'on peut qualifier de séries, et dont le contenu est déterminé par les caractéristiques de la subdivision de l'immeuble qui est documentée. Ainsi, si l'on prend l'exemple des dossiers produits dans le cadre de la gestion locative d'un immeuble d'habitation, on voit que, selon les caractéristiques du lot loué (habitation, parking, commerce), la liste des pièces attendues est différente selon la procédure documentée, mais ces pièces appartiennent aux mêmes familles de typologies documentaires. Nous donnons ci-après une illustration dans la cas de la gestion locative de ces familles de sous-dossiers (les différents dossiers « locataire ») et de ces familles de typologies documentaires (baux/contrats, états des lieux, diagnostics immobiliers, etc.).

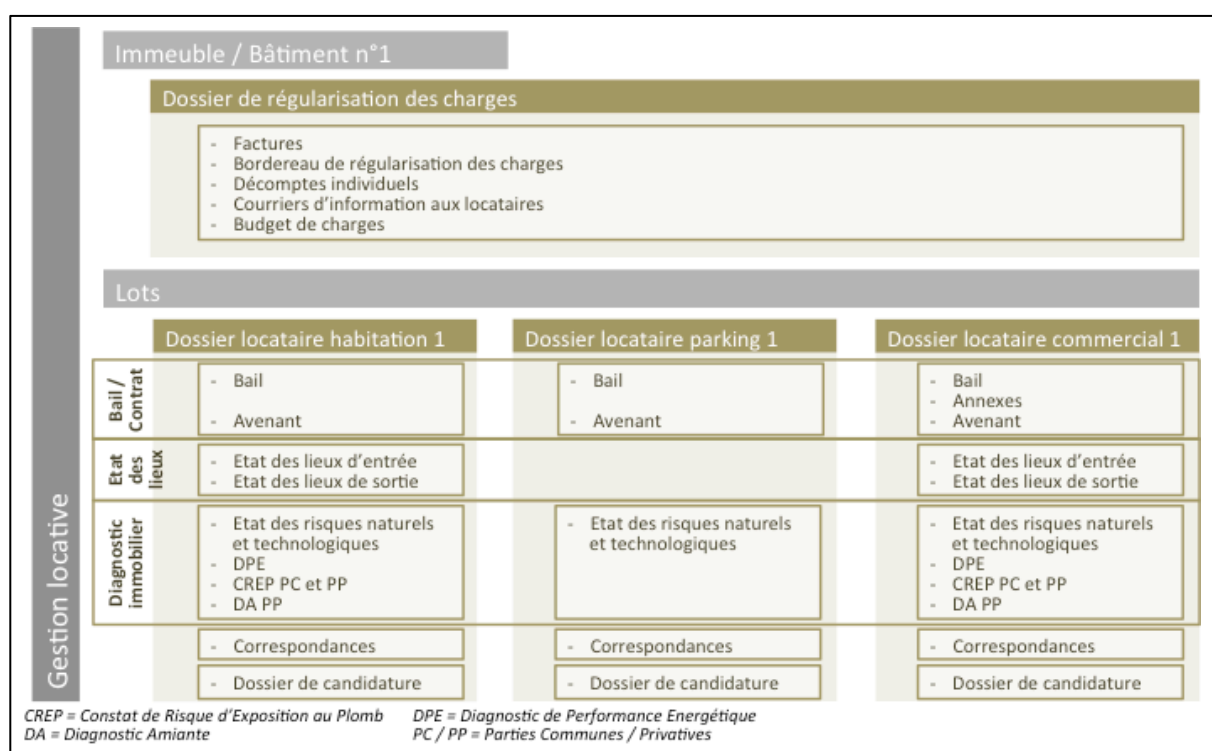


Figure n°16 : Familles de sous-dossiers et de typologies documentaires dans l'activité de gestion locative

Nous avons précédemment identifié qu'en plus du classement par activités, il existe dans le dossier relatif à l'immeuble une organisation documentaire par événement-métier. Les plans de classement de plusieurs événements-métier peuvent présenter des typologies communes



de sous-dossiers, qui peuvent reprendre des dénominations du plan de classement par activités. En revanche, selon l'événement-métier, le contenu documentaire attendu dans le sous-dossier sera différent, d'un événement-métier à l'autre et aussi entre les événements-métier et le classement par activités : la complétude du sous-dossier est définie par la procédure spécifique à l'événement-métier. Si nous reprenons l'exemple des événements liés aux immeubles de placement, la vente et l'expertise, nous pouvons illustrer ces différences de contenus documentaires à travers l'exemple des sous-dossiers « travaux » et « situation locative », dont nous détaillons ci-après les contenus.

Vente	<b>Travaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Historique des travaux significatifs sur 10 ans</li> <li>- Plan de travaux sur 5 ans</li> <li>- Descriptif des équipements techniques (climatisation/chauffage/ascenseurs/VMC)</li> <li>- Plans techniques</li> <li>- DOE</li> <li>- DIUO</li> <li>- Marchés de travaux</li> <li>- PV de réception de travaux</li> <li>- PV de levée de réserves</li> </ul>	Expertise	<b>Travaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liste des travaux dernièrement réalisés (gros travaux – entretien courant) et montants</li> <li>- Liste des travaux prévisionnels (gros travaux – entretien courant) et montants</li> </ul>
	<b>Situation locative</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat locatif</li> <li>- Tableau de concordance lots de gestion / lots de copropriété</li> <li>- Plan des parkings + affectation des emplacements</li> <li>- Historique des indexations des baux commerciaux</li> <li>- Baux commerciaux et civils (&amp; annexes)</li> <li>- 4 derniers appels de loyer et de charges</li> <li>- Etat des dépôts de garantie</li> <li>- Etat des impayés + explication de leur nature</li> <li>- Etat des contentieux + copie dossiers contentieux</li> <li>- Etat des domiciliations et sous-locations</li> <li>- Correspondance avec locataires</li> <li>- Autres contrats</li> </ul>		<b>Situation locative</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat locatif détaillé en vigueur – derniers loyers facturés</li> <li>- Baux et avenants</li> <li>- Convention de sous-location</li> <li>- Etat des contentieux éventuels</li> <li>- Résiliation des baux: dénonciations reçues ou prévues</li> <li>- Etat des charges locatives récupérables et non récupérables</li> <li>- Etat des taxes, assurances, frais de gestion, récupérables et non récupérables</li> </ul>

DOE = Dossier d'Ouvrages Exécutés  
DIUO = Dossier d'Intervention Ultime sur l'Ouvrage

Figure n°17 : Typologies communes de sous-dossiers / Contenus documentaires différents en fonction des événements documentés (dossier relatif à l'immeuble)

### 8.3.2.3 Valeur des documents

Si l'on analyse maintenant le contenu des dossiers-métier étudiés du point de vue de la valeur des documents qu'ils contiennent, nous notons plusieurs niveaux d'intérêt de conservation.

Nous relevons la présence dans les dossiers de documents contenant avant tout des données : c'est par exemple le cas du Relevé d'Identité Bancaire (RIB) présent dans le dossier individuel de salarié ou dans les dossiers de gestion locative. Ils ont un caractère informatif, et l'on note que les données contenues dans ces documents sont généralement saisies dans les outils-métier qui assistent la gestion des données et permettent leur exploitation, comme le SIRH dans le cas du dossier individuel de salarié. Le document en

tant que tel présente donc peu d'intérêt de conservation à partir du moment où les données sont intégrées dans un outil-métier.

Un certain nombre de documents présentent un fort intérêt de conservation du fait qu'ils participent à tracer l'activité documentée, il peut s'agir :

- de documents probatoires utiles en cas de contentieux (entre employeur et salarié dans le cas du dossier individuel de salarié, entre propriétaire et locataire ou entre acquéreur et vendeur dans le cas du dossier relatif à l'immeuble) ;

- de documents permettant de justifier de l'activité en interne de l'entreprise ou auprès d'organismes-tiers : par exemple, les documents permettant de justifier de la valeur du bien pour le dossier relatif à l'immeuble, les documents permettant de justifier de la rémunération du salarié pour le dossier individuel de salarié ;

- de documents dont la durée de conservation est fixée par la réglementation (13) : particulièrement les documents ayant une influence sur les droits à la retraite, les documents retraçant la carrière et le dossier médical dans le cas du dossier individuel de salarié, les documents de suivi de travaux soumis à des garanties décennales par exemple dans le cas du dossier relatif à l'immeuble.

Enfin, une partie des documents est utile pour appréhender l'objet documenté avant de prendre des décisions le concernant. Ainsi, dans le cas du dossier relatif à l'immeuble, il est utile de conserver tout ce qui documente les travaux réalisés, même si les obligations légales de conservation sont dépassées et que ces documents ne présentent plus de valeur probante : ces documents permettent à l'utilisateur d'acquérir une connaissance sur l'immeuble qui peut l'aider à prendre des décisions sur les travaux à réaliser ou l'aider à analyser des désordres constatés sur l'immeuble. De même, dans le dossier individuel de salarié, conserver l'ensemble des documents relatifs aux formations suivies par le salarié peut permettre de prendre des décisions dans la gestion de la carrière du salarié au sein de l'entreprise.

#### **8.3.2.4 Sources d'émission**

Nous venons de donner un aperçu du contenu documentaire des dossiers-métier étudiés, un point important est encore à souligner concernant ce contenu. Il s'agit des sources d'émission des différents documents qui constituent les dossiers.

Dans le cas du dossier individuel du salarié, les sources sont avant tout internes à l'entreprise et s'organisent autour de deux acteurs principaux : le service de gestion du personnel qui produit l'essentiel des documents relatifs au salarié, le salarié qui d'une part apporte des documents rendant compte de sa situation personnelle, de son statut dans

l'entreprise ou de ses états de service et qui d'autre part valide ou non les documents produits à son sujet par le service de gestion du personnel. On note également que des tiers internes peuvent produire des documents figurant dans le dossier individuel de salarié, particulièrement le personnel encadrant qui évalue les états de service du salarié. Des tiers externes à l'entreprise peuvent également fournir des documents du dossier individuel de salarié : organismes de formation, services médicaux, etc. L'ensemble de ces émetteurs alimente les différents sous-dossiers, et la plupart des sous-dossiers présente donc une mixité d'émetteurs.

On notera aussi que ces différents émetteurs sont lecteurs du dossier, avec des accès aux documents adaptés à leur rôle dans le dossier et à la préservation des données personnelles contenues dans le dossier : par exemple, le manager du salarié accède uniquement aux éléments d'évaluation du salarié, afin de préparer l'entretien annuel ; le salarié, lui, accède à l'ensemble des documents validés par le service de gestion du personnel et versés à son dossier, il n'accède pas en revanche aux documents de travail du service de gestion du personnel.

Pour le dossier relatif à l'immeuble, on note un cloisonnement plus important au niveau des productions des différents services de gestion : chaque service alimente les dossiers du plan de classement établi pour son activité, en revanche chaque service est lecteur des documents des autres activités de gestion. Nous relevons également qu'un nombre important de documents est fourni par des sources externes à l'entreprise : les occupants de l'immeuble, mais aussi l'ensemble des tiers externes qui interviennent aux différentes phases de la vie de l'immeuble. Ainsi, les sous-dossiers rendant compte des travaux effectués dans l'immeuble sont alimentés par des documents émanant des cabinets d'architectes, des bureaux d'études, des entreprises du BTP qui interviennent sur le projet. Parallèlement, la société de gestion de l'immeuble produit les documents de suivi financier du projet. On constate donc une mixité importante des sources d'émission externes et internes au sein des sous-dossiers documentant les différentes activités liées à l'immeuble.

#### **8.3.2.5 Volumétrie et accroissement**

Afin de compléter le profil des dossiers-métier étudiés, il nous apparaît important de donner quelques éléments sur la volumétrie de ces dossiers et leur accroissement pendant la période où ils sont actifs. Ces éléments sont issus des quelques sources qui étaient en capacité de quantifier les dossiers qu'elles gèrent, mais ils nous apparaissent trop parcellaires et issus d'un trop faible nombre de sources pour être extrapolés dans une approche généralisée des dossiers étudiés, au-delà des activités propres à ces sources.

Une société de gestion d'immeubles de placement, qui intervient donc uniquement pendant une partie de la phase d'exploitation de l'immeuble avec des activités de gestion de

l'occupation de l'immeuble, de gestion du bâti et de gestion juridique, évalue la moyenne de la volumétrie du dossier concernant un immeuble à 320 documents, correspondant à 9000 pages (recto simple), soit une moyenne de 28 pages par document. Un tiers de la volumétrie correspond au dossier de gestion technique du patrimoine immobilier, qui documente l'ensemble des travaux réalisés à l'immeuble. 5% des pages présentes dans les dossiers sont des plans, dont le format est généralement supérieur à un format A3. Les formats des pages des documents sont pour la majorité compris entre le format A6 et le format A3. L'ensemble de ces éléments constituent une quantification moyenne, réalisée sur le parc immobilier géré par la société qui compte un peu moins de 300 immeubles. En revanche, nous n'avons pas d'informations sur le rythme d'accroissement du dossier.

Concernant le dossier individuel de salarié, une entreprise du secteur bancaire estime qu'à son ouverture le dossier comporte environ 20 documents. Parmi les dossiers ouverts, elle constate une moyenne d'environ 30 documents – à noter que l'entreprise gère hors du dossier individuel de salarié les documents relatifs à la rémunération du salarié (cette activité génère à elle seule au minimum la production de 12 bulletins de paie par an). L'entreprise estime que le nombre de dossiers actifs est d'environ 4000 dossiers, avec environ 20% de nouveaux dossiers par an – à noter que l'entreprise n'a pas estimé le nombre de dossiers clôturés par an. Selon la taille de l'entreprise, le nombre global de dossiers gérés peut être beaucoup plus important : ainsi, une entreprise de services estime gérer 120 000 dossiers actifs, avec l'ouverture de 3000 à 4000 nouveaux dossiers par mois.

Nous voyons donc que les deux dossiers-métier étudiés présentent des volumétries relativement différentes, aussi bien en termes de contenu qu'en termes de nombre global de dossiers gérés.

### **8.3.3 Le caractère mixte des dossiers**

Après avoir cerné l'organisation des dossiers-métier étudiés et leur contenu documentaire, nous allons maintenant chercher à montrer dans quelle mesure coexistent au sein de ces dossiers des documents physiques et des documents électroniques et quels sont les paramètres de gestion qui jouent un rôle dans le caractère mixte de ces dossiers.

#### **8.3.3.1 L'objet documenté et la durée de collecte**

En premier lieu, nous observons pour les deux dossiers-métier étudiés que l'objet documenté et le temps d'ouverture du dossier jouent un rôle important dans le caractère mixte du dossier.

Dans le cas du dossier individuel de salarié, son temps d'ouverture dépend du temps passé par le salarié dans l'entreprise : plus le salarié reste longtemps dans l'entreprise, plus la collecte des documents rendant compte de ses états de service va s'étaler sur une période

longue. Ainsi, même si une entreprise dématématise l'ensemble des processus relatifs aux documents constitutifs du dossier individuel de salarié, les dossiers ouverts avant la mise en œuvre de la dématématisation comporteront des documents physiques, produits antérieurement à la dématématisation, et des documents électroniques, produits à partir de la mise en œuvre de la dématématisation. Il y aura donc coexistence de supports au sein du dossier, et aussi au sein de typologies documentaires. Ainsi, un contrat signé en format papier pourra faire l'objet d'un avenant signé en format électronique. Pour préparer un entretien d'évaluation, qu'il éditera et signera avec le salarié au format électronique, le manager se référera aux entretiens d'évaluation des années précédentes produits en format papier. On voit à travers ces exemples qu'au sein du dossier, des liens inter-documents pourront relier des documents physiques et des documents électroniques.

Concernant le dossier relatif à l'immeuble, on peut relever plusieurs paramètres temporels qui favorisent la coexistence de documents physiques et de documents électroniques. L'objet-même du dossier, l'immeuble, se caractérise par une longue durée de vie : en effet, si les phases de conception et de construction s'étendent sur des durées généralement inférieures à dix ans, la phase d'exploitation s'étale le plus souvent sur une durée d'au moins une vingtaine d'années, mais elle peut se poursuivre sur des durées beaucoup plus longues, cinquante ans voire plus. Même si la société de gestion de l'immeuble met en œuvre des processus de dématématisation concernant sa production documentaire, elle devra recourir pour certaines des activités relatives à l'immeuble à des documents physiques, produits antérieurement : par exemple, la réalisation de travaux de rénovation sur un immeuble ancien s'appuiera sur les documents retraçant sa conception et sa construction et aussi sur ceux documentant les travaux d'entretien réalisés sur l'immeuble. La démolition d'un immeuble, donc le dernier événement de la phase d'exploitation de l'immeuble, nécessite également de recourir aux documents qui ont renseigné sa construction. De manière générale, on peut dire que les interventions menées aujourd'hui sur un immeuble s'appuient sur une connaissance du bâti dont une partie peut être acquise directement sur le terrain et qui pour le reste est tirée des documents permettant de retracer les différentes interventions déjà réalisées, les modifications apportées aux installations et aux équipements de l'immeuble, etc.

A travers l'exemple des deux dossiers-métier étudiés, on voit que la longue durée de vie de l'objet documenté implique une coexistence des documents physiques et des documents électroniques qui entretiennent des liens entre eux du fait qu'ils appartiennent aux mêmes subdivisions logiques du dossier ou aux mêmes typologies documentaires. Cette coexistence concerne une grande part des séries de dossiers-métier étudiés, étant donné qu'à partir du moment où l'objet documenté est « né » avant la mise en œuvre de processus de dématématisation le dossier sera mixte.

### 8.3.3.2 Les formats des documents

Le dossier individuel de salarié comporte essentiellement des documents textuels édités par des outils bureautiques et mis en page sous format A4. Ce format est exploitable dans l'environnement physique et dans l'environnement électronique, les dimensions du document permettant une lecture dans les deux environnements. Il n'y a donc pas d'obstacle du point de vue des formats à produire et exploiter les documents constitutifs du dossier individuel de salarié uniquement dans l'environnement électronique.

Pour le dossier relatif à l'immeuble, le cas est différent. On peut reprendre pour le compte de ce type de dossier la description que donne Yves KERARON de la documentation technique : *« La documentation technique est caractérisée par une grande variété de contenus (textuels, graphiques) et de formats (<A4 jusqu'à >A0, monofolio ou jusqu'à plusieurs centaines de folios dans le cas de schémas électriques par exemple). Cette variété est encore plus étendue avec les nouvelles possibilités numériques de CAO 3D et les applications multimédia. »* (8)

Le dossier relatif à l'immeuble est en effet composé de documents textuels et graphiques, dont les supports et les formats sont hétérogènes. Les documents graphiques de grandes dimensions, dont l'écran ne permet pas une lecture globale, sont souvent exploités sur format papier, même s'ils sont produits dans l'environnement électronique. Il y a donc, comme nous l'avons vu à propos de la documentation technique, coexistence entre une version papier et une version électronique d'un même contenu. Du point de vue de la gestion technique, les nécessités de travail en interaction directe avec l'objet documenté amènent souvent à annoter sur site les documents en format papier. Nous avons également noté que, du fait que les documents de grandes dimensions sont avant tout exploités sur format papier, il peut exister une version papier au sein chaque service de gestion, enrichie des informations relatives à l'activité du service.

En revanche, on note que les photographies, qui sont largement utilisées aujourd'hui pour rendre compte de l'état du bâti, sont aujourd'hui produites et exploitées quasi-exclusivement sous format électronique. De même, on remarque une large dématérialisation des échanges entre maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre et prestataires : ainsi, même si un certain nombre de documents est exploité sur format papier, leur diffusion entre acteurs du projet se fait majoritairement par voie dématérialisée, hormis lorsque ces documents doivent être authentifiés par signature.

Nous voyons donc, à travers l'exemple des deux dossiers-métier étudiés, que les formats peuvent avoir ou non une influence sur le caractère mixte du dossier selon la nature des formats fréquemment présents dans les dossiers et selon leur mode d'exploitation.

### **8.3.3.3 La dématérialisation des documents et des processus**

Pour compléter notre description du caractère mixte des dossiers-métier étudiés, il nous apparaît maintenant nécessaire de nous interroger sur le niveau de dématérialisation qui existe au sein de ces dossiers, en termes de documents et en termes de processus, et sur les évolutions possibles qui permettraient d'augmenter la part de documents dématérialisés au sein de ces dossiers.

Dans le dossier individuel de salarié, nous avons constaté à partir des sources étudiées que la production documentaire, en amont de la phase de validation, se réalise dans l'environnement électronique. C'est au moment de l'étape de validation que deux voies se dessinent. Les documents qui nécessitent une validation par signature pour acquérir une valeur probante sont édités et signés en format papier ; leur diffusion est également réalisée selon des voies physiques (envoi postal ou remise en main propre). Pour les documents d'information diffusés au salarié et ne nécessitant pas d'être signés, la diffusion est réalisée par voie dématérialisée (email, mise à disposition sur un serveur). Lorsque le service de gestion du personnel doit recueillir auprès du salarié la confirmation qu'un document lui a été remis, il diffuse le document au format papier (envoi postal avec demande d'accusé de réception, remise en main propre contre signature). Concernant le dépôt de pièces par le salarié, deux voies de dépôt coexistent : le dépôt au service de gestion du personnel en format papier et l'envoi des documents en pièce jointe par email. Deux voies de dépôt coexistent également pour les pièces déposées par des tiers externes : l'envoi des documents par voie postale et l'envoi des documents en pièce jointe par email.

On constate sans étonnement que le document se matérialise lorsque lui-même et sa diffusion doivent pouvoir acquérir le statut de preuve. Comme nous l'avons noté, un certain nombre d'entreprises considère encore que la dématérialisation peut constituer un risque de perte de ce statut de preuve, même si aujourd'hui l'écrit électronique et sa diffusion peuvent être considérés comme des actes authentiques et acquérir le statut de preuve.

Pour mieux appréhender l'ensemble des processus documentaires qui sous-tendent le dossier individuel de salarié, nous avons cherché à décrire de façon détaillée ces processus et leur possible dématérialisation. Nous nous sommes appuyés pour cela sur les méthodes d'analyse décrites dans le chapitre « Cas pratiques » de l'ouvrage « Mise en œuvre de la dématérialisation » (15). A partir du profil que nous avons établi du dossier individuel de salarié, nous avons brossé ce que pourrait être la situation existante dans une entreprise au moment où s'engage la réflexion sur la mise en œuvre d'une dématérialisation des processus. Nous avons complété ce profil avec des hypothèses concernant les éléments que nous n'avons pas pu recueillir auprès de nos sources. Nous avons ensuite décrit les processus documentaires dans cette situation existante pour chaque étape du cycle de vie

du dossier : le recrutement du futur salarié, l'embauche du futur salarié, l'ouverture du dossier individuel de salarié, la consultation du dossier (en cours de contrat), la mise à jour du dossier (en cours de contrat), le départ du salarié. Enfin, nous avons analysé comment ces processus peuvent être dématérialisés en s'appuyant sur des techniques existantes et nous avons mis en parallèle processus non dématérialisé et processus dématérialisé. Nous reproduisons dans l'Annexe 2 l'ensemble de cette analyse.

Nous avons montré dans cette analyse qu'une dématérialisation totale est envisageable pour la majorité des processus. Pour cela, il sera nécessaire de s'appuyer sur des outils de GED et de SAE pour la mise à disposition et la conservation à long terme des documents électroniques. Concernant la validation des pièces du dossier, des workflows de validation et des processus de signature électronique pourront être envisagés pour authentifier la validation des documents. La diffusion des pièces, dont on a vu qu'elle était déjà largement dématérialisée pour les diffusions informatives, pourra se faire par lettre recommandée électronique quand un accusé de réception est nécessaire et par dépôt dans un coffre-fort électronique accessible au salarié pour les documents dont une conservation à long terme doit être prévue.

Concernant le dépôt de pièces, il est possible de mettre en place des workflows de demande de pièces en interne qui permettront de privilégier le dépôt dématérialisé (avec numérisation de pièces en format papier lorsque cela est nécessaire). Le dépôt de pièces par des tiers externes reste un processus dont la dématérialisation ne peut être complètement maîtrisée en interne : si des processus d'échange et de diffusion dématérialisés peuvent être mis en place avec des tiers externes, l'entreprise sera toujours susceptible de réceptionner des pièces en format papier qu'elle devra donc numériser si elle souhaite disposer de l'ensemble des pièces du dossier en format électronique.

On voit donc à travers cette analyse que le dossier individuel de salarié est potentiellement dématérialisable dans sa globalité, sans qu'il y ait de frein technique identifiable. On peut donc penser que sa dématérialisation va se poursuivre dans les prochaines années selon les politiques organisationnelles au sein des entreprises.

Si l'on peut reprendre pour le compte des documents textuels du dossier relatif à l'immeuble l'analyse faite pour le dossier individuel de salarié, on note d'autres remarques concernant le niveau de dématérialisation des documents graphiques et leurs possibles évolutions.

Nous avons déjà noté que les documents de grand format sont exploités pour certaines tâches en format papier du fait que l'interaction qui existe entre l'utilisateur et le document est plus efficiente dans l'environnement physique que dans l'environnement électronique. Nous avons également noté que ces documents font l'objet d'annotations graphiques qui



peuvent présenter une valeur dans les activités relatives à l'immeuble, nous avons aussi noté que ces annotations peuvent être effectuées en situation de mobilité, sur le site de l'immeuble notamment. Ces points sont aujourd'hui des freins à l'objectif de rendre les pièces graphiques du dossier relatif à l'immeuble entièrement dématérialisées, dans la mesure où la performance des techniques ne permet pas à ce jour d'envisager de transposer ces pratiques de façon efficiente pour les utilisateurs dans l'environnement électronique. A noter qu'il existe des techniques d'annotations graphiques dans l'environnement électronique telles que les tableaux blancs interactifs, mais ces derniers répondent avant tout à des besoins de réalisation de croquis à main levée dans le cadre d'une réunion par exemple, l'utilisation du tableau étant liée à son emplacement géographique. On notera un dernier point concernant le dossier relatif à l'immeuble : peu de sociétés gèrent un immeuble pendant toute sa phase d'exploitation, ce qui entraîne des transmissions de volumétrie importante de documents entre sociétés lors des opérations de vente-acquisition. Une partie des documents est encore souvent transmise en format papier : si l'entreprise acquéreuse s'inscrit dans une volonté de dématérialisation des processus, elle devra engager la numérisation de ce fonds documentaire, tout en conservant les documents papier à valeur probante.

## **8.4 Besoins de gestion documentaire**

Nous abordons maintenant le recueil de besoins réalisé auprès des sources interrogées en matière de gestion documentaire pour les deux dossiers-métier étudiés. Pour appréhender ces besoins dans le cadre du projet mené chez LOCARCHIVES, nous les avons organisé en plusieurs grandes familles transverses entre les deux dossiers-métier étudiés.

### **8.4.1 Présentation du recueil de besoins**

En premier lieu, nous avons identifié des besoins relatifs à la gestion de dossiers qui concernent la gestion récurrente aux différentes étapes du cycle de vie du dossier. Ils abordent notamment l'organisation de la série de dossiers selon une architecture homogène et adaptée à l'entreprise, la complétude du dossier et son alimentation, la production documentaire, la dématérialisation des documents physiques, la recherche au sein de l'ensemble documentaire, les habilitations et les droits d'accès aux documents, la consultation des documents, la gestion des documents en fonction de leur intérêt de conservation, la gestion des liens entre les dossiers de la série, la gestion des changements de statut de dossiers en fonction des évolutions de l'objet documenté, les interactions avec les outils-métier.

En deuxième lieu, des besoins ont émergé concernant la gestion d'événements au cours du cycle de vie du dossier. Ils sont relatifs à la création des dossiers, à la conformité

documentaire avec la gestion des processus de validation des documents, à la tenue à jour du dossier en fonction de la validité des pièces, à la reconstitution d'ensembles documentaires en fonction d'événements, à la destruction des pièces.

En troisième lieu, nous avons relevé des besoins concernant le partage du dossier et les interactions avec les tiers internes et externes et aussi les interactions interservices. Il s'agit des besoins de partage et de diffusion des documents entre les différents intervenants du dossier, des conditions d'alimentation du dossier par les différents intervenants, qu'ils soient ou externes à l'entreprise.

Nous reproduisons ci-après les synthèses de besoins que nous avons réalisées pour le dossier individuel de salarié et pour le dossier relatif à l'immeuble, puis la comparaison des besoins relatifs aux deux dossiers-métier dont l'objectif était de faire émerger les besoins communs, partiellement communs et les besoins spécifiques à chacun des dossiers étudiés.

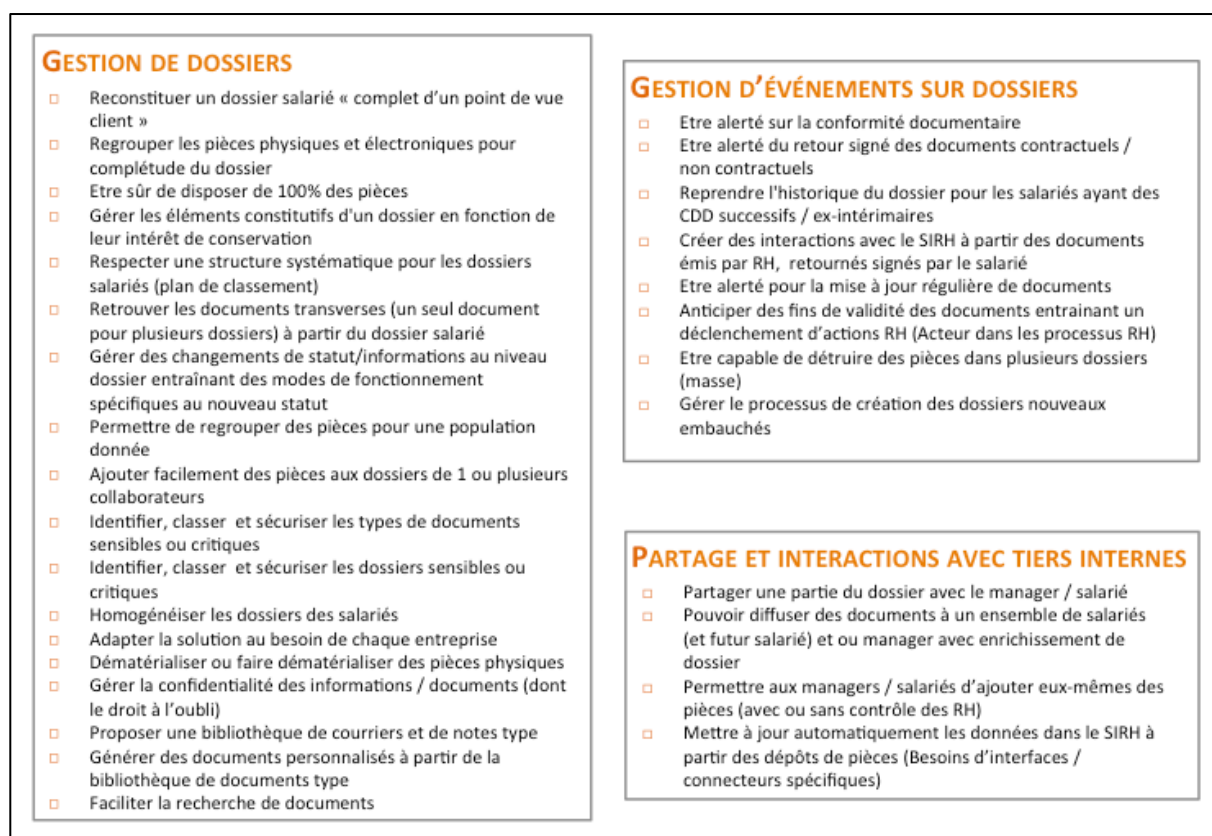


Figure n°18 : Besoins de gestion documentaire pour le dossier individuel de salarié

<p><b>GESTION DE DOSSIERS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Reconstituer un dossier Immeuble « complet d'un point de vue client »</li> <li>□ Etre sûr de disposer de 100% des pièces</li> <li>□ Permettre de regrouper des pièces pour un ensemble d'immeubles donné</li> <li>□ Ajouter facilement des pièces aux dossiers de 1 ou plusieurs immeubles / 1 ou plusieurs lots</li> <li>□ Identifier, classer et sécuriser les types de documents sensibles ou critiques</li> <li>□ Identifier, classer et sécuriser les dossiers sensibles ou critiques</li> <li>□ Homogénéiser les dossiers des immeubles / d'un parc immobilier</li> <li>□ Adapter la solution au besoin de l'entreprise</li> <li>□ Dématérialiser ou faire dématérialiser des pièces physiques</li> <li>□ Gérer la confidentialité des informations / documents</li> <li>□ Assister la production documentaire</li> <li>□ Faciliter la recherche de documents</li> <li>□ Permettre la consultation de tous les types de formats indépendamment des outils-métier</li> <li>□ Gérer de façon unifiée les documents physiques et les documents électroniques</li> <li>□ Gérer de façon dynamique les plans de classement</li> <li>□ Gérer des changements de statut/informations au niveau dossier / sous-dossier entraînant des modes de fonctionnement spécifiques au nouveau statut</li> <li>□ Gérer les différentes étapes de la vie des documents</li> <li>□ Tracer les documents pour visualiser et constituer l'état du dossier sur une période passée</li> <li>□ Gérer la fusion de plusieurs dossiers en un dossier et la division d'un dossier en plusieurs dossiers</li> </ul>	<p><b>GESTION D'ÉVÉNEMENTS SUR DOSSIERS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Gérer le processus d'acquisition d'un nouvel immeuble ou de réalisation d'événements-métiers spécifiques</li> <li>□ Pouvoir réunir facilement le patrimoine documentaire d'un immeuble pour un événement-métier</li> <li>□ Etre alerté sur la conformité documentaire</li> <li>□ Etre alerté pour la mise à jour régulière de documents (documents avec fin de validité)</li> <li>□ Anticiper des fins de validité des documents entraînant un déclenchement d'actions de gestion</li> <li>□ Etre capable de détruire des pièces dans plusieurs dossiers (masse)</li> </ul>
	<p><b>PARTAGE ET INTERACTIONS INTERSERVICES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Partager le dossier « Immeuble » entre les services de gestion immobilière (gestion directe/déleguée/locative, travaux, juridique...)</li> <li>□ Pouvoir diffuser des documents interservices avec enrichissement de dossier</li> <li>□ Permettre aux utilisateurs d'ajouter eux-mêmes des pièces</li> <li>□ Mettre à jour automatiquement les données des applications métier à partir des dépôts de pièces</li> </ul>
	<p><b>PARTAGE ET INTERACTIONS AVEC TIERS EXTERNES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Partager une partie du dossier « Immeuble » avec des tiers externes</li> </ul>

Figure n°19 : Besoins de gestion documentaire pour le dossier relatif à l'immeuble

<p><b>Processus documentaire amont</b> Gérer la documentation d'un processus amont</p> <p><b>Interactions avec les applications-métier</b> Créer des interactions avec le SIRH à partir des documents émis / RH</p> <p><b>Droit à l'oubli</b> Gérer les documents en tenant compte des règles concernant les données personnelles (durée de conservation, destruction des documents et des métadonnées, cas d'amnistie...)</p>	<p><b>Reconstitution de dossiers en fonction d'événements</b> Réunir facilement le patrimoine documentaire d'un immeuble pour un événement-métier</p> <p><b>Partage / interactions externes</b> Partager une partie du dossier « Immeuble » avec des tiers externes avec possibilité de dépôt de pièces par tiers externes</p> <p><b>Visualisation</b> Consulter tout type de formats hors outils-métier</p> <p><b>Etats documentaires</b> Gérer la fusion de dossiers et la division en dossiers Tracer les documents pour visualiser et constituer l'état du dossier sur une période passée</p>
<p><b>Conformité</b> Etre alerté sur la conformité documentaire</p> <p><b>Interactions internes</b> Permettre aux tiers internes d'ajouter des pièces</p>	<p><b>Besoins spécifiques RH</b></p> <p><b>Besoins spécifiques Immeuble</b></p> <p><b>Besoins partiellement communs RH/Immeuble</b></p>
<p><b>Industrialisation</b> Homogénéiser les dossiers</p> <p><b>Complétude des dossiers</b> Reconstituer un dossier « complet » Etre sûr de disposer de 100% des pièces</p> <p><b>Maintien à jour des dossiers</b> Gérer les méta-informations du dossier (+évolution) Etre alerté des documents à mettre à jour Anticiper des fins de validité de documents Détruire en masse des pièces dans plusieurs dossiers</p> <p><b>Processus documentaire</b> Gérer le processus de création de nouveaux dossiers selon règles-métier</p> <p><b>Production documentaire</b> Avoir une bibliothèque de modèles de documents Créer un document individuel à partir d'un modèle</p>	<p><b>Besoins communs RH/Immeuble</b></p> <p><b>Sécurité et confidentialité</b> Gérer la confidentialité des informations/documents Typer et sécuriser les documents sensibles/critiques Typer et sécuriser les dossiers sensibles/critiques</p> <p><b>Partage/Diffusion en interne</b> Partager tout/partie du dossier Diffuser des documents + enrichissement du dossier</p> <p><b>Efficacité</b> Adapter la solution au besoin de l'entreprise Faciliter la recherche de documents Regrouper des pièces pour un « groupe » donné Dématérialiser/faire dématérialiser des pièces</p> <p><b>Liens avec les applications-métier</b> Alimenter les applications-métiers à partir des dépôts des tiers internes</p>

Figure n°20 : Comparaison des besoins de gestion documentaire des deux dossiers-métier

## **8.4.2 Analyse du recueil de besoins**

Nous notons d'abord que seuls quelques besoins font directement référence à la mixité des dossiers : il s'agit en premier lieu du besoin commun de dématérialiser ou faire dématérialiser des pièces physiques. Ce besoin se complète par celui exprimé à propos du dossier individuel de salarié de regrouper les pièces physiques et électroniques pour assurer la complétude du dossier, et par celui exprimé pour le dossier relatif à l'immeuble de gérer de façon unifiée les documents physiques et les documents électroniques. On note donc dans ces besoins la nécessité d'avoir une maîtrise du dossier en termes de complétude qui s'affranchit des supports physiques ou électroniques ainsi que la nécessité d'assurer une gouvernance du dossier par des règles de gestion unifiée qui s'appliquent à l'ensemble des documents du dossier quels que soient leurs supports. Le besoin de dématérialisation des pièces physiques renvoie à la fois à des besoins d'accès, de partage et de diffusion de l'information, ainsi qu'à des besoins d'assurer une vision globale du dossier dans l'environnement électronique.

Si peu de besoins renvoient directement au caractère mixte des dossiers, de nombreux besoins exprimés, par les objectifs qu'ils fixent, nécessitent la prise en compte du caractère mixte des dossiers et la mise en place de réponses adaptées à cette situation de coexistence de documents physiques et électroniques.

Nous allons maintenant présenter notre analyse du recueil de besoins en fonction des éléments qui structurent la valeur ajoutée du dossier : les liens inter-documentaires, et du fait de l'existence de séries, les liens inter-dossiers, la création de la valeur de trace et la création de la valeur de connaissance.

### **8.4.2.1 Les besoins de liens inter-dossiers et inter-documentaires**

On note d'abord des besoins concernant les liens inter-documentaires à mettre en évidence au sein du dossier, les liens à établir entre dossiers appartenant à la même série, les liens à établir entre des dossiers généraux et des dossiers individuels. L'ensemble de ces liens renvoie au rôle d'unité logique du dossier. Les besoins exprimés concernent :

- le maintien à jour de la cohérence du contenu du dossier avec le statut de l'objet documenté (« Gérer des changements de statut / informations au niveau dossier / sous-dossier entraînant des modes de fonctionnement spécifiques au nouveau statut » et « Gérer la fusion de plusieurs dossiers en un dossier et la division d'un dossier en plusieurs dossiers ») ;
- la possibilité d'extraire, à partir des différents dossiers de la série, des documents d'une même typologie documentaire ou ayant des liens communs (« Permettre de regrouper des pièces pour une population donnée ») ;

- la possibilité de relier aux dossiers individuels des documents issus de dossiers collectifs (« Retrouver les documents transverses (un seul document pour plusieurs dossiers) à partir du dossier salarié ») ;

- la possibilité de donner accès aux documents en fonction du profil des utilisateurs (« Identifier, classer et sécuriser les types de documents sensibles ou critiques », « Identifier, classer et sécuriser les dossiers sensibles ou critiques », « Gérer la confidentialité des informations / documents (dont le droit à l'oubli) »).

Le besoin plus général exprimé pour le dossier relatif à l'immeuble de « Gérer de façon dynamique les plans de classement » renvoie également à la possibilité d'exploiter selon les besoins de l'utilisateur les liens inter-documentaires qui seront établis entre les documents. De même, le besoin général d'« Homogénéiser les dossiers » renvoie à la nécessité de contrôler l'équivalence de contenu d'un dossier à l'autre de la même série, mais aussi à celle de retrouver d'un dossier à l'autre les mêmes liens qui architecturent l'unité logique du dossier.

Nous retrouvons donc bien ici des besoins qui correspondent aux fonctionnalités définies par le livre blanc sur la gestion documentaire de la société SMILE (17) concernant les outils de gestion de dossiers destinés à répondre aux besoins de partage d'informations : la « *définition de méta-informations par dossiers* », la « *possibilité de structurer un dossier par regroupement de documents, notamment via ses métadonnées ou des sous-dossiers* », la possibilité d'établir des « *liens entre dossiers (hiérarchie, thématique, réglementation, type d'affaires, type de client...)* » et de mettre en place une « *gestion des droits des utilisateurs (initialisation, agent traitant, superviseur, décideur) et leurs prérogatives respectives sur chaque partie* » (17). Les fonctionnalités relatives au classement participent également des réponses qui peuvent être apportées à ces besoins : la société SMILE insiste notamment sur la nécessité d'établir des liens entre les versions physique et électronique d'un même contenu documentaire, du fait que « *la relation entre les pièces physiques et numériques peut être importante dans le cas où des pièces en format papier ont un caractère légal* » (17). Elle note également l'importance des fonctionnalités liées à l'« *identification du dossier : règles de constitution, règles de nommage, nomenclature...* » (17). L'ensemble de ces fonctionnalités s'appuie sur les fonctionnalités d'indexation des documents et des dossiers, fonctionnalités sur lesquelles nous reviendrons pour détailler la mise en œuvre des liens inter-documentaires et inter-dossiers.

#### **8.4.2.2 Les besoins liés à la création de la valeur de trace**

On identifie un nombre conséquent de besoins que l'on peut rattacher à la création de la valeur de trace à l'échelle du dossier. Ils concernent :

- la gestion de la complétude du dossier tout au long de son cycle de vie, en lien avec la procédure qu'il documente ou avec les événements-métier qui peuvent survenir au cours du cycle de vie du dossier (« Etre sûr de disposer de 100% des pièces », « Reconstituer un dossier « complet d'un point de vue client » », « Pouvoir réunir facilement le patrimoine documentaire d'un immeuble pour un événement-métier ») ;
- la possibilité de tracer les différentes étapes de validation des documents afin de garantir la production des traces nécessaires à l'authentification des documents, à la construction de leur valeur probante et à la conformité documentaire (« Etre alerté sur la conformité documentaire », « Etre alerté du retour signé des documents contractuels / non contractuels ») ;
- le maintien à jour du dossier en fonction des événements liés au cycle de vie des documents et en fonction des données des outils-métier (« Etre alerté pour la mise à jour régulière de documents (documents avec fin de validité) », « Anticiper des fins de validité des documents entraînant un déclenchement d'actions de gestion ») ;
- l'application de règles de gestion et de conservation en fonction des typologies documentaires constitutives du dossier (« Gérer les éléments constitutifs d'un dossier en fonction de leur intérêt de conservation », « Etre capable de détruire des pièces dans plusieurs dossiers (masse) ») ;
- l'encadrement de la production documentaire qui permettra la mise en place d'une diplomatique documentaire cohérente d'un dossier à l'autre et qui permettra la production de documents cohérents avec les données des outils-métier (« Assister la production documentaire », « Proposer une bibliothèque de courriers et de notes type », « Générer des documents personnalisés à partir de la bibliothèque de documents type »).

Nous retrouvons ici des besoins qui trouvent des réponses dans les fonctionnalités de gestion des dossiers et de traçabilité répertoriées par la société SMILE. Concernant la gestion de la complétude, il s'agit de fonctionnalités permettant la « *vérification de la complétude du dossier par rapport à des listes connues* » (17). Sur la traçabilité, la société SMILE souligne que « *toute action sur chaque dossier doit être tracée pour permettre des audits sur le traitement des dossiers* » (17). Pour permettre de gérer la conformité documentaire et le maintien à jour du dossier, elle identifie les fonctionnalités qui permettent « *[la gestion des dossiers] avec des déclencheurs automatiques ; par exemple pour l'archivage ou les rappels, dans le cadre d'une procédure ou lors de la réception d'une pièce* », l'« *interaction entre documents et données d'une application de gestion tierce ou d'une base de données (pour des formulaires notamment)* » et la « *gestion de workflow de traitements pour automatiser les transitions et permettre un suivi automatique de*

*l'instruction* » (17). Au niveau des règles de gestion et de conservation, la société SMILE répertorie des fonctionnalités permettant l'« *application de règles sur des sous-ensembles de documents constitutifs du dossier* » (17). Concernant l'encadrement de la production documentaire, des fonctionnalités de gestion électronique documentaire donnent la « *possibilité de générer des documents à partir de modèles, de conditions ou de caractéristiques du dossier. Par exemple un formulaire ou une trame de courrier.* » (17)

#### **8.4.2.3 Les besoins liés à la création de la valeur de connaissance**

En analysant le recueil de besoins, nous avons constaté que les besoins liés à la création de la valeur de connaissance étaient peu exprimés de façon directe. On retrouve toutefois un certain nombre de besoins que l'on peut relier à la « *sémantique structurelle* » définie par Bruno BACHIMONT (1). Il s'agit en premier lieu des besoins déjà abordés qui sont relatifs aux liens inter-documentaires au sein du dossier et aux liens inter-dossiers : en effet, l'identification de ces liens offre des possibilités de navigation dans le dossier qui permettront la construction d'instruments de lecture. C'est notamment le cas du besoin de gérer de façon dynamique les plans de classement qui permettra de créer des vues du dossier et de la série de dossiers par facettes en fonction des objectifs de lecture de l'utilisateur, en s'affranchissant de la navigation par arborescence. Comme nous l'avons vu, ces fonctionnalités reposent avant tout sur le référencement des documents qui permettra de mettre en relief des liens, explicités par les métadonnées associées aux documents et aux dossiers.

Ces besoins de navigation dans le dossier grâce aux liens inter-documentaires et inter-dossiers rejoignent le besoin exprimé de façon un peu floue de « Faciliter la recherche de documents ». En effet, si l'indexation et le classement sont des points essentiels pour rendre compte du contenu d'un ensemble documentaire, les fonctionnalités de recherche d'un système de gestion documentaire sont tout aussi essentielles pour restituer à l'utilisateur des réponses pertinentes à ses recherches documentaires. On note d'ailleurs dans les besoins exprimés pour le dossier relatif à l'immeuble la demande spécifique de réaliser des états documentaires, qui nécessite la possibilité de faire des recherches sur des intervalles de dates : « Tracer les documents pour visualiser et constituer l'état du dossier sur une période passée ».

Ces besoins liés à la recherche peuvent trouver des réponses dans les fonctionnalités identifiées par la société SMILE concernant le moteur de recherche d'un système de GED, qu'elle divise en deux catégories, les fonctions de base et les fonctions avancées (17). Dans les fonctions de base, on relève les fonctionnalités d'indexation par le moteur de recherche des métadonnées et du texte intégral des documents « *qui incluent du contenu textuel* » et de recherche selon une approche par métadonnées, par texte intégral ou selon une

approche mixte (17). Dans les fonctions avancées, on note les fonctionnalités d'élaboration de synthèses de recherche à partir de « *l'enregistrement de résultats sous forme de « panier » par exemple, pour permettre aux utilisateurs de constituer une sélection* », de recherche par facettes qui permettra de « *rechercher par étapes successives de façon à affiner une requête par rapport aux résultats de la recherche précédente* », de recherche étendue aux synonymes, aux approximations de langage et au langage naturel (17). Les fonctionnalités avancées d'un moteur de recherche pourront permettre également de « *suggérer des résultats approchant à l'issue d'une recherche, par différents moyens : explicites, via des liens entre documents spécifiés dans l'indexation de chacun ; implicites, des rapprochements issus de calculs statistiques ou sémantiques* » (17). L'indexation pourra aussi être complétée par des fonctions avancées telles que celle de « *détecter automatiquement des « entités nommées », c'est-à-dire des noms propres (personnes, lieux), et leurs relations* » (17).

Outre les besoins liés à la recherche, on peut rattacher à la création de valeur de connaissance les besoins liés au partage du dossier entre ses différents acteurs et des interactions qui peuvent être nécessaires avec des tiers, internes ou externes, et entre services d'une même entreprise autour du dossier. Dans le cas des deux dossiers-métier étudiés, les acteurs qui alimentent le dossier sont multiples. Ces acteurs sont à la fois auteurs de certains documents mais aussi lecteurs de documents produits par d'autres acteurs : acquérir une vision globale du dossier, avec l'accès à l'ensemble des documents relatifs à l'objet documenté, peut être nécessaire à l'utilisateur pour tirer la connaissance nécessaire à une prise de décision ou à l'élaboration d'autres documents. On peut rapprocher de ces besoins celui déjà évoqué de dématérialisation des pièces physiques qui exprime la nécessité d'assurer une vision globale du dossier dans l'environnement électronique. Le partage de l'accès à l'information contenue dans le dossier fait appel aux fonctionnalités déjà évoquées de gestion des habilitations et des droits d'accès, qui trouve son pendant dans les fonctionnalités de recherche documentaire : « *filtrer [les] résultats de recherche selon les habilitations en lecture de l'utilisateur, c'est-à-dire ne lui proposer que des documents qu'il a le droit de consulter* » (17).

Le dernier besoin que l'on peut rattacher à la « *sémantique structurelle* » (1) est le besoin spécifique au dossier relatif à l'immeuble de « *Permettre la consultation de tous les types de formats indépendamment des outils-métier* ». Ce besoin s'exprime dans un contexte de dossier rassemblant des éléments textuels et graphiques : si l'accès aux fichiers textuels est généralement possible depuis tous les postes utilisateurs, l'accès aux fichiers graphiques, tels que les fichiers de dessins vectoriels, nécessite le recours à des applications-métier qui ne sont pas disponibles pour l'ensemble des utilisateurs du dossier. Ce besoin répond aux attentes d'utilisateurs qui ne produisent pas de documents graphiques mais ont besoin de



les consulter pour mener leurs activités, voire de les annoter. Ce besoin peut trouver des réponses dans les fonctionnalités de prévisualisation qui permettent d'ouvrir le document hors des applications dédiées à leurs formats et dans les fonctionnalités de conversion de formats qui pourront livrer à l'utilisateur un document dans un format lisible hors outils-métier (conversion en format PDF par exemple).

En poursuivant notre analyse du recueil de besoins du point de vue de la création de la valeur de connaissance, nous remarquons l'absence de besoins exprimés relatifs au deuxième volet des instruments de lecture identifié par Bruno BACHIMONT, celui de la « *sémantique annotationnelle* » (1). Nous pouvons analyser cette absence de remontée de besoins par le fait que les sources interrogées n'ont peut-être pas identifié de caractère essentiel aux pratiques annotationnelles ou qu'elles n'ont pas associé ces pratiques au périmètre de la gestion électronique documentaire. La possibilité de construire des « *documents lectoriaux* » (1), qui s'appuient sur la catégorisation et l'extraction d'éléments textuels et aussi sur l'annotation d'explicitation, nous paraît tout de même essentielle particulièrement dans le cas du dossier relatif à l'immeuble où, comme dans le dossier patient étudié par Bruno BACHIMONT (1), la prise de décision concernant la réalisation de travaux sur un bâti existant nécessite une acquisition de connaissance issue des éléments documentant les pathologies constatées sur le bâti et les interventions antérieures réalisées.

Concernant les fonctionnalités de systèmes de gestion documentaire décrites dans le livre blanc de la société SMILE, nous notons la possibilité d'annotations textuelles sur les images et les documents textuels (17). Nous ne relevons pas en revanche de fonctionnalités permettant la réalisation d'annotations graphiques dont nous avons à plusieurs reprises noté l'importance concernant les documents graphiques, ni de fonctionnalités permettant de réaliser la synthèse des annotations réalisées sur un ensemble de documents.

Nous avons présenté dans ce chapitre le périmètre des dossiers-métier utilisés comme test pour la définition d'un catalogue de prestation de gestion documentaire. Nous avons appréhendé ces dossiers à travers leurs catégories d'appartenance et l'analyse de leur contenu documentaire. Nous avons notamment essayé d'explicitier les paramètres du caractère mixte de ces dossiers. Enfin, nous avons analysé le recueil des besoins en matière de gestion documentaire pour les deux dossiers-métier étudiés. Nous avons repéré les besoins liés à la valeur-même du dossier en tant qu'unité documentaire : les besoins de liens inter-dossiers et inter-documentaires, les besoins liés à la création de la valeur de trace, les besoins liés à la création de la valeur de connaissance. Nous allons maintenant chercher à analyser comment ces besoins peuvent être traités de façon efficiente dans un contexte de gestion documentaire de dossiers mixtes.

## 9 Gestion documentaire de dossiers mixtes : comment révéler la valeur ajoutée du dossier ?

---

Après avoir dressé le profil des deux dossiers-métier étudiés et analysé les besoins de gestion documentaire relatifs à ces deux dossiers, nous allons maintenant tenter de confirmer ou d'infirmer les hypothèses que nous avons posées concernant l'efficacité des outils de gestion électronique documentaire pour révéler la valeur ajoutée du dossier dans un contexte de dossiers mixtes.

### 9.1 Les liens inter-dossiers et inter-documentaires

En premier lieu, nous allons aborder la question des liens qui révèlent l'unité logique du dossier et pour laquelle nous avons posé l'hypothèse qu'un référencement unifié au-delà des supports dans un outil de gestion électronique documentaire permettra de mettre en évidence cette unité logique tout en rendant compte de l'organisation matérielle du dossier mixte.

#### 9.1.1 Les méta-informations du dossier

L'objet du dossier est la première méta-information du dossier qui va permettre de relier l'ensemble du contenu du dossier : il s'agit de définir ce qui fait du dossier une unité logique autonome, différenciée des autres unités logiques qui prennent place dans la même série.

Dans le cas du dossier individuel de salarié, la première méta-information est celle qui identifie le salarié par rapport aux autres salariés de l'entreprise : il s'agit de son nom et son prénom, et, lorsque l'entreprise en attribue un, son matricule. L'emploi du matricule constitue le moyen le plus stable pour identifier sans ambiguïté le salarié, les nom et prénom pouvant faire l'objet de changement au cours de la carrière du salarié et présenter des cas d'homonymie au sein de l'entreprise, ce qui crée des risques d'erreur dans l'identification du dossier du salarié et dans le rattachement des pièces au dossier. On pourra donc considérer le matricule comme la méta-information principale du dossier, à laquelle on associe les nom et prénom du salarié.

Pour le dossier relatif à l'immeuble, la première méta-information qui permet d'identifier l'objet documenté est sa localisation géographique : elle peut prendre plusieurs formes, adresse, coordonnées géographiques, références cadastrales. Les références cadastrales semblent les plus adaptées à identifier l'immeuble de façon stable dans la mesure où elles identifient le terrain de l'immeuble dans son ensemble du point de vue de sa réalité foncière. En revanche, l'adresse peut être multiple et susceptible de modifications au cours de la vie

de l'immeuble. Les coordonnées géographiques, elles, peuvent soit identifier la parcelle en son point central, soit identifier chaque sommet de la parcelle : l'identification de l'immeuble par ces informations peut être complexe, elle peut présenter des difficultés d'exploitation par les utilisateurs du fait qu'il faut employer une combinaison de chiffres pour identifier un point, combinaison qui n'aboutit pas à la même localisation dans les différents systèmes de coordonnées géographiques.

L'entreprise peut également attribuer un matricule à chaque immeuble qu'elle gère. Le matricule est souvent attribué automatiquement par l'enregistrement de l'objet dans un outil-métier, le matricule permettant de faire le lien entre l'outil-métier et le système électronique de gestion documentaire. Or, nous avons noté que le dossier relatif à l'immeuble est généralement partagé entre plusieurs services, et plusieurs cas peuvent se présenter : soit chaque service de gestion utilise un outil-métier qui lui est spécifique, soit un outil-métier est partagé entre plusieurs services de gestion, soit certains services de gestion utilisent un outil-métier et d'autres n'en utilisent pas. Selon l'organisation de l'entreprise, un système permettant l'attribution d'un matricule unique pour identifier un immeuble et commun à tous les outils-métier peut être mis en place. Si un tel système n'est pas mis en place, il y a des risques d'attribution de matricules différents par chaque service de gestion pour un même immeuble du fait que l'enregistrement de l'immeuble n'est pas nécessairement réalisé de manière concomitante dans l'ensemble des outils-métier et que les services gèrent chacun cet enregistrement. Dans ces conditions, on peut considérer que si l'entreprise est en mesure d'attribuer un matricule unique à l'immeuble, commun à l'ensemble des services de gestion, le matricule peut servir de méta-information principale du dossier. Si tel n'est pas le cas, les références cadastrales pourront servir de méta-information principale, et les différents matricules identifieront les dossiers d'activité propres à chaque service de gestion. La méta-information « adresse » viendra compléter ces méta-informations principales.

Dans l'environnement électronique, les méta-informations que nous avons définies seront enregistrées au niveau de l'entité-mère et héritées à l'ensemble des entités-filles, c'est-à-dire l'ensemble des sous-dossiers, documents et notices qui seront rattachés à l'entité-mère. Dans l'environnement physique, ces méta-informations seront apposées sur les entités physiques appartenant à l'unité logique du dossier. Plusieurs cas d'organisation des entités physiques sont à envisager.

En premier lieu, les entités physiques appartenant à l'unité logique du dossier peuvent être regroupées en une seule unité matérielle : dans ce cas, c'est la localisation de cette unité matérielle qui apparaîtra en méta-information de l'entité-mère dans l'environnement électronique. A noter que cette localisation peut correspondre soit à la localisation interne à

l'entreprise, soit à la référence d'externalisation de l'unité matérielle lorsque l'entreprise a choisi d'externaliser son fonds documentaire.

En deuxième lieu, les entités physiques appartenant à l'unité logique du dossier peuvent être localisées dans plusieurs services qui peuvent se situer sur des sites géographiques distincts, c'est le cas des dossiers éclatés. Au sein de chaque service, des organisations différentes peuvent être relevées en fonction de l'importance de l'activité du service vis-à-vis de l'objet documenté : une unité matérielle regroupant toutes les entités physiques relatives à l'unité logique du dossier, des entités physiques réparties dans des unités matérielles relatives à plusieurs objets (par exemple, classement des activités d'un service par années). Dans les deux cas, la localisation de l'unité matérielle apparaîtra en méta-information du sous-dossier d'activité du service et les localisations de chaque unité matérielle seront remontées au niveau de l'entité-mère dans l'environnement électronique. La différence entre ces deux méta-informations se situera dans les niveaux de définition de la localisation pour atteindre les entités physiques relatives à l'unité logique du dossier (dans le second cas, la localisation indiquera en complément du lieu de stockage la dénomination de l'unité matérielle globale au sein de laquelle se trouvent les entités physiques relatives au dossier).

La description de la localisation devra prendre en compte la division éventuelle de l'unité matérielle en subdivisions mécaniques telles que des volumes, comme elle devra intégrer les possibles subdivisions mécaniques qui interviendront au fur et à mesure de l'alimentation du dossier.

### **9.1.2 Les méta-informations reliant le dossier à une sous-série**

Nous avons vu que les dossiers-métier étudiés appartiennent à des séries de dossiers qui peuvent se subdiviser en sous-séries, chaque série ou sous-série formant un regroupement logique de dossiers.

Dans le cas du dossier individuel de salarié, on relève plusieurs caractéristiques qui, selon la taille et l'organisation de l'entreprise, seront significatives pour constituer des sous-séries au sein de la série regroupant tous les dossiers individuels de salariés : la filiale ou le service d'appartenance, le métier exercé, le statut du salarié, etc. Dans le cas du dossier relatif à l'immeuble, il peut s'agir de la localisation géographique de l'immeuble (commune, département, région, etc.), de la destination de l'immeuble (logements, bureaux, ensemble commercial, etc.), etc. On note que dans les exemples cités, certaines caractéristiques définissent des typologies de dossiers (statut du salarié, métier exercé, destination de l'immeuble), d'autres correspondent plus au découpage organisationnel ou géographique de l'activité (filiale ou service d'appartenance, localisation géographique de l'immeuble).

La série servant avant tout à faciliter la navigation dans l'arborescence électronique du plan de classement, on peut considérer qu'il est plus significatif d'utiliser pour définir les sous-séries le découpage organisationnel ou géographique de l'activité qui est connu des utilisateurs. Les typologies de dossiers constitueront, elles, des méta-informations descriptives des dossiers et sous-dossiers de la sous-série.

Le rattachement du dossier à une sous-série, si elle constitue une aide dans la localisation du dossier dans l'environnement électronique, n'a pas nécessairement d'équivalent dans l'environnement physique. En effet, l'organisation physique est souvent réalisée à partir de l'élément le plus stable des dossiers, qui est en général l'identification par matricule et qui détermine l'ordre de classement. On observe généralement un classement chronologique, au fur et à mesure de l'attribution des matricules. On note d'ailleurs dans le cas du dossier individuel de salarié que le dossier est susceptible de changer de sous-série de rattachement, si le salarié change de service par exemple.

### **9.1.3 Les liens au niveau des sous-dossiers**

Nous avons noté une organisation distincte des deux dossiers-métier étudiés : le dossier individuel de salarié s'organise autour d'un plan de classement hiérarchique unique, identique pour l'ensemble des dossiers. Dans le cas du dossier relatif à l'immeuble, nous avons relevé une organisation du dossier en plusieurs plans de classement hiérarchiques, chacun relatif à l'une des activités des différents services de gestion qui interviennent sur l'immeuble. Nous avons en plus relevé l'existence de plans de classement spécifiques à des événements-métier.

Dans l'environnement électronique, l'existence de plusieurs plans de classement pour un même objet se traduit par une organisation en sous-dossiers qui pourraient se nommer pour le cas du dossier relatif à l'immeuble, « gestion technique », « gestion administrative », « gestion juridique », chaque sous-dossier comportant ensuite son plan de classement spécifique dont l'alimentation est de la responsabilité du service de gestion concerné. On peut dire qu'il n'y a pas de différence fondamentale avec le plan de classement unique du dossier individuel de salarié, à la différence que les subdivisions logiques des sous-dossiers seront beaucoup plus nombreuses dans le cas du dossier relatif à l'immeuble et que la volumétrie de documents rattachée au dossier sera beaucoup plus importante.

Dans les deux cas, il apparaît judicieux que les entités physiques relatives au dossier soient organisées selon le(s) même(s) plan(s) de classement hiérarchique(s) que celui (ceux) mis en œuvre dans le système de gestion électronique documentaire. Dans le cas du dossier relatif à l'immeuble, à chaque sous-dossier d'activité correspondra une unité matérielle gérée par le service de gestion concerné et qui sera organisée selon le plan de classement

spécifique à l'activité. Comme nous l'avons déjà remarqué à propos des méta-informations du dossier, chaque sous-dossier d'activité devra comporter dans l'environnement électronique une méta-information de localisation de l'unité matérielle rassemblant les entités physiques liées logiquement au sous-dossier d'activité.

Il nous apparaît en effet nécessaire que pour chaque subdivision logique du dossier, si des entités physiques s'y rattachent, la localisation de l'unité matérielle qui les contient apparaisse en tant que méta-information de la subdivision logique dans l'environnement électronique. De plus, la subdivision mécanique en volumes de l'unité matérielle devra pouvoir être renseignée dans l'environnement électronique, ainsi que ces évolutions au fur et à mesure de l'alimentation de la subdivision logique. Pour faciliter la gestion des entités physiques, le système de gestion électronique pourra proposer l'impression des étiquettes de référencement correspondant aux subdivisions logiques et matérielles du dossier. On peut reprendre à ce titre les éléments suggérés par le MoReq2 (26) à apposer sur l'étiquette de référencement de l'entité physique : titre, identifiant-système, code de classement, niveau de sécurité, localisation courante. On y ajoutera pour les subdivisions logiques et matérielles l'appartenance à l'entité-mère.

Même si le plan de classement hiérarchique est construit pour répondre aux besoins-métier en matière de classement de documents, des cas exceptionnels ou des modifications de la procédure documentée peuvent amener à la création de nouvelles subdivisions logiques au cours du cycle de vie du dossier. L'enregistrement d'une entité physique dans la nouvelle subdivision logique créée dans l'environnement électronique pourra alors avoir pour conséquence de signaler à l'utilisateur la nécessité de créer la subdivision logique en miroir dans l'environnement physique et lui proposer l'impression de l'étiquette de référencement de la subdivision logique.

De même, il peut exister des cas de fusion de plusieurs dossiers en un seul dossier et des cas de division d'un dossier en plusieurs dossiers. On retrouve notamment cette situation dans les regroupements ou les divisions de lots au sein d'un immeuble. Un nouveau matricule de gestion sera attribué au nouveau lot en historisant les références des anciens lots constitutifs de l'entité. En cas de division d'un lot, il y aura duplication de l'entité-mère des nouveaux lots ou mise en relation des nouvelles entités avec celles dont elles sont issues. Dans l'ensemble de ces cas, le système de gestion électronique alertera l'utilisateur sur la nécessité de regrouper des entités physiques ou de les subdiviser, avec le cas échéant la nécessité de dupliquer les contenus de l'entité-mère.

### 9.1.4 Les liens inter-documents

La coexistence de documents physiques et de documents électroniques au sein d'un dossier rend complexe l'acquisition d'une vision globale du dossier. La gestion électronique documentaire permet d'envisager de rendre compte du dossier dans sa globalité en référençant l'ensemble des documents, qu'ils soient physiques ou électroniques, par le moyen de notices de description des documents.

La notice comprend les métadonnées permettant de décrire le document et ses règles de gestion et de conservation. Dans le cas des documents physiques, leur localisation sera également renseignée (unité matérielle d'appartenance et localisation géographique de l'unité matérielle, ou références d'externalisation) ainsi que les caractéristiques du document physique (dimensions par exemple). Nous donnons ci-après une approche du référencement unifié que nous avons faite pour le dossier individuel de salarié.

Méta-informations au niveau du dossier salarié	Métadonnées de description du document
<p>Données relatives au salarié</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Matricule</li><li>• Nom / Prénom</li><li>• Statut / Situation du salarié</li><li>• « Classification » / catégorie de salariés</li><li>• Salarié spécifique</li><li>• Autres données différenciantes</li></ul> <p>➤ Gestion et historisation des changements de statuts (en fonction des changements de statuts: évolution des habilitations, des listes de pièces constitutives de dossiers)</p> <p>Emplacement des entités physiques</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Références d'externalisation</li><li>• Unité matérielle / Emplacement physique interne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifiant unique du document</li><li>• Propriétés du document</li><li>• Typologie documentaire</li><li>• Criticité (vital, légal, sensible, utile, ...)</li><li>• Durée d'utilité / DUA, Durée de conservation / Evénement déclencheur / Intérêt de conservation / Sort final</li><li>• Durée de validité</li><li>• Conformité (document signé...), Original / copie</li><li>• Localisation des documents physiques (références d'externalisation, unité matérielle / emplacement physique interne)</li><li>• Valeur de l'information / Droits d'accès</li><li>• Niveau de confidentialité / Règles de communication</li></ul>

Figure n°21 : Méta-informations et métadonnées du dossier individuel de salarié

Ce référencement unifié apporte un certain nombre de réponses pour rendre compte de l'unité logique du dossier dans un contexte de dossier mixte. En premier lieu, il permet de rendre compte de façon globale du contenu documentaire du dossier. Il permet également d'explicitier les relations qui peuvent exister entre les documents, quels que soient leurs supports : des métadonnées telles que « a pour annexe », « est la pièce jointe de », « est l'original de », « est la copie de consultation/substitution de », « est la version abrogée de », « est un avenant à », pourront relier deux documents électroniques, deux documents physiques ou un document électronique et un document physique. Ainsi, les relations qui étaient parfois implicites dans l'environnement physique pourront être explicitées dans l'environnement électronique. De même, les différentes versions annotées d'un document qui peuvent être réalisées dans les services de gestion pourront être reliées au document principal : nous avons évoqué à ce propos, concernant le dossier relatif à l'immeuble, le cas

des plans de l'immeuble souvent annotés de façon dissociée par les différents métiers intervenant sur l'immeuble.

Comme nous l'avons vu concernant la gestion de l'archivage mixte, le référencement unifié permet également de gérer de façon unifiée les règles de gestion et de conservation des documents quels que soient leurs supports, les droits d'accès, le niveau de confidentialité et les règles de communication.

Surtout, ce référencement unifié permet d'exploiter pour l'ensemble du dossier les propriétés de calculabilité de l'environnement électronique. Si le plan de classement hiérarchique sert de colonne vertébrale commune aux entités physiques et électroniques du dossier et d'outil de localisation de ces différentes entités, le recours à la gestion électronique documentaire permet de réaliser des vues dynamiques du dossier à partir des métadonnées décrivant les subdivisions logiques et les documents afin de reconstituer un dossier correspondant à la vue-métier de chaque utilisateur.

Dans le dossier relatif à l'immeuble, nous avons noté par exemple que les plans de classement par activités reprennent souvent pour chacune des activités les mêmes subdivisions logiques relatives à la décomposition de l'immeuble en bâtiments, en lots, etc. Si le référencement des documents décrit ce découpage, il pourra alors être envisagé de réunir dans une vue dynamique l'ensemble des documents produits par les différents services concernant une subdivision de l'immeuble. D'autre part, on peut envisager toujours dans le cas du dossier relatif à l'immeuble d'automatiser par la vue dynamique les plans de classement correspondant aux événements-métier : si l'on reprend l'exemple des immeubles de placement, les métadonnées « vente », « expertise annuelle », « expertise quinquennale » pourront être associées aux documents attendus dans les plans de classement relatifs à ces événements afin de générer automatiquement leur regroupement dans une vue dynamique.

La calculabilité de l'environnement électronique couplé au référencement pour chaque document de son statut électronique ou physique permettra également d'indiquer à l'utilisateur le niveau de mixité de la subdivision logique afin de l'alerter sur la répartition de la complétude de la subdivision entre les deux environnements.

### **9.1.5 La mise en œuvre du référencement unifié**

Si nous venons de voir en quoi un référencement unifié peut rendre compte du dossier dans sa globalité et permettre son exploitation par les utilisateurs en fonction de leurs besoins-métier, il semble nécessaire de nous demander comment la mise en œuvre de ce référencement unifiée peut être réalisée.



Que ce soit pour les documents électroniques ou pour les documents physiques, on comprend l'utilité d'automatiser le plus possible le référencement des documents : en effet, nous avons vu que l'opération de renseignement des données de référencement constitue une étape qui peut être considérée comme contraignante par les utilisateurs par rapport au simple versement du document dans le dossier physique. D'abord, l'enregistrement du document électronique permettra de récupérer automatiquement les propriétés du document, son rédacteur, ses signataires, etc. La définition de la typologie documentaire permettra la définition par déduction du niveau de criticité du document, de la durée de conservation, de l'événement déclencheur de l'archivage et du sort final. La date d'émission d'un document permettra de déterminer en fonction de sa typologie sa durée de validité et donc la date où ce document sera périmé. Ce renseignement des métadonnées en cascades suppose que l'entreprise ait mis en place un référentiel des typologies documentaires et lui ait associé des règles de gestion et de conservation pour chaque typologie.

Afin d'assurer la cohérence du renseignement des métadonnées au sein d'une série de dossiers, un certain nombre de techniques visant à aider les utilisateurs à renseigner les différents champs de la notice descriptive du document peut être mis à disposition dans un outil de gestion électronique documentaire. La société SMILE répertorie les principales aides qui peuvent être paramétrées dans une GED :

« La notice (ou fiche) décrivant un document est souvent le premier point d'entrée des utilisateurs. C'est également ce formulaire qui est le plus utilisé par les contributeurs, puisqu'ils devront saisir de l'information.

Pour ce faire, et dans un souci d'ergonomie, de fiabilité et de productivité, les solutions de GED doivent faciliter la contribution, directement ou par le biais d'une intégration légère, par exemple :

- copier/coller entre le document électronique et les métadonnées. Ceci est particulièrement pertinent lorsque le document électronique est issu d'une numérisation et qu'il est possible de le visualiser sur le même écran que la fiche d'indexation.

- aide à la saisie, dès que possible, par exemple :

- des listes de contrôle qui permettent de fiabiliser le fond (sémantique) et la forme (orthographe notamment) de la saisie
- des cases à cocher ou des boutons radio pour les choix multiples
- des boîtes de dialogue adaptées aux tables des valeurs de référence (listes des choix possibles). Ceci pouvant aller de la simple liste déroulante, à des interfaces disposant d'une recherche avec autocomplétion ou d'une navigation (abécédaire, arbre) dans les valeurs de référence
- suggestions pour un champ donné. » (17)

Concernant le référencement de documents physiques, on peut relever plusieurs voies pour faciliter leur référencement. En premier lieu, lorsque des opérations de numérisation sont prévues pour tout ou partie des documents physiques, en externe ou en interne de l'entreprise, les techniques de Reconnaissance Automatique de Document (RAD) et de Lecture Automatique de Document (LAD), avec l'appui d'une reconnaissance optique de

caractères (OCR : en anglais « Optical Character Recognition ») peuvent permettre d'automatiser la recherche des métadonnées permettant de remplir la notice descriptive du document. Toutefois, une phase de vidéo-codage réalisée par un opérateur externe ou un utilisateur au sein de l'entreprise sera nécessaire afin de corriger et valider les métadonnées identifiées par les techniques de reconnaissance automatique.

Concernant les documents produits par l'entreprise, étant donné qu'ils sont pour la très grande majorité créés en format électronique, on peut penser que la version en format bureautique, qui sera éditée en format papier pour validation, peut être versée dans le système de gestion électronique documentaire et indexée en tant que version support à la validation. A partir de la notice de ce document, l'utilisateur pourra créer une seconde notice, destinée à la version validée en format papier et reprenant les caractéristiques communes entre les deux versions, seules les métadonnées spécifiques à l'étape de validation restant à renseigner par l'utilisateur.

On peut aussi envisager que l'entreprise choisisse, en fonction par exemple du niveau de criticité des documents (document vital, document à valeur légale, document sensible, document utile, etc.), de typer uniquement les documents-clés de chaque dossier. Il s'agira du « contenu vital » du dossier pour lequel l'entreprise a déterminé que sa traçabilité est prioritaire. Ce choix organisationnel peut permettre de typer pour l'ensemble des dossiers du fonds documentaire de l'entreprise le contenu estimé indispensable pour le suivi de l'activité, en fonction des risques associés à chaque document.

Nous venons de voir à travers ces méthodes de mise en œuvre du référencement unifié qu'elles nécessitent toutes une intervention humaine pour remplir, vérifier et corriger les notices descriptives des documents. Cette intervention humaine peut être réduite par l'exploitation pertinente des propriétés de calculabilité de l'environnement électronique, sans la faire complètement disparaître. Il y a donc nécessité d'un investissement en amont de la mise à disposition du contenu du dossier dans l'environnement électronique, que l'on soit dans le cas d'un dossier mixte ou dans le cas d'un dossier nativement électronique. Toutefois, le dossier mixte nécessite de renseigner un plus grand nombre de méta-informations et de métadonnées manuellement, les données de localisation et de dimensions des unités matérielles ne pouvant que partiellement être automatisées (par héritage entre entités-mères et entités-filles) ou faire l'objet d'une assistance à la saisie (par proposition de listes déroulantes de formats standard par exemple).

Pour décider de l'intérêt d'investir dans cette phase amont, l'entreprise pourra confronter les temps de saisie effectifs de référencement unifié avec les temps passés à la recherche et à la localisation de l'information en l'absence de ce référencement unifié. Le choix du référencement unifié doit être soutenu par une politique organisationnelle de l'entreprise

visant à systématiser ce référencement afin qu'il puisse être exploitable. L'entreprise pourra à ce titre envisager l'intervention de prestataires externes dans cette phase d'indexation, particulièrement pour les documents physiques, afin d'assurer un traitement homogène de l'ensemble des fonds documentaires.

## 9.2 La création de la valeur de trace

Concernant les besoins identifiés portant sur la valeur de trace, nous avons déjà vu à travers le descriptif du référencement unifié du dossier que des règles de gestion et de conservation peuvent être associées aux typologies documentaires, ce qui permet de gérer leur application, quels que soient les supports des documents. De même, les règles de confidentialité et de communication peuvent être appliquées de façon unifiée. Lorsque des documents devront être éliminés, le système de gestion électronique signalera quels sont les documents physiques devant être éliminés afin que l'utilisateur puisse réaliser les opérations nécessaires au niveau des entités physiques et confirmer manuellement leur réalisation.

### 9.2.1 La complétude du dossier

La complétude du dossier est un point essentiel pour structurer le réseau de traces qui constitue une partie de la valeur ajoutée du dossier. Nous avons fait l'hypothèse que la gestion électronique documentaire permet de rendre compte de ce réseau de traces dans un contexte de dossiers mixtes. Nous allons voir quels outils peuvent être mobilisés pour révéler la valeur de trace dans les dossiers mixtes.

#### 9.2.1.1 Complétude et gestion des mouvements des entités physiques

Comme cela a été évoqué pour l'archivage mixte, il est possible, en complément des méta-informations et métadonnées de localisation des entités physiques du dossier de gérer leurs emprunts et leurs retours à partir d'un jeu de métadonnées décrivant les mouvements de ces entités physiques. Nous reprenons dans le tableau ci-après la liste des métadonnées relatives à la gestion des archives physiques élaborée dans la norme MoReq2 (28).

Nom de la métadonnée (hors réf. MoReq2)	Définition	Alimentation	Réf. MoReq2
<b>Description</b>			
Description.lieu.localisation_proximité physique	Localisation de proximité d'une entité	Saisie manuelle par un administrateur ou un utilisateur ayant les droits au moment de la création de l'entité.	M086
Description.lieu.localisation_normale	Localisation normale d'une entité physique	Saisie manuelle par un administrateur ou un utilisateur ayant les droits au moment de la création de l'entité	M122

<b>Nom de la métadonnée (hors réf. MoReq2)</b>	<b>Définition</b>	<b>Alimentation</b>	<b>Réf. MoReq2</b>
<b>Utilisation</b>			
Utilisation.statut. entité_physique	Indique si l'entité est un contenant ou un document physique	Saisie manuelle par un administrateur ou un utilisateur ayant les droits au moment de la création de l'entité.	M084
Utilisation. environnement_technique. dimensions	Dimensions de l'entité physique	Saisie manuelle par un administrateur ou un utilisateur ayant les droits au moment de la création de l'entité	M092
<b>Gestion</b>			
Gestion. date_retour_prévue	Date de retour prévue pour une entité physique empruntée	Saisie manuelle par l'utilisateur qui emprunte l'entité physique	M098
<b>Traçabilité</b>			
Traçabilité.date.retour	Date à laquelle l'entité physique est rentrée	Généré automatiquement par le SAE (Si cette date est postérieure à la valeur de M094, cela signifie que l'entité est rentrée.)	M093
Traçabilité.date.emprunt	Date à laquelle l'entité physique a été empruntée	Généré automatiquement par le SAE (Si cette date est postérieure à la valeur de M093, cela signifie que l'entité est sortie.)	M094
Traçabilité.date. changement_localisation	Date à laquelle l'entité a quitté sa localisation précédente	Saisie manuelle par un administrateur ou un utilisateur ayant les droits au moment de la création de l'entité	M095
Traçabilité.date. mise_en_rayon	Date à laquelle l'entité physique a été mise en rayon	Saisie manuelle par un administrateur ou un utilisateur ayant les droits au moment de la création de l'entité	M096
<b>Liens</b>			
Relation.acteur. responsable_déplacement	Identifiant système de la personne responsable du déplacement d'une entité physique	Saisie manuelle ou capture automatique par le SAE	M097
Relation.acteur. responsable_conservation	Identifiant système du responsable de la conservation de l'entité physique	Saisie manuelle par un administrateur ou un utilisateur ayant les droits au moment de la création de l'entité	M123

Tableau n°6 : Métadonnées relatives à la gestion des archives physiques dans le MoReq2  
(28)

On voit que l'on peut historiciser les différents mouvements des entités physiques à travers les métadonnées de date de mise en rayon, date d'emprunt, date de retour, date de changement de localisation. L'ensemble de ces métadonnées permet de suivre en permanence la localisation des entités physiques d'un dossier, de connaître leur emplacement lorsque l'on souhaite réunir la complétude du dossier, et aussi de connaître les acteurs des versements, des déplacements et des emprunts. L'ensemble de ces métadonnées pourra être exploité dans un contexte de gestion électronique documentaire de dossiers mixtes.

De plus, lorsqu'un utilisateur réalise un emprunt, l'impression de fantômes récapitulant l'ensemble des méta-informations et métadonnées décrivant les entités empruntées et les conditions de l'emprunt pourra être proposée à l'utilisateur afin de compléter la trace de l'emprunt et remplacer les entités physiques pendant la durée de l'emprunt. Le système électronique permettra aussi d'alerter l'utilisateur et l'administrateur en cas de non-retour des emprunts.

#### **9.2.1.2 Etat de complétude, conformité et mise à jour du dossier**

Un autre volet de la gestion de la complétude du dossier est de mesurer les écarts entre le contenu effectif du dossier et le contenu attendu en fonction de la procédure documentée. La gestion électronique documentaire, si elle est basée sur un référencement unifié du contenu des dossiers mixtes, permet d'assister l'utilisateur et d'automatiser des tâches qu'il réaliserait manuellement dans le cas d'un dossier physique. Il s'agit d'abord de déterminer le(s) facteur(s) déterminants du contenu du dossier ou de l'une de ces subdivisions. Dans le cas du dossier individuel de salarié, le statut du salarié (employé, cadre, cadre dirigeant) et le métier exercé peuvent être par exemple les facteurs déterminants qui, combinés, permettent d'établir des listes de pièces attendues dans le dossier. Dans le cadre du dossier relatif à l'immeuble, la complétude sera vérifiée au niveau de différentes subdivisions des différents plans de classement par activités. Par exemple, le statut du lot mis en location (habitation, commerce, parking) déterminera le contenu du dossier « locataire ». Du côté de la gestion technique du bâti, la nature de travaux réalisés et les caractéristiques du bâti seront déterminantes pour établir la liste des pièces attendues dans le dossier de suivi de chantier. On note à ce propos que certaines activités ne permettent pas de déterminer une liste restrictive et complète des pièces attendues : le système de gestion électronique ne devra pas empêcher le versement de pièces jugées indispensables à la documentation de la procédure et non inscrites dans la liste, comme la non-complétude du dossier signalée par le système devra parfois faire l'objet d'arbitrage de la part des utilisateurs. On peut d'ailleurs aussi envisager que la complétude soit vérifiée uniquement sur certaines pièces du dossier ou de sa subdivision afin de vérifier la présence du « contenu vital » du dossier ou de sa subdivision.

La liste des pièces attendues pourra être construite à partir des typologies documentaires établies pour les dossiers, complétées le cas échéant par des impératifs de date (par exemple, un dossier individuel de salarié devra contenir une copie de la carte d'identité du salarié datant de moins de 15 ans, un dossier de diagnostics immobiliers devra comporter un diagnostic d'état des risques naturels et technologiques de moins de 6 mois), des conditions de conformité (par exemple signature par les parties prenantes), etc. Le système de gestion électronique, par comparaison avec les notices descriptives du contenu du dossier, pourra rendre compte du niveau de complétude du dossier, en précisant les pièces absentes, les pièces périmées ou non conformes, les pièces validées / non validées / en attente de validation, les pièces demandées mais non reçues, les pièces physiques empruntées. L'état de complétude pourra être visualisé par dossier ou subdivision de dossier ou pour un ensemble de dossiers ou encore pour une sous-série de dossiers voire pour l'ensemble de la série. Des workflows de demandes de pièces, de relance sur des demandes de pièces en cours, de demande de restitution de pièces empruntées pourront être déclenchés à partir de cet état de complétude.

En cas d'évolution des facteurs déterminant la liste de pièces constitutives (par exemple, le changement de statut du salarié), le système de gestion électronique historicisera le dernier état de complétude avec les anciens facteurs et proposera un nouvel état de complétude en fonction de la liste de pièces attendues correspondant aux nouveaux facteurs déterminants du dossier.

Cette visualisation de l'état de complétude permet de rendre compte, tout au long du cycle de vie du dossier, du réseau de traces du dossier, explicitées par les méta-informations et les métadonnées du dossier, de ses subdivisions et de son contenu. Elle pourra également s'adapter à la gestion de la complétude dans le cas d'événements-métier où il faudra reconstituer à partir des dossiers d'activité un dossier dont la liste des pièces constitutives est spécifique à l'événement : l'état de complétude du dossier spécifique à l'événement-métier servira de tableau de bord à la constitution de ce dossier.

## **9.2.2 La production documentaire et la valeur de trace**

Nous venons de voir la possibilité de mise en place d'un réseau de traces à partir du référencement unifié des dossiers mixtes. Abordons maintenant le second volet de la mise en place de ce réseau, celui de la diplomatie des documents, qui s'articule autour de la production documentaire et des statuts acquis par le document au cours de son cycle de vie.

### **9.2.2.1 Encadrement de la production documentaire**

Même si l'entreprise ne dématérialise pas les étapes de validation et de diffusion des documents qu'elle produit, elle peut maîtriser sa production documentaire dans le cadre

d'une gestion électronique documentaire, dans la mesure où les documents produits sont créés dans l'environnement électronique. Le besoin exprimé de disposer d'une bibliothèque de modèles de documents à partir desquels des documents personnalisés peuvent être générés renvoie à des besoins de produire des documents fiables, cohérents avec les données du dossier et harmonisés d'un dossier à l'autre.

Non seulement l'existence d'une bibliothèque de modèles de documents permet un gain d'efficacité pour les rédacteurs, mais elle permet de gérer en amont de l'édition d'un document dans le cadre du traitement d'un dossier en particulier, l'adéquation des modèles avec les évolutions réglementaires et juridiques ce qui permet de disposer de modèles de documents toujours à jour, sans que le rédacteur n'ait à effectuer lui-même des mises à jour qui pourraient être différentes d'un rédacteur à l'autre. La validation des modèles et leur mise à jour peuvent d'ailleurs être réservées à quelques rédacteurs identifiés dans le système de gestion électronique documentaire.

Pour la personnalisation des documents en fonction des données du dossier individuel de salarié par exemple, la mise en place de champs remplis automatiquement à partir de données extraites du SIRH permet de fiabiliser la production documentaire en évitant les incohérences et les erreurs de saisie. L'interfaçage avec les outils-métier peut également permettre d'alimenter le SIRH à partir de données créées dans le document.

L'encadrement de la production documentaire par des modèles mis à jour régulièrement permet de diminuer les risques juridiques et aussi de mettre en place une diplomatie des documents qui permettra aux utilisateurs de repérer les informations recherchées et faire émerger la valeur de trace des documents. De plus, si l'entreprise choisit de dématérialiser les processus de validation et de diffusion, l'utilisation des modèles de documents permettra d'y associer des moyens de diffusion adaptés à la typologie documentaire : proposition d'envoi par lettre recommandée électronique, proposition de dépôt dans un coffre-fort électronique, etc.

#### **9.2.2.2 Traçabilité des processus de production documentaire**

Concernant le second aspect de la diplomatie documentaire, nous avons vu l'importance de rendre compte des changements de statut dans le cycle de vie du document. Afin de produire des traces au niveau de l'évolution des statuts du document, qui permettra la production d'un réseau de traces fiables au niveau du dossier, la gestion électronique documentaire permet d'envisager la mise en place de workflows pour formaliser et fluidifier les processus de production documentaire : validation des documents produits en interne, validation des documents reçus, diffusion des documents avec accusé de réception ou demande de signature, etc.

Nous prendrons pour exemple les principaux processus documentaires que l'on a identifié dans le dossier individuel de salarié : le processus d'émission de pièces par le service de gestion du personnel et le processus de dépôt de pièces par le salarié ou un tiers. Nous proposons dans le tableau ci-après des représentations schématiques de ces deux processus.

Concernant l'émission de pièces par le service de gestion du personnel, on voit que le document passe par un certain nombre d'étapes de validation au sein du service avant d'être soumis au salarié qui peut à son tour valider ou non ce document. L'ensemble de ces étapes peut donc être formalisé dans un workflow et ce, même si l'entreprise n'a pas dématérialisé les étapes de diffusion et de signature. Après les opérations de révision et de validation au sein du service de gestion du personnel qui pourront s'effectuer à partir d'un format bureautique, le système pourra proposer la signature électronique du document ou son impression pour signature sur format papier. Pour la diffusion, le système proposera une diffusion dématérialisée ou non, adaptée au mode de signature et à la typologie du document : envoi par lettre recommandée électronique, envoi par email en pièce jointe, envoi par courrier postal, avec possibilité pour les lettres recommandées physiques d'intégrer dans le suivi du workflow les références de l'envoi par recommandé.

Le workflow permettra également de suivre le retour du document, avec vérification de la signature électronique du salarié, enregistrement des traces prouvant que le salarié a accusé réception de la lettre recommandée électronique, enregistrement à partir du flux de courrier entrant de l'accusé de réception du courrier postal. Si le flux de courrier entrant est dématérialisé, avec numérisation du courrier physique, les techniques de lecture automatique des documents permettront d'automatiser l'enregistrement de ces données dans le workflow de suivi de la validation. En fin de workflow, le système signalera à l'utilisateur soit l'enregistrement du document diffusé et validé électroniquement dans la GED au statut de document validé, enregistrement qui peut être couplé avec son versement dans un SAE. En cas de diffusion et de validation sur format papier, l'utilisateur pourra enregistrer manuellement le retour validé du document et le système proposera la création d'une notice descriptive du document papier au statut validé.



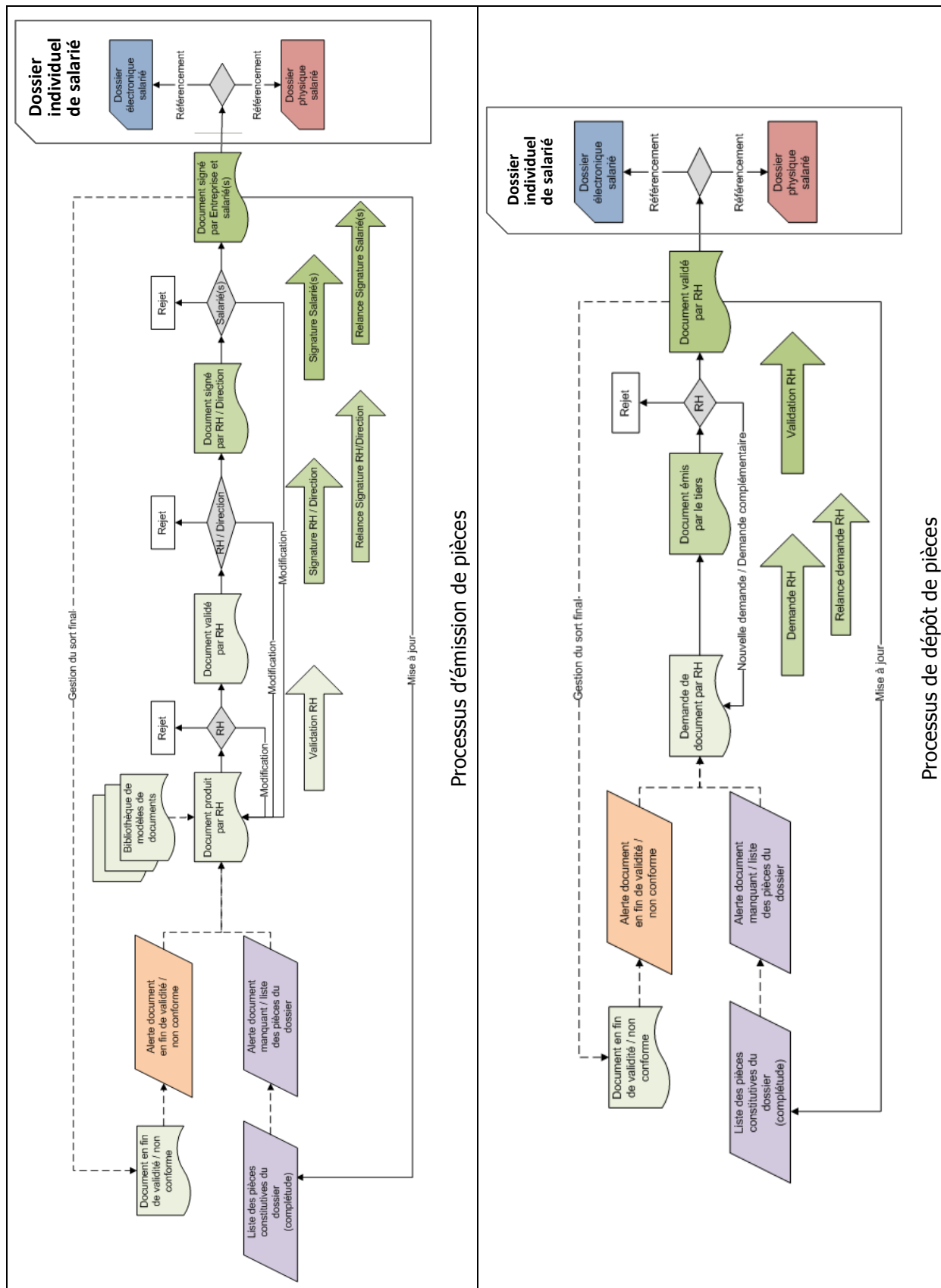


Figure n°22 : Processus d'émission et de dépôt de pièces dans le cadre du dossier individuel de salarié

Concernant le dépôt de pièces par le salarié ou par un tiers, un workflow pourra également être mis en place, en intégrant la possibilité de suivre un dépôt dématérialisé ou physique. Ainsi, la demande de pièces émanant du service de gestion du personnel pourra être adressé par email au salarié et sous la forme de l'attribution d'une tâche dans le workflow, avec relance automatique si le salarié ne dépose pas les pièces demandées. Le salarié pourra soit intégrer les pièces dématérialisées dans le circuit du workflow pour être soumises à la validation du service de gestion du personnel, soit indiquer l'envoi sous format physique auprès du service de gestion du personnel. On retrouve ici les mêmes étapes d'enregistrement à partir du flux de courrier entrant déjà décrites pour le processus d'émission de pièces.

Nous n'avons pas mené, lors de notre mission de stage, le même type de travail sur les processus au sein du dossier relatif à l'immeuble et leurs possibles formalisations sous forme de workflows. Si les processus décrits pour le dossier individuel de salarié pourront être mis en application pour les documents textuels produits dans le cadre du dossier relatif à l'immeuble, il est à noter que les circuits de validation devront intégrer, pour les documents graphiques, la prise en compte des annotations graphiques dans le mode de révision des documents avec des techniques permettant de rendre compte de ces annotations. En l'absence d'outils d'annotations graphiques efficaces au sein du système de gestion électronique documentaire, la numérisation des documents avec leurs annotations graphiques devra être envisagée.

Nous venons de voir comment le référencement unifié, couplé aux propriétés de calculabilité de l'environnement électronique, permet de révéler le réseau de traces du dossier mixte sous la forme d'états de complétude, auxquels s'ajoutent les traces de localisation des entités physiques. Nous avons également vu que l'environnement électronique permet une maîtrise des processus de production documentaire permettant la mise en place d'une diplomatie unifiée des documents textuels quels que soient leurs supports de diffusion. Nous avons toutefois noté les limites de l'environnement électronique dans la maîtrise de la production documentaire graphique. Il serait intéressant de poursuivre l'analyse avec l'étude d'outils de gestion électronique dédiée à la documentation technique, certainement plus à même de prendre en charge les circuits de révision et de validation des documents graphiques.

### **9.3 La création de la valeur de connaissance**

Nous abordons maintenant la question de la valeur de connaissance issue du dossier : nous nous interrogerons sur les possibilités de la gestion électronique documentaire pour faire émerger cette valeur à travers la construction d'instruments de lecture adaptés au contenu du dossier.

### 9.3.1 La « sémantique structurelle »

Nous avons vu que les besoins en matière de « *sémantique structurelle* » (1) recourent en partie ceux déjà évoqués relatifs aux liens inter-dossiers et inter-documents. Dans le contexte des dossiers mixtes, le référencement unifié de l'ensemble des documents quels que soient leurs supports est un prérequis indispensable à la construction d'instruments de lecture.

Toutefois, on notera que si le référencement unifié tel que nous l'avons décrit répond aux exigences permettant la création d'un réseau de traces, il ne répond que partiellement aux besoins en matière de création de valeur de connaissance. Il permettra par exemple de répondre aux besoins évoqués pour le dossier relatif à l'immeuble de création d'états documentaires du dossier en faisant des recherches par intervalles de dates afin de permettre à l'utilisateur d'analyser un ensemble documentaire cohérent avec ses objectifs de lecture. De manière plus générale, l'utilisateur pourra reconstituer des « dossiers de lecture » à partir de combinaisons des différentes méta-informations et métadonnées sélectionnées en fonction de ses objectifs de lecture. De même, la navigation et la recherche par facettes permettront à l'utilisateur de filtrer le contenu du dossier en fonction de ces mêmes objectifs.

En revanche, ce référencement unifié montre ses limites face à la mise en réseau des contenus documentaires. En effet, si les documents en format papier ne font pas l'objet d'une dématérialisation, l'indexation des contenus que permet un moteur de recherche en texte intégral ne s'effectuera que sur les documents électroniques. Les documents validés en format papier ou reçus en format papier seront exclus de l'indexation, ce qui donnera une vision partielle du contenu documentaire du dossier mixte. Le lecteur ne pourra pas s'appuyer sur les remontées d'information d'une recherche faite sur le texte intégral des documents pour avoir une vision globale du dossier.

On retrouve la même inégalité de remontée d'informations au niveau de la prévisualisation des contenus. La gestion électronique documentaire permet de répondre aux besoins de prévisualiser l'ensemble des documents électroniques, hors des applications associées à leurs formats, qui peut également se compléter par la possibilité de convertir les documents dans un format lisible hors outils-métier. Mais, sans dématérialisation des contenus des documents papier, le lecteur ne pourra pas comparer au sein de la même application le contenu de l'ensemble des documents référencés dans le dossier.

La numérisation des documents physiques, couplée à leur indexation par des techniques de RAD, LAD, OCR et de vidéo-codage, permettra d'obtenir le même niveau de remontées d'information entre documents nativement électroniques et documents physiques numérisés.

Sans le recours à ces techniques de dématérialisation, le partage de l'information attendu d'un outil de gestion électronique documentaire ne sera que partiellement atteint : si l'ensemble des notices descriptives seront accessibles (en fonction des droits d'accès de chacun des acteurs du dossier), l'accès au contenu des documents physiques sera subordonné à l'accès aux entités matérielles.

Selon les besoins de l'entreprise en matière de construction d'instruments de lecture, le recours à ces techniques pourra se révéler nécessaire afin d'assurer aux utilisateurs une vision globale du contenu du dossier : c'est notamment le cas dans le contexte de dossiers éclatés où l'utilisateur peut se retrouver dans l'impossibilité de reconstituer facilement le contenu du dossier du fait de leur dispersion géographique. Cela est aussi le cas pour les documents graphiques dont la description textuelle sera toujours très limitée et dont la consultation directe s'avèrera souvent indispensable pour que le lecteur y collecte les informations recherchées.

### **9.3.2 La « sémantique annotationnelle »**

Concernant le second volet de la valeur de connaissance, celui de la « *sémantique annotationnelle* » (1), nous rappelons que nous n'avons pas relevé pour les deux dossiers-métier étudiés de besoins exprimés relatifs à la construction de « *documents lectoriaux* » (1). Même si ces besoins ne sont pas exprimés, il nous apparaît nécessaire de prévoir que les utilisateurs puissent recourir à la construction de tels documents. Comme certaines solutions de GED le proposent, il est possible d'annoter les documents nativement électroniques ou numérisés par le moyen de « post-it » virtuels. On peut également envisager que le contenu de ces « post-it » virtuels deviennent des métadonnées d'annotation de leurs documents-cible, que le lecteur partagera ou non avec les autres utilisateurs. L'indexation de ces métadonnées permettra au lecteur de référencer les documents par ses métadonnées d'annotation et donc d'organiser des vues dynamiques du dossier à partir de ce jeu personnel de métadonnées. On peut aussi envisager que ces métadonnées d'annotation soient également renseignées au niveau des notices descriptives des documents physiques. Ces métadonnées d'annotation pourront ainsi être le lieu d'explicitation de certaines informations par le lecteur ou par l'auteur du document.

Concernant les documents graphiques, si les annotations textuelles à apposer sur ce type de document peuvent être traitées comme nous venons de le décrire, les possibilités d'annotations graphiques restent peu développées dans l'environnement électronique. Toutefois, l'existence d'annotations graphiques pourra être signalée dans les métadonnées d'annotations en mettant en relation le document-cible et le document d'annotation. On peut aussi envisager que les métadonnées d'annotation permettent d'attacher au document cible les versions numérisées d'annotations graphiques réalisées sur support physique.

Nous voyons à travers ces éléments comment pourrait se traduire l'« *espace semi-privatif* » (4) qu'évoque Marie-Anne CHABIN pour permettre aux utilisateurs d'exploiter les documents gérés électroniquement selon leurs objectifs de lecture.

Si la valeur de connaissance du dossier est à la fois peu identifiée dans les besoins-métier et difficile à révéler par un outil de gestion électronique documentaire dans un contexte de dossiers mixtes, il nous semble que l'étude sur ce point devrait être poursuivie afin de mieux cerner les besoins et les pratiques des utilisateurs. En effet, si les pratiques d'annotation ne sont pas rendues possibles dans l'environnement électronique, il existe des risques de rematérialisation des documents électroniques pour pouvoir réaliser facilement des annotations sur les documents. Cette situation serait paradoxale car l'environnement électronique permet d'exploiter de façon plus efficiente les annotations par le recours aux propriétés de calculabilité permettant d'indexer ces annotations, de réaliser des synthèses des extractions de documents et de rassembler les annotations d'explicitation sous la forme de « *documents lectoriaux* » (1) électroniques.

Ainsi, à partir de l'analyse des liens inter-dossiers et inter-documents, des outils permettant de créer la valeur de trace et de connaissance définissant le dossier, nous avons cherché à montrer comment la valeur ajoutée du dossier dans un contexte de dossiers mixtes peut être révélée par la mise en place d'une gestion électronique documentaire de dossiers mixtes. Nous avons vu les moyens de gestion unifiée qui peuvent être envisagés tout au long du cycle de vie du dossier, nous avons également vu que cette gestion unifiée présente des limites dues à l'hétérogénéité de supports au sein du dossier. Toutefois, la gestion électronique des dossiers mixtes nous paraît constituer la façon la plus efficiente d'aborder la gestion de ce type de dossiers, d'autant plus que sa mise en place permettra d'anticiper et préparer la dématérialisation progressive des documents et des processus que l'entreprise pourra réaliser de façon échelonnée dans le temps.

# Conclusion

L'objectif de ce mémoire était de définir les moyens de gestion adaptés aux dossiers mixtes, cette situation de gestion concernant un grand nombre d'entreprises qui produisent et reçoivent à la fois des documents physiques et des documents électroniques. Nous avons cherché en premier lieu à cerner la notion de dossier dans les environnements physique et électronique dans l'objectif de pouvoir dresser un portrait des enjeux de gestion des dossiers mixtes.

Nous avons mis en évidence les trois dimensions du dossier, logique, matérielle et temporelle, qui en font une unité documentaire et informationnelle. Le dossier est un objet autonome, en lui-même porteur de sens, du fait des liens d'interdépendance qui existent entre les documents constitutifs du dossier, mais aussi un objet mouvant du fait du caractère évolutif du contenu du dossier tout au long de sa période d'alimentation. La valeur ajoutée du dossier se situe dans la trace et la connaissance qui en émanent sous la forme de méta-informations implicites ou explicites, au-delà de la valeur propre aux documents qu'il contient. Nous avons souligné le rôle primordial du lecteur dans l'identification de cette valeur ajoutée du fait qu'elle apparaît particulièrement par la mise en relation d'éléments issus de la forme et du contenu des documents constitutifs du dossier et aussi par la mise en relation du contenu du dossier avec l'environnement qu'il documente.

Nous avons vu que si l'environnement électronique ne remet pas fondamentalement en cause la notion de dossier et qu'il conforte son rôle de contextualisation de l'information, les finalités du dossier, la création des valeurs de trace et de connaissance, n'y sont pas atteintes selon les mêmes méthodes que dans l'environnement physique, ces méthodes étant pour certaines intrinsèquement liées au support du dossier. Nous avons également vu que, quel que soit le support du dossier, une gouvernance organisationnelle est indispensable afin de fixer les finalités du dossier pour l'entreprise et les règles de constitution et de gestion.

Nous avons ensuite noté que l'encadrement normatif du dossier était subordonné à celui du document, son rôle étant de servir la gestion de l'entité jugée normativement la plus importante car porteuse des traces explicites de l'activité, le document, en le contextualisant et en le localisant sous la forme de métadonnées de contextualisation et de nœuds d'arborescence permettant de hiérarchiser logiquement les uns par rapport aux autres des groupes de documents rattachés par une caractéristique commune.

Plus spécifiquement concernant les dossiers mixtes, nous avons relevé un faisceau d'éléments permettant de montrer que la coexistence des supports physiques et électroniques dans les dossiers gérés par les entreprises est une réalité prégnante qui semble s'installer dans la durée. Nous avons vu que la dimension mixte d'un dossier implique de combiner, tout au long de son cycle de vie, une approche logistique et une

approche par le statut des documents constitutifs du dossier. L'intérêt d'une gestion unifiée des dossiers mixtes, d'un point de vue organisationnel et d'un point de vue technique, nous a été démontré par l'analyse d'outils et de méthodes dans le domaine de l'archivage mixte.

Nous avons ensuite consacré la seconde partie de ce mémoire à la gestion documentaire de dossiers mixtes pendant leur période d'alimentation, en nous appuyant sur l'hypothèse de départ que les dossiers mixtes ne peuvent être gérés de façon efficiente qu'à travers une gestion unifiée au sein d'un système de gestion électronique. Cette seconde partie s'est basée sur les éléments recueillis pendant la mission de stage réalisée au sein de l'entreprise LOCARCHIVES dont l'objectif était la définition des enjeux, des besoins et des moyens de mise en œuvre pour la gestion industrielle de dossiers mixtes, avec une approche par dossier-métier. Nous avons trié les besoins en matière de gestion documentaire relevés pour ces deux dossiers-métier en fonction des trois volets que nous avons définis comme fondamentaux pour rendre compte de la valeur ajoutée du dossier : les liens inter-dossiers et inter-documents, la création de la valeur de trace, la création de la valeur de connaissance. Nous avons ensuite analysé comment ces besoins peuvent être couverts en prenant en compte leur caractère mixte.

Nous avons fait l'hypothèse que l'unité logique du dossier pouvait se traduire par la mise en place d'un référencement unifié des documents quels que soient leurs supports permettant d'explicitier les liens inter-documentaires, et plus largement les liens inter-dossiers au sein d'une série cohérente. Nous avons vu que ce référencement permet à la fois de rassembler les contenus du dossier selon leurs liens logiques tout en rendant compte de l'organisation matérielle des entités physiques du dossier. Il permet une vision globale du contenu du dossier tout au long de son cycle de vie et donc une gestion unifiée des contenus du dossier quels que soient leurs supports. Les possibilités de calculabilité de l'environnement électronique permettent de plus une navigation dynamique au sein d'un dossier et entre les dossiers d'une série, qui permet une exploitation du dossier dans sa globalité en fonction des besoins-métier.

Nous avons fait ensuite l'hypothèse que les outils d'indexation et de structuration de l'information permettaient de construire le réseau de traces commun à l'ensemble des pièces du dossier, indépendamment de leur support, et exploitable grâce aux propriétés de calculabilité de l'environnement électronique. Nous avons vu qu'en effet, ces outils apportaient des solutions aux besoins de suivi de la complétude du dossier, de suivi de la conformité documentaire et de la tenue à jour du dossier, tout au long de son cycle de vie et quels que soient les supports de ses contenus documentaires. Nous avons également vu comment la structuration de l'information pouvait assister l'encadrement de la production documentaire et la traçabilité des processus documentaires.



Enfin, nous avons fait l'hypothèse que les instruments de lecture des dossiers mixtes devaient se construire à partir des outils électroniques de construction de la finitude synoptique qui se traduit par une mise en réseau des contenus documentaires. Nous avons vu à ce propos les limites posées par l'hétérogénéité des supports dans la gestion documentaire des dossiers mixtes. Les inégalités entre les documents physiques et les documents électroniques en termes d'indexation de contenu et donc de remontée d'information nous apparaissent comme un obstacle à la construction d'instruments de lecture fiables et rendant compte d'une vision globale du dossier. Nous avons montré dans ce cas l'apport que constituerait la dématérialisation des documents physiques pour permettre de construire des instruments de lecture apportant une véritable assistance de navigation aux lecteurs du dossier. Nous avons également noté les limites en termes de construction de documents lectoriaux que pose le caractère mixte des dossiers et la nécessité d'explorer plus précisément les solutions qui pourraient être apportées à cet enjeu important dans l'appropriation du dossier.

Nous avons donc vu les apports et les limites de la gestion électronique documentaire appliquée aux dossiers mixtes. Même si l'environnement électronique ne permet pas de régler toutes les difficultés de gestion liées à l'hétérogénéité des supports au sein d'un même dossier, sa mise en place au sein des entreprises confrontées à ce type de gestion permet l'apport d'un premier niveau de maîtrise globale du dossier. Elle permet également d'intégrer au fur et à mesure de leur mise en place par l'entreprise les démarches de dématérialisation des documents et des processus. Pour avoir une vision plus complète de la gestion électronique documentaire appliquée aux dossiers mixtes, notre étude devrait être complétée par le test de l'ensemble des solutions que nous avons identifiées dans un contexte réel d'entreprise. Notamment, les temps d'enregistrement des documents physiques devront être mesurés afin d'en identifier les contraintes. D'autre part, les utilisateurs finaux devront être interrogés pour mesurer les apports et les limites de la gestion électronique des dossiers mixtes dans leur activité.

# **Bibliographie**

Nous avons organisé la bibliographie selon les principaux thèmes abordés dans le mémoire : les notions de dossier et de document, le records management, la dématérialisation, les outils de gestion et d'archivage électronique. Concernant le contexte normatif, nous avons distingué les normes relatives à la gestion des documents d'activité, celles relatives à l'archivage sur le long terme et celles relatives à la description et à l'indexation.

A l'intérieur de chaque catégorie, nous avons organisé les références par ordre alphabétique, hormis pour le contexte normatif qui est organisé par ordre chronologique. Dans le corps du mémoire, les citations sont réalisées sous forme numérique, conformément au numéro de référence indiqué dans la liste bibliographique numérotée ci-après.

La collecte des références bibliographiques a été arrêtée au 7 septembre 2015. Elle couvre essentiellement le périmètre français. La rédaction des références bibliographiques est conforme aux normes suivantes :

- NF Z44-005. Décembre 1987. Documentation. Références bibliographiques : contenu, forme et structure et à la norme. Paris : AFNOR, 1987. Norme française, ISSN : 0335-3931.

- NF ISO 690-2. Février 1998. Information et documentation. Références bibliographiques Documents électroniques, documents complets et parties de documents. Paris : AFNOR, 1987. Norme française, ISSN : 0335-3931.

## **Notions de dossier et de document**

**(1)** BACHIMONT Bruno. Dossier et lecture hypertextuelle : problématique et discussion. Exemple autour du dossier patient. Les Cahiers du Numérique [en ligne], 2001. [consulté le 24 août 2015], Vol. 2, n°2, pp.105-123.

<[http://www.utc.fr/~bachimon/Publications\\_attachments/BachimontCahierNum.pdf](http://www.utc.fr/~bachimon/Publications_attachments/BachimontCahierNum.pdf)>.

L'auteur analyse, à travers l'exemple du dossier patient hospitalier, les caractéristiques du dossier en tant qu'hyperdocument ainsi que ses instruments de lecture. Il analyse comment, lors de la dématérialisation du dossier, sa lisibilité doit être recréée en exploitant les propriétés propres à l'environnement électronique, la dématérialisation supprimant les instruments de lecture associés au support papier.

**(2)** BRINGAY S., BARRY C., CHARLET J. Les documents et les annotations du dossier patient hospitalier. Information-Interaction-Intelligence [en ligne], Cepadues, 2004. Mis en ligne le 5 juillet 2004 [consulté le 29 juillet 2015], Vol. 4, n°1, pp.191-211.

<[http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00001024](http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001024)>.

Les auteurs analysent, dans le cadre du dossier patient hospitalier, la pratique d'annotation qui se traduit par une interaction directe entre support papier et utilisateur du dossier. Ils définissent les annotations comme des documents autonomes et cherchent à montrer

l'importance de ces annotations pour les utilisateurs du dossier et leur nécessaire transposition dans le cadre d'une dématérialisation du dossier.

**(3)** CARO DAMBREVILLE Stéphane. Document papier, document numérique. Techniques de l'ingénieur, Traité Documents numériques, Gestion de contenu [en ligne], 2003. Mis en ligne le 2 février 2010 [consulté le 4 août 2015], H7225 pp.1-8. <<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00451049>>.

En partant du constat que la version papier d'un document peut être préférée par les utilisateurs à sa version numérique, l'auteur compare les deux supports pour en tirer les principales différences, du point de vue de : leurs aspects matériels (propriétés et caractéristiques du support), leur traitement cognitif (représentation de la structure, repérage, navigation), leur perception physiologique, (confort de lecture, posture) et leurs usages (types d'utilisation privilégiés, modes de lecture, familiarité).

**(4)** CHABIN Marie-Anne. Essai de définition universelle du dossier. Document numérique [en ligne], Lavoisier, 2002/1. [consulté le 30 août 2015], Vol. 6, pp.159-175. <<http://www.cairn.info/revue-document-numerique-2002-1-page-159.htm>>. ISSN : 1279-5127.

L'auteure s'attache à explorer la notion de dossier, notion utilisée quotidiennement dans les entreprises sans que sa définition fasse l'objet d'un consensus. En cherchant à définir ce que recouvre la notion de dossier et à quoi elle fait référence dans les activités des entreprises, l'auteure entreprend de définir si le changement de support qui voit le dossier physique muter vers le dossier électronique affecte le contenu du dossier.

**(5)** CHABIN Marie-Anne. Ce que l'écran dissimule. *In* Impressions, Expressions. Le Blog de Marie-Anne Chabin [en ligne]. Paris, Marie-Anne Chabin, Mis en ligne le 31 août 2015 [consulté le 4 septembre 2015]. <<http://www.marieannechabin.fr/2015/08/ce-que-l-ecran-dissimule/>>.

Dans cet article, l'auteure analyse les conséquences de la lecture sur écran des documents électroniques et les différences de perception qui existent avec la lecture sur support papier. Elle relève principalement que l'écran dissimule un certain nombre d'éléments de la diplomatique des documents, indispensable à l'analyse du document par son lecteur.

**(6)** FNTC. Guide du document hybride et de la certification 2D. Passer en toute confiance du numérique au papier et inversement. FNTC [en ligne], 2011. [consulté le 8 mai 2015], 35p. Collection : Les guides de la confiance de la FNTC. <<https://www.fntc.org/fr/publications/func-startdown/256/>>

Le guide rend compte du contexte juridique, de l'état de l'art des solutions existantes (signature électronique, code 2D), et des exemples d'usages (lettre recommandée électronique, facture électronique, bulletin de paie électronique) en matière de document

hybride, document qui permet au cours de son cycle de vie des changements de statut entre format physique et format électronique en conservant son intégrité et la fiabilité de son contenu.

**(7)** GAGNON-ARGUIN L., MAS S. Typologie des dossiers des organisations. Analyse intégrée dans un contexte analogique et numérique. Québec, Presses de l'Université du Québec, 2011. 213p. Collection : Gestion de l'information. ISBN : 978-2-7605-3179-6.

Les auteures définissent le dossier comme le premier niveau de classement des documents produits et reçus par les organisations, et elles exposent les différents paramètres de gestion du dossier dans l'environnement physique et dans l'environnement électronique. Elles analysent ensuite les principaux dossiers de gestion d'une organisation, en définissant leur contexte, leurs règles de conservation et en proposant les métadonnées essentielles pour les indexer.

**(8)** KERARON Yves. Le document numérique entre préservation et usage. Application au document technique, support aux activités du cycle de vie produit. Document numérique [en ligne], Lavoisier, 2007/2. [consulté le 30 août 2015], Vol. 10, pp.105-128. <<http://www.cairn.info/revue-document-numerique-2007-2-page-105.htm>>. ISSN : 1279-5127.

L'auteur définit la documentation technique et les enjeux de sa mise à jour pendant le cycle de vie du produit qu'elle documente. Il définit notamment les conditions d'exploitation des documents physiques et électroniques en fonction des tâches réalisées. Il propose un cadre théorique pour mettre le système documentaire en interaction avec ses utilisateurs et avec l'objet documenté, ainsi que les contours d'un référentiel numérique adapté à la documentation technique.

**(9)** LOCARCHIVES. Les dossiers hybrides : un enjeu d'aujourd'hui. Locarchives [en ligne], 2013. [consulté le 8 mai 2015], 61p. <<http://www.locarchives.fr/formulaire-presentations-dossiers-hybrides>>

La publication du tiers-archiviste LOCARCHIVES définit les caractéristiques d'un fonds hybride et présente les solutions de gestion externalisée qu'il propose en matière de gestion coordonnée d'archives physiques et d'archives électroniques.

## **Records management**

**(10)** CHABIN Marie-Anne. Archiver, et après ?. Paris, Djakarta Editions, 2007. 160p. ISBN : 978-2-9528828-0-4.

L'auteure détaille les tenants et les aboutissants du geste d'archiver : ses finalités, ses acteurs, ses enjeux organisationnels et financiers. Elle étudie notamment en les comparant les pratiques de l'archivage physique et les pratiques de l'archivage électronique.

**(11)** DUTHEIL C., REMIZE M., TEXIER B. L'archivage hybride bien ordonné. Archimag, Serda édition-IDP, 2014. N°272, pp.16-22. ISSN : 0769-0975.

Ce dossier s'interroge sur les solutions qui peuvent être apportées pour gérer la situation récurrente dans les organismes privés et publics de devoir gérer à la fois des archives physiques et électroniques. Il identifie les processus organisationnels à mettre en œuvre et les points-clés de cette gestion mixte, en donnant des exemples de mise en application de ce type de gestion au sein d'entreprises.

**(12)** REMIZE Michel (dir.). Records management, archivage et sécurité. Archimag, Serda édition-IDP, 2009. Guide pratique n°39, 28p. ISSN : 1242-1367.

Les auteurs de ce guide partent du principe que la technique de gestion de l'information la plus adaptée pour gérer la sécurité des informations est celle du records management exposé dans la norme ISO 14589. Ils en exposent un état de l'art, son positionnement stratégique, sa méthodologie, ses outils, et des retours d'expérience concernant sa mise en pratique.

**(13)** REMIZE Michel (dir.). Records management, archivage et sécurité. Durées de conservation et tableaux de gestion. Archimag, Serda édition-IDP, 2009. Supplément du guide pratique n°39, 68p. ISSN : 1242-1367.

Dans le cadre de la mise en pratique du records management, ce guide présente les durées de conservation et des tableaux de gestion des documents d'activité dans différents secteurs et dans différentes fonctions : direction générale et services généraux, comptabilité et finance, gestion de la relation client, ressources humaines, assurance et contrôle qualité, développement durable, administration électronique, assurance, banque, santé, communication électronique.

## **Dématérialisation**

**(14)** RIETSCH J.-M., CHABIN A.-M., CAPRIOLI E. Dématérialisation et archivage électronique. Mise en œuvre de l'ILM (Information Lifecycle Management). Paris, Dunod, 2006. 207p. ISBN : 2-10-050077-5.

L'ouvrage aborde la mise en œuvre de la dématérialisation et l'archivage électronique à travers celle de l'ILM. En premier lieu, il identifie les enjeux techniques, organisationnels et juridiques de ces projets ainsi que leurs contraintes et leurs risques. Il apporte ensuite des méthodes et des solutions de mise en œuvre de projets de dématérialisation, intrinsèquement liée à l'archivage électronique.

**(15)** RIETSCH J.-M., MORAND-KHALIFA N., PASCON J.-L., BARBRY E. Mise en œuvre de la dématérialisation. Cas pratiques pour l'archivage électronique. Paris, Dunod, 2010. 299p. ISBN : 978-2-10-054533-9.

L'ouvrage définit les objectifs de la dématérialisation dans les processus documentaires de l'entreprise et de la mise en place d'un système d'archivage électronique pour rendre compte des éléments dématérialisés. Il s'attache à la fois à décrire les aspects organisationnels qui doivent sous-tendre le projet, son encadrement juridique et normatif. IL donne également les clés de l'élaboration d'un cahier des charges pour ce type de projet ainsi que des cas concrets de mise en œuvre.

**(16)** TEXIER Bruno. Faut-il rematérialiser les documents que l'on a dématérialisés ?. Archimag, Serda édition-IDP, 2013-2014. N°270, pp.24-25. ISSN : 0769-0975.

L'article décrit, dans la période actuelle de coexistence de documents d'activité en format papier et en format électronique, des expériences d'entreprise confrontées à la nécessité de rematérialiser des documents dématérialisés pour des raisons de conservation à long terme et pour prouver l'authenticité d'un document devant la justice. L'article aborde également les techniques du document hybride.

## **Outils de gestion et d'archivage électronique**

**(17)** CHOPPY T., ZYSMAN H., LETI I. Gestion documentaire. Le meilleur des solutions open source. Smile – Open source solutions [en ligne], 2013. [consulté le 25 mars 2015], 90p. Collection : Gestion de contenu et GED. <<http://www.smile.fr/Livres-blancs/Gestion-de-contenu-et-ged/Gestion-documentaire>>

Ce livre blanc aborde la gestion documentaire en confrontant la réalité des besoins et les solutions open source du marché. Il regroupe une approche générale de la gestion documentaire avec les éléments méthodologiques fondamentaux des projets de GED et la description des grandes fonctionnalités des solutions de gestion documentaire avec leur mise en œuvre dans une sélection de solutions open source.

**(18)** TEXIER Bruno. Solutions d'archivage mixte. Archimag, Serda édition-IDP, 2014. N°279, pp.33-36. ISSN : 0769-0975.

Cet article rend compte des critères de choix adaptés au contexte de l'entreprise pour une solution de gestion d'archivage mixte : plans de classement, suivi des versements, conformité aux normes, etc. Il donne ensuite un panorama comparatif de treize solutions du marché.

**(19)** TOLEDANO C., LAMRIRI N., JUIN S. Proiciel de gestion d'archives mixtes. Enjeux, apports et critères de sélection d'une solution. Everteam et Bureau Van Dijk [en ligne], 2013. [consulté le 7 juin 2015], 27p. <<http://www.everteam.com/fr/telechargez-le-livre-blanc-archives-mixtes/>>

Ce livre blanc est consacré à la gestion des archives mixtes : il démontre d'abord l'intérêt de gérer de façon unifiée les archives physiques et les archives électroniques constitutives d'un

même fonds documentaire. Il expose ensuite les fonctionnalités d'une solution électronique de gestion d'archivage mixte. Il rend également compte de cas d'application dans le domaine de l'immobilier.

**(20)** TOSCA CONSULTANTS, LENEPVEU P. Archivage électronique et records management. Etat de l'art et présentation de sept solutions. Paris, ADBS Editions, 2011. 366p. ISBN : 978-2-84365-129-8.

Après avoir présenté l'encadrement normatif de l'archivage électronique et défini un modèle de référence pour la gestion des archives, l'étude interroge sept solutions du marché pour mesurer leur adéquation avec le modèle de référence défini. Cette étude démontre notamment l'intérêt, dans le cas des dossiers mixtes, de la gestion des archives physiques dans un SAE et rend compte de sa prise en compte dans les solutions du marché.

## **Normes relatives à la gestion des documents d'activité**

**(21)** NF ISO 15489-1. Avril 2002. Information et documentation. « Records management ». Partie 1 : Principes directeurs. Paris : AFNOR, 2002. 19p. Norme française, ISSN : 0335-3931.

**(22)** FD ISO/TR 15489-2. Mars 2002. Information et documentation. « Records management ». Partie 2 : Guide pratique. Paris : AFNOR, 2002. 39p. Norme française, ISSN : 0335-3931.

Cette norme internationale, transposée dans la normalisation française, pose les principes de la mise en œuvre du records management à partir des activités. Elle détermine des règles de sélection et d'enregistrement, de stockage, d'accès, de traçabilité, de gestion du sort final des documents. Elle définit également les quatre critères pour qu'un document puisse prétendre au statut de « record » : son authenticité, sa fiabilité, son intégrité et son exploitabilité.

**(23)** NF ISO 30300. Décembre 2011. Information et documentation. Systèmes de gestion des documents d'activité. Principes essentiels et vocabulaire. Paris : AFNOR, 2011. 16p. Norme française, ISSN : 0335-3931.

**(24)** NF ISO 30301. Décembre 2011. Information et documentation. Systèmes de gestion des documents d'activité. Exigences. Paris : AFNOR, 2011. 24p. Norme française, ISSN : 0335-3931.

La série de normes internationales ISO 30300 sur le management et l'audit de l'archivage, dont seuls les deux premiers volets sont parus, « Principes essentiels et vocabulaire » et « Exigences », aborde la production et l'archivage de documents engageants comme partie intégrante des activités, des processus et des systèmes de toute entreprise ou organisme.



Elle décrit les méthodes pour gérer ces documents engageants comme des actifs de l'entreprise.

## **Normes relatives à l'archivage sur le long terme**

**(25)** MoReq. Mars 2001. Modèle d'exigences pour l'organisation de l'archivage électronique. Spécifications MoReq. Paris : Archive 17, 2004 (traduction française). 132p. Norme européenne traduite en français.

**(26)** MoReq2. 2008. Exigences-types pour la maîtrise de l'archivage électronique. Mise à jour et extension. Spécifications MoReq2. Texte principal. Paris : Direction des Archives de France, 2008 (traduction française). 252p. Norme européenne traduite en français, ISBN : 978-2-86000-335-3.

**(27)** MoReq2010. 2010-2011. Modular Requirements for Records Systems. Volume 1 Core Services & Plug-in Modules. Version 1.1. Budapest : DLM Forum Foundation, 2010-2011. 524p. Norme européenne.

Les trois éditions de norme européenne MoReq constituent un ensemble de recommandations pour l'application du records management à la gestion des archives électroniques. Elles détaillent l'ensemble des fonctionnalités d'un système d'archivage électronique et ses relations avec d'autres applications.

**(28)** MoReq2. 2008. Exigences-types pour la maîtrise de l'archivage électronique. Mise à jour et extension. Spécifications MoReq2. Annexes. Paris : Direction des Archives de France, 2008 (traduction française). 112p. Norme européenne traduite en français, ISBN : 978-2-86000-335-3.

Cette annexe de la seconde édition du MoReq détaille l'ensemble des métadonnées qui permettent de mettre en œuvre les fonctionnalités décrites dans la norme. Elles détaillent ainsi six groupes de métadonnées : identité, description, utilisation, gestion, traçabilité, liens.

**(29)** CCSDS 650.0B-1 (F). Mars 2005. Recommandation pour les normes sur les systèmes de données spatiales. Modèle de référence pour un Système ouvert d'archivage d'information (OAIS). Washington : CCSDS, 2005. 138p. Recommandation américaine traduite en français.

Cette norme fonctionnelle décrit le modèle de référence pour un OAIS (« Open Archival Information System » : système ouvert d'archivage de l'information), en identifiant les responsabilités, les fonctions et les relations avec son environnement d'un système d'archivage électronique dans l'objectif d'assurer la pérennité des objets numériques.

**(30)** NF Z40-350. Juin 2009. Archivage. Prestations d'archivage et de gestion externalisée de documents. Service et mise en œuvre des prestations. Paris : AFNOR, 2009. 27p. Norme française, ISSN : 0335-3931.

La norme décrit les prestations d'archivage et de gestion externalisée des documents physiques, elle décrit également le contenu de l'offre commerciale et du contrat pour ce type de prestations, ainsi que les conditions de mise en œuvre du service.

**(31)** NF Z42-013. Mars 2009. Archivage électronique. Spécifications relatives à la conception et à l'exploitation de systèmes informatiques en vue d'assurer la conservation et l'intégrité des documents stockés dans ces systèmes. Paris : AFNOR, 2009. 44p. Norme française, ISSN : 0335-3931.

Cette norme française, à l'origine de la norme internationale ISO 14641-1, est une norme technique qui s'attache à décrire les moyens permettant de réaliser la traçabilité de l'ensemble des processus de l'archivage électronique et d'assurer la sécurité d'un système d'archivage électronique.

**(32)** NF Z42-020. Juillet 2012. Spécifications fonctionnelles d'un composant Coffre-Fort Numérique destiné à la conservation d'informations numériques dans des conditions de nature à en garantir leur intégrité dans le temps. Paris : AFNOR, 2012. 23p. Norme française, ISSN : 0335-3931.

Cette norme définit les fonctions minimales du composant du coffre-fort numérique qui peut être utilisé dans un SAE conforme à la norme NF Z42-013 et qui est destiné à conserver des objets numériques dans des conditions permettant de garantir leur intégrité sur le long terme.

## **Normes relatives à la description et à l'indexation**

**(33)** ISAD(G) : Norme générale et internationale de description archivistique. Septembre 2000. 2<sup>e</sup> édition. Paris : ICA, 2000. 93p. Standard international traduit en français, ISBN : 0-9696035-6-8.

Cette norme fournit les lignes directrices de la description archivistique dont l'objectif est de rendre compte du contexte et du contenu des documents d'archives pour faciliter leur accès. Les règles édictées par la norme ont pour objectif de permettre la rédaction de descriptions cohérentes et explicites afin de permettre les échanges entre plusieurs lieux de conservation. La norme décrit 26 éléments permettant de décrire toute unité archivistique.

**(34)** ISO 23081-1:2006. Janvier 2006. Information et documentation. Processus de gestion des enregistrements. Métadonnées pour les enregistrements. Partie 1 : Principes. Genève : Organisation internationale de normalisation (ISO), 2006. 21p. Norme internationale traduite en français.

Cette norme internationale est complémentaire à la norme ISO 15489 définissant les principes du records management, dans la mesure où elle définit les métadonnées nécessaires à la conservation de documents à valeur probante sous format électronique. Les métadonnées décrites sont notamment des métadonnées de conservation, de description, de recherche et de gestion des ressources, qui peuvent être produites aux différents stades du cycle de vie du document, depuis sa création jusqu'à son archivage.

**(35)** NF Z44-022. Janvier 2014. MEDONA. Modélisation des échanges de données pour l'archivage. Paris : AFNOR, 2014. Norme française, ISSN : 0335-3931.

Cette norme française formalise les échanges d'informations entre services d'archives d'une part, entre les services d'archives et leurs partenaires d'autre part, au niveau des données et des métadonnées. La norme détaille ces échanges sous la forme de messages formalisés à l'aide de schémas XML et explicite les applications nécessaires à la gestion de ces échanges.

# **Annexes**

## Annexe 1 : Exigences du MoReq2 (26) sur la gestion des archives physiques

Nous reproduisons ci-après les exigences « Gestion des archives physiques (non électroniques) » (10.1) et « Destruction des archives physiques » (10.2) du MoReq2 (26), réorganisées en fonction de leur rattachement possible aux différents chapitres d'exigences fonctionnelles de la norme (chapitres 3 à 12).

<b>Correspondance avec les exigences fonctionnelles du MoReq2</b>	<b>Exigence MoReq2</b>	<b>Réf. MoReq2</b>
<b>Plan de classement et organisation des dossiers (Chapitre 3)</b>	Le SAE doit permettre de mêler et de combiner les documents physiques et électroniques dans une série, un dossier, sous-dossier ou volume.	10.1.4
<b>Contrôles et sécurité (Chapitre 4)</b>	Le SAE devrait faciliter la traçabilité des contenants et documents physiques par la saisie des dates d'emprunt et de retour, de la localisation des documents, du responsable du stockage.	10.1.9
	Le SAE devrait permettre à un utilisateur dûment autorisé de modifier la date prévue du retour d'un ou plusieurs documents physiques, en une seule opération.	10.1.12
	Le SAE devrait fournir une fonction de suivi pour permettre à l'utilisateur de tracer la localisation et les mouvements des documents physiques.	10.1.14
	La fonction de suivi des mouvements du SAE devrait permettre de sélectionner la localisation des documents physiques, ou de la valider, dans une liste (menu déroulant). <i>Si le SAE ne contient pas la liste des localisations, on peut accepter une saisie en texte libre.</i>	10.1.15
	La fonction de suivi des mouvements du SAE doit permettre à l'utilisateur d'enregistrer l'emprunt et le retour des documents physiques.	10.1.16
	La fonction de suivi du SAE doit enregistrer les données relatives aux mouvements d'une entité physique, à savoir : - identifiant unique ; - localisation de référence ; - nombre de localisations précédentes (défini par un administrateur au moment de la configuration) ; - date de sortie (emprunt) ; - date de retour ; - gestionnaire du mouvement (le cas échéant).	10.1.17
	Le SAE doit tracer tous les emprunts et tous les retours dans l'historique des événements.	10.1.19

<b>Correspondance avec les exigences fonctionnelles du MoReq2</b>	<b>Exigence MoReq2</b>	<b>Réf. MoReq2</b>
<b>Conservation et destruction (Chapitre 5)</b>	Le SAE doit permettre de gérer les documents physiques de la même façon que les documents électroniques, y compris l'héritage des métadonnées.	10.1.5
	Le SAE devrait pouvoir signaler aux administrateurs toute application des règles de conservation/destruction aux documents ou groupes de documents physiques intervenue depuis la restauration.	10.1.24
	Quand une durée de conservation arrive à échéance, en application d'une règle de conservation/destruction, et qu'elle vise des entités physiques, le SAE doit alerter un administrateur.	10.2.1
	Le SAE doit avertir un administrateur de l'existence et de la localisation de toute entité physique relevant d'une série, d'un dossier, sous-dossier ou volume devant être transféré, exporté ou détruit. <i>Ceci peut survenir à échéance d'une règle de conservation/destruction ou quand un transfert ou un export est décidé.</i>	10.2.2
	Lors de l'export ou du transfert d'entités physiques, le SAE doit exporter ou transférer leurs métadonnées de la même manière que les métadonnées des documents électroniques.	10.2.3
	En cas d'export, transfert ou destruction d'entités physiques, le SAE doit demander à un administrateur de confirmer le transfert, l'export ou la destruction physique avant de parachever ces opérations. <i>L'administrateur devra en général saisir manuellement la confirmation que les documents physiques ont bien été transférés ou détruits.</i>	10.2.4
<b>Capture et déclaration des documents (Chapitre 6)</b>	Le SAE doit permettre aux utilisateurs de saisir et de gérer la description des documents physiques dans des séries, dossiers, sous-dossiers et volumes, avec les mêmes règles que pour la capture des documents électroniques.	10.1.3
<b>Identification (Chapitre 7)</b>	Le SAE doit permettre à un administrateur d'identifier les séries, dossiers, sous-dossiers et volumes correspondant à des contenants physiques.	10.1.1
	Le SAE devrait faciliter l'impression et la reconnaissance de codes-barres pour les dossiers, sous-dossiers, volumes et documents, ou un autre système de traçabilité, tel que la technologie RFID (Radio Frequency Identification). <i>C'est un moyen de tracer la localisation et les mouvements des documents physiques.</i>	10.1.21

<b>Correspondance avec les exigences fonctionnelles du MoReq2</b>	<b>Exigence MoReq2</b>	<b>Réf. MoReq2</b>
	<p>Le SAE devrait faciliter l'impression d'étiquettes pour les dossiers, sous-dossiers et volumes.</p> <p><i>Il s'agit de produire une étiquette comportant les métadonnées essentielles d'une entité physique, à savoir (liste non exhaustive) :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- titre ;</li> <li>- identifiant système ;</li> <li>- code de classement ;</li> <li>- date d'ouverture ;</li> <li>- niveau de sécurité (le cas échéant) ;</li> <li>- localisation courante.</li> </ul>	10.1.22
<b>Recherche, repérage et restitution (Chapitre 8)</b>	<p>Lorsqu'un utilisateur recherche, repère ou travaille sur une série, un dossier, sous-dossier ou volume, le SAE devrait lui signaler la présence de tout contenant ou document physique avec les indicateurs appropriés.</p> <p><i>Il faut qu'un utilisateur puisse savoir facilement s'il existe des entités physiques afin de s'assurer que tous les documents sont gérés de la même manière. MoReq2 ne définit pas la nature de ces indicateurs.</i></p>	10.1.6
	<p>Le SAE doit s'assurer que le repérage d'une série, d'un dossier, sous-dossier ou volume s'applique, en même temps et en une seule opération, aux métadonnées des entités tant physiques qu'électroniques qui en relèvent.</p>	10.1.8
	<p>Le SAE devrait permettre à l'utilisateur qui emprunte un ou plusieurs documents physiques d'indiquer une date prévue de retour.</p>	10.1.10
	<p>Quand la date de retour prévue d'un ou plusieurs documents physiques approche ou est dépassée, le SAE devrait alerter l'utilisateur concerné.</p>	10.1.11
	<p>Le SAE doit garantir que les métadonnées des documents physiques sont systématiquement soumises aux mêmes contrôles d'accès que si ces documents étaient entièrement électroniques.</p>	10.1.13
	<p>Le SAE doit permettre à un utilisateur de voir la localisation d'une entité empruntée, le responsable du stockage et la date de l'emprunt, sous réserve des droits d'accès.</p>	10.1.18
	<p>Le SAE doit se comporter de la même façon dans la recherche de documents papier et de documents électroniques, à ceci près que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contenu des documents physiques ne peut être restitué à l'écran (à la place, le SAE affiche les métadonnées de localisation, (...)) ;</li> <li>- les métadonnées affichées peuvent différer entre documents physiques et électroniques.</li> </ul>	10.1.23
<b>Exigences liées aux métadonnées (Chapitre 12)</b>	<p>Le SAE doit permettre aux administrateurs et aux utilisateurs de saisir et de gérer les métadonnées relatives aux séries, dossiers, sous-dossiers et volumes qui existent sous forme de contenants physiques, conformément au modèle de métadonnées de MoReq2.</p>	10.1.2

<b>Correspondance avec les exigences fonctionnelles du MoReq2</b>	<b>Exigence MoReq2</b>	<b>Réf. MoReq2</b>
	<p>Le SAE doit permettre à un administrateur d'attribuer aux séries, dossiers, sous-dossiers ou volumes physiques un jeu de métadonnées différent des documents électroniques. Par exemple, les métadonnées d'un dossier physique pourront être complétées par les métadonnées suivantes (entre autres) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- information sur la localisation physique ;</li> <li>- information sur le format du contenant ou du document physique.</li> </ul>	10.1.7
	<p>Le SAE doit pouvoir enregistrer dans l'historique toutes les modifications apportées aux métadonnées des documents physiques.</p> <p><i>Exemple : métadonnée de localisation.</i></p>	10.1.20



## **Annexe 2 : Processus documentaires du dossier individuel de salarié**

Après avoir collecté des informations sur les dossiers individuels de salariés auprès de plusieurs sources, nous avons confronté l'ensemble de ces informations pour tirer un profil du dossier individuel du salarié. Nous avons ensuite cherché à décrire les processus documentaires liés au dossier individuel de salarié et leur possible dématérialisation. Pour réaliser cette étude nous nous sommes appuyés sur les méthodes décrites dans le chapitre « Cas pratiques » de l'ouvrage « Mise en œuvre de la dématérialisation » (15).

### **1. Existant : Connaissances et hypothèses**

Pour mener à bien ce travail, nous avons pris les hypothèses de travail suivantes.

Le service de gestion du personnel utilise un SIRH, le SIRH est accessible uniquement au service de gestion du personnel. Il génère les documents à partir d'applications bureautiques et à partir d'applications métier. Il stocke les documents natifs électroniques (type texte de contrat non signé) et les documents transmis au format électronique sur un serveur ou dans une GED sans liaison avec le SIRH. Les dossiers individuels de salariés dans le serveur ou dans la GED sont accessibles uniquement au service de gestion du personnel : seuls les documents-type non remplis (formulaires) sont partagés avec les managers / les salariés.

Le service de gestion du personnel fait signer aux salariés des documents papier, il n'y a pas de dématérialisation du processus de signature. Il envoie les documents aux salariés par voie postale (recommandé) ou remet en main propre les documents papier, il n'y a pas de dématérialisation du processus des envois recommandés.

Les formulaires sont remplis au format papier (matrice disponible en format électronique) ou au format électronique à partir de la matrice. Si le formulaire doit être signé, il est imprimé pour signature.

Le salarié remet les documents demandés par le service de gestion du personnel en format papier, ou par email (documents en pièce jointe). Les tiers externes envoient les documents soit par voie postale soit par email (documents en pièces jointe).

Une partie des documents validés du dossier individuel de salarié sont scannés et stockés dans le serveur ou dans la GED.

<b>ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE</b>	<b>COMMENTAIRES ET COMPLÉMENTS D'INFORMATION</b>
<b>Acteurs</b>	Service RH Direction Tiers internes: salariés, managers Tiers externes: organisme de formation / CIF, société d'intérim, médecine du travail, école (apprentissage), futur salarié, candidat
<b>Identification des documents</b>	<p><b>Quels sont les documents qui constituent les dossiers?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documents initiaux</li> <li>- Documents en cours de contrat</li> <li>- Documents en fin de contrat</li> </ul> <p>&gt; Parmi ces documents: documents contractuels, documents à valeur signée, documents présentant un intérêt de conservation, documents non contractuels et sans intérêt de conservation</p> <p>&gt; Parmi ces documents: documents émis par le service RH, documents émis par tiers internes (salarié, manager), documents émis par tiers externes</p> <hr/> <p><b>Quel est le plan de classement?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossiers généraux RH</li> <li>- Dossiers collectifs pour l'ensemble des salariés de l'entreprise</li> <li>- Dossiers individuels de salariés</li> </ul> <hr/> <p><b>Comment est architecturé un dossier?</b></p> <p>Dossier individuel de salarié découpé en sous-dossiers: Exemple de plan de classement d'un dossier salarié</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carrière</li> <li>Contrat</li> <li>Formation</li> <li>Juridique</li> <li>Paie</li> <li>Salarié</li> <li>Santé</li> <li>Courriers</li> </ul> <hr/> <p><b>Existe-t-il des formulaires spécifiques?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modèles de documents avec zones fixes et zones personnalisables</li> <li>- Annexes de contrat (type: règlement intérieur, charte)</li> <li>- Documents signés individuellement par un salarié / documents signés collectivement par l'ensemble des salariés</li> <li>- Documents générés par applications métier (type bulletin de paie), par applications bureautiques</li> </ul>
<b>Support des documents</b>	<p><b>Sur quels supports sont les documents?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Papier: documents signés, formulaires de renseignement remplis, copies de pièces justificatives du salarié, documents émis par tiers externes</li> <li>&gt; Electronique: documents natifs (non signés, non remplis), emails, copies de pièces justificatives du salarié (numérisées), documents émis par tiers externes (numérisés ou nativement électroniques), documents émis par tiers internes ne nécessitant pas de signature</li> </ul>
<b>Cycle de vie des documents</b>	<p><b>Quelles sont les étapes de la vie du dossier?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouverture en début de contrat / Fermeture en fin de contrat / Alimentation au cours du contrat</li> <li>- L'intégrité des documents contractuels et à valeur signée doit être garantie à partir du moment où ils sont figés (complets / signés) et pendant la durée de conservation.</li> <li>- Les sous-dossiers / les documents ont des durées de conservation variables.</li> </ul> <hr/> <p><b>Existe-t-il des boucles, des retours?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les documents avec durée de validité limitée sont régulièrement mis à jour.</li> <li>- Les documents peuvent faire l'objet d'allers retours entre salariés, managers, RH.</li> </ul> <hr/> <p><b>Où et comment sont traitées les anomalies?</b></p> <p>Par le service RH lorsque l'anomalie est constatée.</p>

<b>ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE</b>	<b>COMMENTAIRES ET COMPLÉMENTS D'INFORMATION</b>
	<p><b>Comment et par qui les dossiers sont-ils validés?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avant diffusion au salarié, les documents émis par le service RH sont validés en interne du service (voire validés / signés par la Direction).</li> <li>- Les documents émis par le salarié / le manager sont validés par le service RH avant versement au dossier.</li> </ul>
<b>Besoins de consultation</b>	<p><b>Quels sont les besoins d'accès au dossier:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>Par jour, par semaine</b> Environ 1% par jour</li> <li>&gt; <b>Délai de mise à disposition des documents</b> Dépend de la localisation des dossiers (dossier vivant stocké dans l'entreprise / externalisé, archives stockées dans l'entreprise / externalisées), de l'implantation de l'entreprise (multi-site)</li> </ul>
<b>Utilisateurs</b>	<p><b>Qui sont les utilisateurs:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>En interne</b> Service RH Direction Tiers internes: salariés, managers</li> <li>&gt; <b>En externe</b> Audit / inspection Autorités administratives, judiciaires et fiscales</li> </ul> <p><b>Quel est leur nombre?</b></p> <p>En interne: tous les membres de l'entreprise sont susceptibles d'accéder à leur dossier individuel, les managers accèdent à une partie du contenu des dossiers des salariés de leur équipe.</p>
<b>Disponibilité de l'application</b>	<p><b>Que se passe-t-il si les dossiers ne peuvent plus être traités:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Cela atteint-il le cœur de métier? Oui</li> <li>&gt; Au bout de combien de temps d'indisponibilité de l'application les utilisateurs sont-ils véritablement en difficulté? Dans la journée</li> </ul>
<b>Volumétrie</b>	<p><b>Éléments de volumétrie utiles au projet:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>Nombre de pages par dossier</b>, moyenne, minimum, maximum 30 documents en moyenne par dossier stocké (dossiers en cours de contrat), hors documents relatifs à la rémunération</li> <li>&gt; <b>Nombre de dossiers créés</b> par jour, par semaine, par mois, etc. Accroissement / renouvellement de 20 à 35% par an</li> <li>&gt; <b>Nombre de dossiers mis à jour</b>, par jour, par semaine, par mois, etc. 4 documents en moyenne ajoutés par an dans dossiers vivants, hors documents relatifs à la rémunération</li> <li>&gt; <b>Nombre de dossiers supprimés</b> par jour, par semaine, par mois, etc. Inconnu</li> <li>&gt; Quel est le <b>stock actuel de dossiers?</b> Dépend de la taille de l'entreprise.</li> </ul>
<b>Conservation des dossiers</b>	<p><b>Où sont stockés les dossiers?</b></p> <p>Archivage courant (dossiers vivants): interne à l'entreprise (sur un site ou plusieurs, plusieurs locaux au sein du même site) Archivage intermédiaire (dossiers des salariés ayant quitté l'entreprise): interne à l'entreprise (sur un site ou plusieurs, plusieurs locaux au sein du même site) ou externalisé (prestation externe)</p> <hr/> <p><b>Existe-t-il des moyens spécifiques de protection (par exemple, armoire forte)?</b></p> <p>En interne: plusieurs cas de figure (niveau haut de protection: locaux sécurisés, ou absence de protection: locaux accessibles sans habilitation) En externe: contractualisation des moyens spécifiques de protection avec le prestataire externe</p>

ÉLÉMENTS À PRENDRE EN COMPTE	COMMENTAIRES ET COMPLÉMENTS D'INFORMATION
	<b>Conservation de tous les documents originaux et des copies papier?</b> - Documents contractuels et à valeur signée: originaux signés conservés - Documents sans valeur contractuelle ni valeur signée: dernier document valable conservé

## 2. Analyse-métier des processus documentaires

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
<b>Activité 1: Recrutement du futur salarié</b>		
> Service RH > Candidats	<b>Collecte des documents nécessaires à la sélection du futur salarié (électroniques et papier selon formats d'envoi par les candidats):</b> CV, lettres de candidature  <b>Ouverture d'un dossier physique au service RH: "recrutement pour poste XXX",</b> avec sous-dossier par candidat  <b>Edition des courriers de réponses aux candidats non retenus: envoi par courrier / par email</b>  <b>Classement de tous les documents</b>	<b>Risques:</b> > Conservation des dossiers de candidatures non retenues au-delà des délais (données personnelles)  <b>Contraintes:</b> > Si réception des candidatures par email et par courrier: harmonisation des supports (numérisation / rematérialisation) pour transmission aux recruteurs
<b>Activité 2: Embauche du futur salarié</b>		
> Service RH > Futur salarié	<b>Collecte des documents nécessaires à l'ouverture du dossier salarié:</b> - fiche de renseignement (complétée sur format papier par le futur salarié) - documents fournis par le futur salarié: photocopies / attestations  <b>Validation par le service RH des documents fournis par le futur salarié</b>  <b>Relance du futur salarié par le service RH sur les documents manquants</b>  <b>Intégration des documents du dossier "candidat" nécessaires au dossier "salarié" (CV...)</b> <b>Intégration des documents du dossier "intérim" nécessaires au dossier "salarié" si embauche d'un ancien intérimaire</b>  <b>Ouverture d'un dossier physique au service RH: dossier individuel au nom du salarié</b> <b>Classement de tous les documents</b> > Salarié ayant déjà eu un contrat CDD dans l'entreprise: reprise du même dossier physique	<b>Risques:</b> > Absence de suivi sur les documents manquants: relances non effectuées, risque d'incomplétude du dossier > Absence de traçabilité des relances sur documents manquants > Absence de traçabilité de la validation par service RH des pièces reçues / Erreurs dans le circuit de validation ou non-respect du circuit de validation > Doublons, incomplétude de dossiers par non reprise de l'antériorité (cas des salariés ayant eu plusieurs CDD, des salariés intérimaires)  <b>Contraintes:</b> > Les pièces du sous-dossier "candidat" du futur salarié sont à intégrer au dossier salarié (incomplétude du dossier "recrutement" ou photocopies pour dossier salarié).

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
<b>Activité 3: Ouverture du dossier salarié</b>		
> Service RH (> Direction) > Salarié	<b>Ouverture d'un dossier électronique "salarié"</b> (serveur ou GED)	<b>Risques:</b> > Problèmes de sécurité si les dossiers peuvent être facilement accessibles sans contrôle des habilitations d'accès > Incohérences possibles entre les données du SIRH et les documents du dossier salarié (pas de liens SIRH / dossier physique / dossier GED/serveur) > Absence de suivi sur les documents manquants: relances non effectuées, risque d'incomplétude du dossier > Absence de traçabilité des relances sur documents manquants > Absence de traçabilité de la validation par service RH des pièces reçues / Erreurs dans le circuit de validation ou non-respect du circuit de validation  <b>Contraintes:</b> > Conservation physique de tous les documents contractuels, à valeur signée > Si archivage courant interne: surface de stockage importante
	<b>Edition du contrat</b> par le service RH	
	<b>Validation interne du contrat</b> par le service RH / la Direction, signature RH / Direction: édition du document et signature du document papier par RH / Direction	
	<b>Signature du contrat par salarié:</b> document papier signé par le salarié en 2 exemplaires	
	<b>Signature par salarié / remise en mains propres des annexes du contrat:</b> règlement intérieur / charte signés par le salarié en 2 exemplaires	
	<b>Relance du salarié par le service RH sur les documents manquants</b>	
	<b>Validation par le service RH des documents fournis par le salarié</b>	
	<b>Alimentation de l'outil SIRH et des outils associés de gestion</b>	
	<b>Classement de tous les documents</b> dans le dossier	
	<b>Référencement du dossier papier</b> (matricule)	
<b>Archivage courant interne:</b> rangement du dossier dans les armoires du service RH ou autre local de l'entreprise		
<b>Activité 4: Consultation du dossier salarié (en cours de contrat)</b>		
> Service RH > Salarié > Manager > Tiers externe: Audit / inspection, Autorités administratives, judiciaires et fiscales	<b>&gt; Consultation de dossiers individuels salariés</b> <b>&gt; Consultation de pièces issues de plusieurs dossiers individuels salariés Pour demandeurs hors service RH, demande de consultation auprès du service RH:</b> demande par écrit ou par email	<b>Risques:</b> > Perte de dossiers si fiche de remplacement non renseignée > Perte de documents originaux lors des consultations, remplacement de l'original par la copie > Non garantie de la fiabilité des documents > Erreur de rangement après consultation > Incertitude sur localisation du dossier: dossier emprunté, perdu, inexistant? > Non-garantie de conformité documentaire > Communication de documents confidentiels / de données personnelles / de documents incohérents avec les habilitations du demandeur > Complétude des dossiers individuels salarié (papier et électroniques) non garantie: >> Non-complétude du dossier individuel papier si documents reçus par voie électronique non imprimés de façon systématique
	<b>Archivage courant interne:</b> Recherche dans les armoires : > dossier individuel et extraction de pièces de dossiers collectifs pour complétude du dossier individuel > extraction de pièces de plusieurs dossiers individuels	

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
	<p><b>Si existence de pièces du dossier GED/serveur non matérialisées dans dossier physique:</b>  - rematérialisation des documents électroniques constitutifs du dossier  - ou envoi des documents électroniques par email au demandeur indépendamment du dossier papier</p> <p><b>Tri du contenu du dossier:</b> pièces communicables au demandeur (confidentialité de certaines pièces), traitement avant communication de certaines pièces (masquage de données personnelles)</p> <p><b>Etablissement d'une fiche de remplacement</b> portant mention du nom de l'emprunteur, du motif de la consultation et de la date d'emprunt</p>	<p>&gt;&gt; Non-complétude du dossier individuel électronique si documents papier non numérisés de façon systématique  &gt; Absence de suivi sur les documents manquants: relances non effectuées, risque d'incomplétude du dossier  &gt; Incomplétude du dossier: communication du dossier individuel sans ajout des pièces issus de dossiers collectifs  &gt; Non-respect des délais de remise du dossier (dossier à reconstituer, dossier non localisé, délai de transport du dossier si entreprise multi-sites)  &gt; Communication du dossier en 2 supports (électronique / papier): risques d'erreur dans la communication des pièces sur complétude du dossier</p> <p><b>Contraintes:</b>  &gt; Une seule consultation possible à la fois pour le dossier papier  &gt; Obligation de faire des photocopies si consultation par une autorité extérieure qui nécessite la remise du dossier original  &gt; Temps passé à reconstituer un dossier complet (si existence de documents au format électronique et au format papier)</p>

### Activité 5: Mise à jour du dossier salarié (en cours de contrat)

<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Service RH</li> <li>&gt; Salarié</li> <li>&gt; Manager</li> <li>&gt; Tiers externe</li> </ul>	<p><b>Edition d'un document par le service RH</b></p> <p><b>Validation interne du document</b> par le service RH / la Direction: édition du document et signature du document papier par RH / Direction</p> <p><b>Signature du document par le salarié:</b>  - remise en main propre du document au salarié, signature du document papier par salarié ou preuve de remise en main propre (document individuel ou collectif) en 2 exemplaires</p> <p><b>Envoi en AR au salarié:</b>  - envoi postal avec AR (document individuel) / retour de l'AR / retour du document signé par le salarié (exemplaire entreprise)</p>	<p><b>Risques:</b>  &gt; Absence de suivi du retour signé des documents adressés au salarié / absence de suivi du retour des pièces demandées au salarié / manager: Non garantie de la fiabilité du dossier car incertitude sur la validité des documents  &gt; Absence de traçabilité des relances sur documents manquants  &gt; Absence de traçabilité de la validation par service RH des pièces reçues / Erreurs dans le circuit de validation ou non-respect du circuit de validation  &gt; Incohérences possibles entre les données du SIRH et les documents du dossier salarié (pas de liens SIRH / dossier physique / dossier GED/serveur)  &gt; Non-complétude du dossier individuel papier du fait du classement de documents dans les dossiers collectifs (ou nombre très important de photocopies à réaliser pour complétude des dossiers individuels)  &gt; Classement fait avec retard si non prioritaire / Dossiers non actualisés si classement fait avec retard  &gt; Conservation de documents au-delà des délais légaux / utiles</p> <p><b>Contraintes:</b>  &gt; Temps passé au classement, temps passé au tri / élimination</p>
---	---	--

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
	<p><b>Demande de documents au salarié / au manager / à un tiers externe par le service RH / Réception de documents envoyés à l'initiative du salarié / du manager / d'un tiers externe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- envoi par courrier / remise en main propre des pièces en format papier</li> <li>- ou envoi par email avec documents en pièce jointe</li> </ul> <p>Selon cas d'usages de gestion:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Matérialisation des documents envoyés par email</b> pour stockage dans dossier physique</li> <li>- Et / Ou: <b>Stockage des documents reçus au format électronique</b> dans dossier GED/serveur (compris email)</li> </ul> <p><b>Relance par le service RH sur les documents manquants</b></p> <p><b>Validation par le service RH des documents fournis</b></p> <p><b>Alimentation / mise à jour de l'outil SIRH et des outils associés de gestion</b></p> <p><b>Archivage courant interne du dossier papier:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Classement de tous les documents individuels</b> dans le dossier salarié</li> <li>- <b>Classement de tous les documents collectifs</b> dans le(s) dossier(s) collectif(s)</li> <li>- <b>Tri / élimination des documents arrivés en fin de validité</b> (document non contractuel, sans valeur signée, sans intérêt de conservation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Conservation physique de tous les documents contractuels, à valeur signée</li> <li>&gt; Si archivage courant interne: surface de stockage importante</li> <li>&gt; Temps passé à reconstituer un dossier individuel (pièces électroniques, pièces physiques, pièces issues de dossiers collectifs)</li> <li>&gt; Pour reconstitution d'un dossier salarié complet sous un format harmonisé: nécessité de rematérialiser des pièces électroniques, ou de numériser des pièces pour création de copies de consultation</li> </ul>
<b>Activité 6: Départ du salarié</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Service RH</li> <li>&gt; Salarié</li> <li>&gt; Service Archives (si existant)</li> <li>&gt; Prestataire externe d'archivage (si archives intermédiaires externalisées)</li> </ul>	<p><b>A l'initiative de l'entreprise:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Edition de la lettre de fin de contrat</li> <li>- Validation interne du document par le service RH / la Direction</li> <li>- Edition du document et signature du document papier par RH / Direction</li> <li>- Envoi postal avec AR (document individuel) / retour de l'AR / retour du document signé par le salarié (exemplaire entreprise)</li> </ul> <p><b>A l'initiative du salarié:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envoi AR à l'entreprise de la lettre de démission</li> </ul>	<p><b>Risques:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Versement aux archives irrégulier si activité considérée comme non prioritaire: incertitude sur localisation du dossier pendant la période de transition archives courantes / archives intermédiaires, temps de recherche des dossiers augmenté et temps de communication des dossiers augmenté, difficulté à gérer les urgences</li> <li>&gt; Possibilité que des dossiers clos soient conservés avec les dossiers vivants (en attente du versement aux archives)</li> <li>&gt; Conservation de documents au-delà des durées de conservation légale si opérations de tri non réalisées</li> <li>&gt; Risque d'incomplétude du dossier archivé: documents électroniques, documents papier, documents issus de dossiers collectifs</li> </ul>

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
	<p><b>Édition par le service RH des documents de fin de contrat</b> / Validation interne du document par le service RH / la Direction: édition du document et signature du document papier par RH / Direction</p> <p><b>Signature par le salarié:</b> remise en main propre des documents au salarié, signature des documents papier par salarié ou preuve de remise en main propre (documents en 2 exemplaires)</p>	<p><b>Contraintes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Temps passé au classement, temps passé au tri / élimination</li> <li>&gt; Conservation physique de tous les documents contractuels, à valeur signée</li> <li>&gt; Si archivage intermédiaire interne: surface de stockage importante</li> <li>&gt; Temps passé à reconstituer un dossier individuel à archiver (pièces électroniques, pièces physiques, pièces issues de dossiers collectifs)</li> <li>&gt; Pour reconstitution d'un dossier salarié complet à archiver, sous un format harmonisé: nécessité de rematérialiser des pièces électroniques, ou de numériser des pièces pour création de copies de consultation</li> </ul>
<p><b>Mise à jour de l'outil SIRH et des outils associés de gestion</b></p>		
<p><b>Après délai fixé par l'entreprise, clôture / archivage du dossier GED/serveur:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrêt de l'alimentation possible du dossier</li> <li>- Tri dans le dossier des documents à conserver / à éliminer</li> <li>- Selon cas d'usage de gestion: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Versement dans SAE si existant / dans serveur destiné à l'archivage si existant /</li> <li>Maintien dans la GED avec durée de conservation</li> <li>&gt; Rematérialisation des documents électroniques à conserver pour complétude du dossier papier à archiver</li> </ul> </li> </ul>		
<p><b>Archivage courant interne du dossier papier:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Classement de tous les documents dans le dossier salarié</b></li> <li>- <b>Tri dans le dossier des documents à conserver / à éliminer:</b> Tri / élimination des documents arrivés en fin de validité (document non contractuel, sans valeur signée, sans intérêt de conservation)</li> </ul>		
<p><b>Si archivage intermédiaire interne du dossier papier:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renseignement si existant du logiciel de gestion des archives (inventaire et demande d'enlèvement des boîtes d'archives)</li> <li>- Transmission des boîtes d'archives au service Archives</li> </ul> <p><b>Le service Archives (si existant, à défaut le service RH):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifie les inventaires et les durées de conservation</li> <li>- Récupère les boîtes</li> <li>- Procède au rangement des boîtes dans le local d'archives pour la durée de conservation établie</li> </ul>		



Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
	<p><b>Si archivage intermédiaire externe du dossier papier:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renseignement du logiciel de gestion des archives (inventaire et demande d'enlèvement des boîtes d'archives)</li> <li>- Enlèvement des boîtes d'archives</li> </ul> <p><b>Le prestataire externe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifie les inventaires et les durées de conservation</li> <li>- Récupère les boîtes</li> <li>- Procède au rangement des boîtes pour la durée de conservation établie</li> </ul>	

### 3. Mise en œuvre de la dématérialisation des processus

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
<b>Activité 1: Recrutement du futur salarié</b>		
> Service RH > Candidats	<p><b>Collecte des documents électroniques nécessaires à la sélection du futur salarié:</b>            CV, lettres de candidature (candidatures en ligne)  <i>OU Collecte des documents nécessaires à la sélection du futur salarié (électroniques et papier selon formats d'envoi par les candidats):</i>            CV, lettres de candidature des candidats</p> <p><b>Ouverture d'un dossier électronique dans GED RH:</b>            "recrutement pour poste XXX", avec sous-dossier par candidat, avec gestion des durées de conservation des documents pour les candidats non retenus  <i>OU Ouverture d'un dossier physique au service RH:</i>  <i>"recrutement pour poste XXX", avec sous-dossier par candidat</i></p> <p><b>Indexation des documents par LAD/RAD</b>  <b>Recherche multicritères dans dossier recrutement</b></p> <p><b>Edition des courriers de réponses aux candidats non retenus (générés à partir de la bibliothèque de courriers type): signature électronique du service RH, envoi par email</b>  <i>OU édition du document et signature du document papier par RH / Direction</i></p> <p><b>Classement de tous les documents dans le dossier électronique</b></p>	<p>&gt; Collecte des documents de candidature sur espace sécurisé réservé aux candidatures (accès distants pour candidats)</p> <p>&gt; Droits d'accès de consultation du dossier recrutement pour managers / autres salariés concernés par le recrutement (accès temporaire pendant la période de recrutement), voir pour données personnelles / confidentielles à masquer sur les documents</p>

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
<b>Activité 2: Embauche du futur salarié / Ouverture du dossier salarié</b>		
<p>&gt; Service RH (&gt; Direction) &gt; Futur salarié / Salarié &gt; Prestataire externe d'archivage (si dossiers vivants externalisés)</p>	<p><b>Collecte des documents électroniques nécessaires à l'ouverture du dossier salarié (Workflow de demande de pièces):</b> - fiche de renseignement en ligne / EDI SIRH - documents fournis par le futur salarié: originaux numérisés / attestations numérisées <i>OU - fiche de renseignement (complétée sur format papier par le futur salarié)</i> - documents fournis par le futur salarié: photocopies / attestations</p>	<p>&gt; Pour formulaire en ligne: accès distant sécurisé pour le futur salarié</p> <p>&gt; Espace de conservation sécurisé des contrats et annexes signés électroniquement (exemplaires entreprise et exemplaires salariés): coffre fort électronique salarié, coffre fort électronique entreprise</p>
	<p><b>Validation par le service RH des documents fournis par le futur salarié: déclenchement d'un workflow de validation RH au dépôt des documents</b></p>	<p>&gt; Automatisation d'alimentation SIRH / GED: les documents générés dans la GED doivent être alimentés automatiquement par les données du SIRH, les données SIRH doivent être mises à jour automatiquement à partir des documents validés dans la GED.</p>
	<p><b>Relance du futur salarié par le service RH sur les documents manquants (relance automatique via le workflow de demande de pièces)</b></p>	
	<p><b>Edition du contrat</b> par le service RH (générés à partir de la bibliothèque de documents type)</p>	
	<p><b>Validation interne du contrat</b> par le service RH / la Direction: workflow de validation interne RH, signature électronique par RH / Direction <i>OU édition du document et signature du document papier par RH / Direction</i></p>	<p>&gt; Gain en place de stockage notamment dans les bureaux &gt; Moins de documents papier conservés (seulement les originaux)</p>
	<p><b>Signature du contrat par salarié:</b> document électronique signé électroniquement par le salarié, génération de 2 exemplaires (entreprise / salarié) <i>OU document papier signé par le salarié en 2 exemplaires</i></p>	<p>&gt; Gain en temps de classement &gt; Possibilité d'externaliser les dossiers vivants si copies de consultation des documents papier</p>
	<p><b>Signature par salarié / remise en mains propres des annexes du contrat:</b> règlement intérieur / charte signés électroniquement par le salarié / preuve de remise en main propre, génération de 2 exemplaires (entreprise / salarié) <i>OU règlement intérieur / charte signés par le salarié en 2 exemplaires</i></p>	<p>&gt; Si maintien de l'archivage courant interne, maintien des risques de sécurité si les dossiers peuvent être facilement accessibles sans contrôle des habilitations d'accès</p>
<p><b>Scellement / horodatage des documents contractuels et/ou à valeur signée, signés électroniquement</b></p>	<p>&gt; Si pas de dématérialisation des processus de signatures: Conservation physique de tous les documents contractuels, à valeur signée</p>	

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
	<p><b>&gt; Ouverture d'un dossier électronique "salarié",</b> dossier individuel au nom du salarié, dans la GED (dossier avec plan de classement-type et liste constitutive de pièces en fonction du statut du salarié)</p> <p>&gt;&gt; Salarié ayant déjà eu un contrat CDD dans l'entreprise: impossibilité de créer dans la GED 2 dossiers avec nom identique (&gt; alimentation du même dossier avec mise à jour des documents)</p> <p><b>&gt;&gt; Impossibilité de modifier les documents contractuels et/ou à valeur signée dans la GED</b> (habilitations restreintes sur modification du positionnement du dossier dans plan de classement/ modification des métadonnées), <b>impossibilité de détruire les documents pendant toute la durée d'exécution de l'engagement contractuel par l'utilisation du scellement et la gestion des habilitations</b></p> <p><b>OU Ouverture d'un dossier électronique "salarié" dans SAE:</b> Versement dans SAE des documents scellés avec création de copies de consultations dans la GED des documents scellés</p> <hr/> <p><b>&gt; Ouverture d'un coffre-fort électronique salarié</b> pour stockage des exemplaires salarié des documents contractuels et/ou à valeur signée</p> <hr/> <p><b>&gt; Ouverture d'un dossier physique au service RH,</b> dossier individuel au nom du salarié, si dépôt de pièces papier et/ou signature de documents papier (dossier avec même plan de classement que le dossier électronique), référencement du dossier papier (matricule / cohérence avec dossier GED)</p> <hr/> <p><b>&gt; Indexation unifiée des documents (papier et électroniques)</b></p> <p><b>&gt; Gestion des durées de conservation des documents / typologie documentaire</b></p> <p><b>&gt; Numérisation des documents papier (par lots ou au fil de l'eau)</b></p> <p><b>Indexation des documents par LAD/RAD</b></p> <p><b>&gt; Classement de tous les documents dans les dossiers physique et électronique</b></p> <p><b>&gt; Tri dans les documents:</b></p> <p>&gt;&gt; Conservation des documents originaux</p> <p>&gt;&gt; Destruction des copies ou documents qui n'ont aucun intérêt à être conservés sur support papier (pas plus de valeur juridique qu'un document numérisé)</p> <hr/> <p><b>Importation des documents du dossier "candidat" nécessaires au dossier "salarié" (CV...)</b></p> <p><b>Importation des documents du dossier "intérim" nécessaires au dossier "salarié" si embauche d'un ancien intérimaire</b></p> <hr/> <p><b>Alimentation automatisée de l'outil SIRH et des outils associés de gestion: EDI SIRH / GED</b></p>	

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
	<p><b>Dossiers papier:</b>  <b>Archivage courant interne</b> à maintenir dans service RH ou autre local de l'entreprise si il n'y a pas de création de copies de consultation des pièces de dossier consultées régulièrement. Dans les autres cas:  <b>Archivage courant externe:</b> Envoi du dossier au prestataire externe (le dossier et toutes les pièces sont référencés physiquement en cohérence avec les références GED)</p>	
<b>Activité 3: Consultation du dossier électronique salarié (en cours de contrat)</b>		
<p>&gt; Service RH  &gt; Salarié  &gt; Manager  &gt; Tiers externe: Audit / inspection, Autorités administratives, judiciaires et fiscales</p>	<p><b>&gt; Consultation de dossiers individuels salariés</b></p> <p><b>Pour demandeurs externes à l'entreprise, demande de consultation auprès du service RH:</b> demande par écrit ou par email, obtention d'une autorisation temporaire d'accès au dossier GED demandé ou aux pièces issues de plusieurs dossiers GED (espace d'accès sécurisé)</p> <p><b>Pour demandeurs internes à l'entreprise hors service RH:</b> Recherche multicritère dans la GED en fonction des utilisateurs et de leurs besoins, consultation des dossiers et des documents en fonction des droits d'accès et des habilitations (chaque salarié a accès à son dossier individuel, chaque manager accède partiellement aux dossiers des salariés de son équipe)</p> <hr/> <p><b>&gt; Consultation de pièces issues de plusieurs dossiers individuels salariés:</b>  Possibilité de recherche par facettes et affichage de plans de classement dynamiques dans la GED</p> <hr/> <p><b>Tri du contenu du dossier par les droits d'accès / habilitations:</b>  Téléchargement / édition des documents autorisés ou non, pas de visibilité des documents du dossier pour lesquels le demandeur n'a pas de droit d'accès (pas de remontée également depuis le moteur de recherche), masquage des données confidentielles / personnelles avant visualisation du document</p> <hr/> <p><b>Si existence de copies de consultation dans la GED pour tous les documents papier / SAE:</b>  <b>Demande spécifique au service RH pour consultation des documents originaux</b> (SAE ou dossier papier): workflow de demande de consultation de pièces spécifiques</p>	<p><b>Accès dans GED des salariés et managers:</b> la GED doit empêcher toute visualisation des documents en cours d'élaboration par le service RH (ne doivent être visibles et accessibles que les documents validés / figés)</p>

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
<b>Activité 3bis: Consultation du dossier papier salarié (en cours de contrat)</b>		
<p>&gt; Service RH &gt; Salarié &gt; Manager &gt; Tiers externe: Audit / inspection, Autorités administratives, judiciaires et fiscales &gt; Prestataire externe d'archivage (si dossiers vivants externalisés)</p>	<p><b>&gt; Consultation de dossiers individuels salariés</b></p> <p><b>Pour demandeurs externes à l'entreprise, demande de consultation auprès du service RH:</b> demande par écrit ou par email</p> <p><b>Pour demandeurs internes à l'entreprise hors service RH:</b> Recherche multicritère dans la GED en fonction des utilisateurs et de leurs besoins, consultation des fiches d'indexation des dossiers/documents en fonction des droits d'accès et des habilitations (chaque salarié a accès à son dossier individuel, chaque manager accède partiellement aux dossiers des salariés de son équipe), demande de consultation du dossier / de la pièce par formulaire de demande à remplir via la GED et envoyé au service RH</p> <p><b>&gt; Consultation de pièces issues de plusieurs dossiers individuels salariés:</b> Possibilité de recherche par facettes et affichage de plans de classement dynamiques dans la GED</p> <p><b>Workflow de suivi des emprunts:</b> indication dans la GED du nom de l'emprunteur, du motif de l'emprunt, la localisation de l'emprunteur, la durée d'emprunt, édition de fantôme (dossier/pièce), édition de la liste des documents pour reconstitution du dossier (localisation des pièces dans dossiers papier: dossier individuel / pièces issues de dossiers collectifs), édition de la liste des documents contenus dans le dossier avant emprunt, relance automatique en cas de non-retour des emprunts</p> <p><b>&gt; Si archivage courant interne: Localisation du dossier par les indications de localisation inscrites dans la GED:</b> &gt;&gt; dossier individuel et extraction de pièces de dossiers collectifs pour complétude du dossier individuel &gt;&gt; extraction de pièces de plusieurs dossiers individuels &gt;&gt; Pour reconstituer le dossier papier, si dossier non mis à jour régulièrement: &gt; Consultation de la GED afin de connaître la liste exacte des documents numérisés et conservés sur support papier &gt; Recherche des documents par rapport à leur date de numérisation &gt; Réintégration des documents dans le dossier concerné <b>&gt; Si archivage courant externe:</b> Demande de rapatriement du (des) dossier(s) au prestataire externe</p> <p><b>Si existence de pièces du dossier GED non matérialisées dans dossier physique:</b> - rematérialisation des documents électroniques constitutifs du dossier - ou consultation via la GED</p>	

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
	<p><b>Tri du contenu du dossier en fonction de l'édition de la liste des pièces contenues dans le dossier indiquant les droits de consultation et les niveaux de confidentialité:</b> pièces communicables au demandeur (confidentialité de certaines pièces), traitement avant communication de certaines pièces (masquage de données personnelles)</p>	
<b>Activité 4: Mise à jour du dossier salarié (en cours de contrat)</b>		
<p>&gt; Service RH &gt; Salarié &gt; Manager &gt; Tiers externe &gt; Prestataire externe d'archivage (si dossiers vivants externalisés)</p>	<p><b>Edition d'un document par le service RH</b> (générés à partir de la bibliothèque de documents type)</p> <p><b>Validation interne du document</b> par le service RH / la Direction: workflow de validation interne RH, signature électronique par RH / Direction <i>OU édition du document et signature du document papier par RH / Direction</i></p> <p><b>Mise à disposition du document par lien cliquable</b> (document individuel ou collectif): documents collectifs visibles depuis les dossiers individuels</p> <p><b>Signature du document par le salarié:</b> mise à disposition du document au salarié dans la GED, déclenchement d'un workflow de signature, signature électronique du document électronique par salarié ou preuve électronique de remise en main propre (workflow unitaire pour document individuel ou workflow parallèle pour document collectif), génération de 2 exemplaires (entreprise / salarié) <i>- OU remise en main propre du document au salarié, signature du document papier par salarié ou preuve de remise en main propre (document individuel ou collectif) en 2 exemplaires</i></p> <p><b>Envoi en AR au salarié:</b> Processus de bureau de poste restante électronique: avertissement du destinataire d'un AR par mail avec lien cliquable pour accès à l'AR après identification (traçabilité du dépôt de courrier, de l'avertissement du destinataire, de la consultation du courrier), relance en cas de non consultation Si signature du document, voir processus de signature du document par le salarié <i>- OU envoi postal avec AR (document individuel) / retour de l'AR / retour du document signé par le salarié (exemplaire entreprise)</i></p> <p><b>Scellement / horodatage des documents contractuels et/ou à valeur signée, signés électroniquement / accusés de réception électroniques</b></p>	<p>&gt; Espace de mise à disposition des documents pour signature par le salarié dans le dossier de destination mais document non ouvrable tant que non signé et non visible des autres utilisateurs &gt; Automatisation d'alimentation SIRH / GED: les documents générés dans la GED doivent être alimentés automatiquement par les données du SIRH, les données SIRH doivent être mises à jour automatiquement à partir des documents validés dans la GED.</p>

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
	<p><b>Demande de documents au salarié / au manager / à un tiers externe par le service RH:</b> Workflow de demande de pièces, workflow automatique de demande de pièces quand pièces arrivées en fin de validité</p> <p><b>Réception de documents envoyés à l'initiative du salarié / du manager / d'un tiers externe:</b> Envoi des documents électroniques (originaux numérisés, documents nativement électroniques) via le workflow de demande de pièces OU dépôt dans espace temporaire de dépôt de pièces, à l'initiative du tiers interne (validation et classement par service RH): dépôt autorisé par droits d'accès et habilitations, en fonction des typologies documentaires <i>OU envoi par courrier / remise en main propre des pièces en format papier</i></p> <p>&gt; <b>Relance par le service RH sur les documents manquants:</b> relance automatique via le workflow de demande de pièces</p> <p>&gt; <b>Alertes sur complétude du dossier</b> (tableau de bord de suivi de la complétude du dossier, alertes sur documents manquants) par rapport à la liste des documents constitutifs du dossier</p> <p><b>Validation par le service RH des documents fournis:</b> déclenchement d'un workflow de validation RH au dépôt des documents</p> <p><b>Alimentation / mise à jour automatisée de l'outil SIRH et des outils associés de gestion: EDI SIRH / GED</b></p> <p>&gt; <b>Indexation unifiée des documents (papier et électroniques)</b> &gt; <b>Gestion des durées de conservation des documents / typologie documentaire</b> &gt; <b>Numérisation des documents papier (par lots ou au fil de l'eau)</b> <b>Indexation des documents par LAD/RAD</b> &gt; <b>Classement des documents électroniques dans les dossiers GED (documents individuels / dossiers individuels et documents collectifs / dossiers collectifs):</b> vues des documents collectifs depuis les dossiers individuels salariés</p> <p><b>Impossibilité de modifier les documents contractuels et/ou à valeur signée dans la GED</b> (habilitations restreintes sur modification du positionnement du dossier dans plan de classement/ modification des métadonnées), <b>impossibilité de détruire les documents pendant toute la durée d'exécution de l'engagement contractuel par l'utilisation du scellement et la gestion des habilitations</b> <b>OU Versement dans SAE des documents scellés avec création de copies de consultations dans la GED des documents scellés</b></p> <p><b>Alimentation du coffre-fort électronique salarié pour stockage des exemplaires salarié des documents contractuels et/ou à valeur signée</b></p>	

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
	<p><b>Si archivage courant interne du dossier papier:</b></p> <p><b>&gt; Classement de tous les documents dans les dossiers physiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Classement de tous les documents individuels dans le dossier salarié</li> <li>- Classement de tous les documents collectifs dans le(s) dossier(s) collectif(s)</li> </ul> <p><b>&gt; Tri dans les documents:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conservation des documents originaux</li> <li>- Destruction des copies ou documents qui n'ont aucun intérêt à être conservés sur support papier (pas plus de valeur juridique qu'un document numérisé)</li> <li>- Tri / élimination des documents arrivés en fin de validité (document non contractuel, sans valeur signée, sans intérêt de conservation)</li> </ul> <hr/> <p><b>Si archivage courant externe du dossier papier:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Envoi de tous les documents individuels au prestataire externe pour classement</b> dans le dossier salarié, avec indexation des pièces et identification du dossier-père</li> <li>- <b>Envoi de tous les documents collectifs au prestataire externe pour classement</b> dans le(s) dossier(s) collectif(s), avec indexation des pièces et identification du dossier-père</li> <li>- <b>Demande de réalisations d'opérations de tri / élimination des documents arrivés en fin de validité</b> (document non contractuel, sans valeur signée, sans intérêt de conservation): édition de la liste des documents à éliminer avec référencement des pièces / dossiers</li> </ul>	



Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
<b>Activité 5: Départ du salarié</b>		
<p>&gt; Service RH &gt; Salarié &gt; Service Archives (si existant) &gt; Prestataire externe d'archivage (si dossiers vivants et/ou archives intermédiaires externalisés)</p>	<p><b>A l'initiative de l'entreprise:</b> - Edition de la lettre de fin de contrat (générée à partir de la bibliothèque de documents type) Validation interne du document par le service RH / la Direction: workflow de validation interne RH, signature électronique par RH / Direction <i>OU édition du document et signature du document papier par RH / Direction</i> - Envoi en AR au salarié: Processus de bureau de poste restante électronique: avertissement du destinataire d'un AR par mail avec lien cliquable pour accès à l'AR après identification (traçabilité du dépôt de courrier, de l'avertissement du destinataire, de la consultation du courrier), relance en cas de non consultation Si signature du document, voir processus de signature du document par le salarié <i>OU envoi postal avec AR (document individuel) / retour de l'AR / retour du document signé par le salarié (exemplaire entreprise)</i></p>	
	<p><b>A l'initiative du salarié:</b> - Réception AR lettre de démission Dépôt dans espace temporaire de dépôt de pièces, par le salarié avec demande d'accusé de réception du service RH (dépôt autorisé par droits d'accès et habilitations, en fonction des typologies documentaires) Accusé de réception et classement par service RH</p>	
	<p><b>Edition par le service RH des documents de fin de contrat (générés à partir de la bibliothèque de documents type) / Validation interne du document par le service RH / la Direction:</b> workflow de validation interne RH, signature électronique par RH / Direction, mise à disposition des documents par lien cliquable (dans la GED) <i>OU édition du document et signature du document papier par RH / Direction</i> <b>Signature des documents par le salarié:</b> mise à disposition du document au salarié dans la GED, déclenchement d'un workflow de signature, signature électronique du document électronique par salarié ou preuve électronique de remise en main propre, génération de 2 exemplaires (entreprise / salarié) <i>- OU remise en main propre des documents au salarié, signature des documents papier par salarié ou preuve de remise en main propre (documents en 2 exemplaires)</i></p>	
	<p><b>Scellement / horodatage des documents contractuels et/ou à valeur signée, signés électroniquement / accusés de réception électroniques</b></p>	
	<p><b>Mise à jour automatisée de l'outil SIRH et des outils associés de gestion: EDI SIRH / GED</b></p>	

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
	<p>&gt; <b>Indexation unifiée des documents (papier et électroniques)</b></p> <p>&gt; <b>Gestion des durées de conservation des documents / typologie documentaire</b></p> <p>&gt; <b>Numérisation des documents papier (par lots ou au fil de l'eau)</b></p> <p><b>Indexation des documents par LAD/RAD</b></p> <p>&gt; <b>Classement des documents électroniques dans les dossiers GED (documents individuels / dossiers individuels et documents collectifs / dossiers collectifs):</b> vues des documents collectifs depuis les dossiers individuels salariés</p> <hr/> <p><b>Impossibilité de modifier les documents contractuels et/ou à valeur signée dans la GED</b> (habilitations restreintes sur modification du positionnement du dossier dans plan de classement/ modification des métadonnées), <b>impossibilité de détruire les documents pendant toute la durée d'exécution de l'engagement contractuel par l'utilisation du scellement et la gestion des habilitations</b></p> <p><b>OU Versement dans SAE des documents scellés avec création de copies de consultations dans la GED des documents scellés</b></p> <hr/> <p><b>Alimentation du coffre-fort électronique salarié pour stockage des exemplaires salarié des documents contractuels et/ou à valeur signée</b></p> <hr/> <p><b>Après délai fixé par l'entreprise, clôture / archivage du dossier GED:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrêt de l'alimentation possible du dossier</li> <li>- Tri dans le dossier des documents à conserver / à éliminer</li> <li>- Selon cas d'usage de gestion: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Versement dans SAE (des pièces non encore versées dans SAE), compris fiches d'indexation des documents papier (le dossier archivé renseigne sur la complétude du dossier documents électroniques / documents papier)</li> </ul> </li> </ul>	

Acteurs	Actions	Remarques et commentaires
	<p><b>Dans SAE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- garantie de la confidentialité des documents pendant la période d'archivage: modification des droits d'accès en conséquence</li> <li>- garantie d'une conservation pendant la durée légale de conservation</li> <li>- stockage empêchant toute modification ou destruction des documents avant échéance de conservation</li> <li>- prolongation des durées en cas de nécessité (contentieux, contrôle, ...)</li> <li>- garantie de traçabilité des documents depuis leur création jusqu'à leur destruction</li> <li>- métadonnées de contexte, de gestion, système</li> <li>- embarquement des métadonnées GED lors du transfert dans le module archivage</li> <li>- conservation des métadonnées pendant 5 ans après la destruction des documents</li> <li>- automatisation des demandes de destruction auprès de l'administrateur SAE: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; envoi de la liste des documents arrivés à échéance de conservation</li> <li>&gt; demande de validation auprès des services compétents</li> <li>&gt; destruction sécurisée des documents et des sauvegardes associées</li> </ul> </li> </ul>	
	<p><b>Si archivage courant interne du dossier papier:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Classement de tous les documents dans le dossier salarié</b></li> <li>- <b>Tri dans le dossier des documents à conserver / à éliminer:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conservation des documents originaux</li> <li>- Destruction des copies ou documents qui n'ont aucun intérêt à être conservés sur support papier (pas plus de valeur juridique qu'un document numérisé)</li> <li>- Tri / élimination des documents arrivés en fin de validité (document non contractuel, sans valeur signée, sans intérêt de conservation)</li> </ul> </li> </ul>	
	<p><b>Si archivage courant externe du dossier papier:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Envoi de tous les documents individuels au prestataire externe</b> pour classement dans le dossier salarié, avec indexation des pièces et identification du dossier-père</li> <li>- <b>Demande de réalisations d'opérations de tri / élimination des documents arrivés en fin de validité</b> (document non contractuel, sans valeur signée, sans intérêt de conservation): édition de la liste des documents à éliminer avec référencement des pièces / dossier</li> </ul>	
	<p><b>Si archivage intermédiaire interne du dossier papier:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renseignement du SAE (inventaire et demande d'enlèvement des boîtes d'archives)</li> <li>- Transmission des boîtes d'archives au service Archives</li> </ul> <p><b>Le service Archives (si existant, à défaut le service RH):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifie les inventaires et les durées de conservation</li> <li>- Récupère les boîtes</li> <li>- Procède au rangement des boîtes dans le local d'archives pour la durée de conservation établie</li> </ul>	

<b>Acteurs</b>	<b>Actions</b>	<b>Remarques et commentaires</b>
	<p><b>Si archivage intermédiaire externe du dossier papier:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renseignement du SAE / interfaçage avec logiciel de gestion du prestataire externe (inventaire et demande d'enlèvement des boîtes d'archives)</li> <li>- Enlèvement des boîtes d'archives</li> </ul> <p><b>Le prestataire externe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifie les inventaires et les durées de conservation</li> <li>- Récupère les boîtes</li> <li>- Procède au rangement des boîtes pour la durée de conservation établie</li> </ul>	