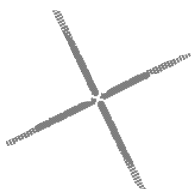


La gestion des documents

Clé de la gestion de l'information

Publication des Archives fédérales suisses
Herausgegeben vom Schweizerischen Bundesarchiv
Pubblicato dall'Archivio federale svizzero



Rédacteur: Alfred Iseli
Typographie: Eveline Feldmann
Traduction finale: Sophie Mégevand
Editeur: Office central fédéral des imprimés et du matériel. 3000 Berne
Prix: CHF 5.-
Publication de: BBL/EDMZ, 3003 Berne, www.admin.ch/edmoz
Art. N°. 304.025.f 12.99 1800 10v13711
© 1999 Archives fédérales suisses, Archivstrasse 24, 3003 Berne

	Avant-propos	5
1	Enregistrement de l'activité de l'administration	7
1.1	La gestion des documents: un instrument de travail et de gestion efficace	7
1.2	Exigences juridiques: une gestion des documents systématique et contraignante conformément à l'OLOGA	8
2	Conditions organisationnelles	11
2.1	Formes d'organisation de la gestion des documents: centralisée ou décentralisée	11
2.2	Relations dans la gestion des documents: un flux d'information optimal	12
2.3	Plan de dépôt des documents: savoir où se trouve quoi	13
2.4	Les trois formes de classement	13
2.5	Archivage et destruction: combattre l'excédent de papier	13
2.6	Supports d'enregistrement: du papier au classement numérique en passant par les microfilms	14
3	Composantes de la gestion systématique des documents	17
3.1	Prescriptions obligatoires en matière d'organisation	17
3.2	Réglementation claire et précise des droits d'accès et de traitement	17
3.3	Protection et sécurité des documents	18
3.4	Conservation des documents	18
3.5	Le plan d'enregistrement en tant que système de classement	19
3.6	Constitution des dossiers: sous forme conventionnelle ou électronique	19
4	Tâches relevant de la gestion des documents	21
5	Systèmes électroniques de gestion des affaires	23
6	Réorganisation de la gestion des documents	25
	Annexes	27
1	Questionnaire et évaluation	27
2	Profil d'un(e) bon(ne) gestionnaire de l'information	29
3	Définitions	30
	Liens et points de contact	32

Un vent de renouveau souffle sur l'administration publique: des notions telles que gestion axée sur l'efficacité, nouvelle gestion publique, assurance-qualité, structures allégées et conscience des coûts sont là pour assurer la modernisation de structures dépassées. Vue sous cet angle, une brochure des Archives fédérales sur «la gestion des documents» peut tout d'abord paraître démodée: certains termes comme documents, cadre de classement, dossier, enregistrement, archives sont en général associés à tout le contraire de ce qu'on vise et évoquent formalisme, complications inutiles et montagnes de documents, bref: la bureaucratie par excellence. Pourtant ces prétendus reliquats jouent un rôle important dans une administration moderne, transparente, dont les objectifs sont précis: ils remplissent des fonctions-clé, au moment précis où le service passe du système conventionnel de classement papier à un système de classement électronique.

Un classement et une gestion des documents bien structurés ne sont jamais superflus, même dans un environnement entièrement électronique: les pannes et les manques d'information ne peuvent être évités que lorsque la circulation de l'information a été auparavant clairement réglementée et structurée. L'objectif de cette brochure est de donner une information claire à ce sujet.

De grandes multinationales ont depuis longtemps compris la signification économique d'une «gestion interne des connaissances» et sont prêtes à y mettre le prix. Au centre de cette gestion se trouve une gestion professionnelle des documents qui canalise toutes les informations liées aux affaires: le courrier envoyé et reçu, les rapports, les bases décisionnelles, les documents de planification, les procès-verbaux etc. Des dossiers d'affaires complets fournissent à tout moment des renseignements sur l'état de nombreuses affaires officielles ainsi que sur les décisions prises antérieurement et permettent de déterminer s'il est nécessaire de prendre de nouvelles mesures. Si une affaire change de main, le/la nouveau/elle responsable pourra sans difficulté prendre connaissance de la situation actuelle et poursuivre le travail commencé. Grâce à une gestion parfaite et bien organisée, il est également possible de rendre des comptes dans l'immédiat et d'éviter les documents en double encombrants, la décourageante recherche de documents perdus ou le traitement inapproprié d'informations internes.

Les Archives fédérales représentent la fin du parcours d'un document administratif. C'est là qu'il est décidé quels documents de la Confédération seront conservés à long terme

pour des raisons juridiques, politiques ou historiques. Nous ne pouvons travailler de manière fiable et efficace qu'en nous appuyant sur une bonne gestion de l'information préalable à notre travail d'archivage. Cela et notre expérience en rapport avec la gestion des documents dans l'Administration fédérale a fait de nous des experts en la matière. Nous assistons et conseillons les services de l'Administration fédérale dans l'élaboration et l'optimisation de leur gestion des documents. L'objectif de cette brochure est de contribuer à cette tâche.

Une bonne gestion des documents constitue le pilier de toute gestion moderne et transparente d'un office. Son fonctionnement sans faille devrait être considéré comme primordial par toute direction d'office qualifiée.

Archives fédérales suisses, Regula Nebiker, sous-directrice.

1.1 La gestion des documents: un instrument de travail et de gestion efficace

Le travail administratif consiste presque uniquement à traiter des informations, ce qui permet ensuite de prendre des décisions et de mettre en place des mesures.

Vue sous cet angle de gestion approfondie de l'information, la gestion des documents, également appelée administration des documents, a une importance décisive. La gestion des documents est aujourd'hui réglementée par les «instructions concernant la gestion des documents dans l'administration fédérale» du DFI.

(Voir chapitre 1.2)

L'objectif principal de la gestion des documents doit être de mettre les informations à la disposition des collaborateurs concernés, et ce, de manière rationnelle et au moment voulu. Une gestion des documents efficace se charge de produire, de recevoir, d'enregistrer, de classer et de retrouver l'ensemble des documents conventionnels et électroniques de votre service.

L'expérience a montré que l'on passe tous les jours une part excessive de son temps de travail à chercher des documents, à créer des dossiers et ensuite à les mettre à jour, ainsi qu'à copier ou à refaire un travail déjà effectué. Êtes-vous satisfait de votre gestion des documents? Avez-vous déjà calculé le nombre d'heures que votre service a passé à chercher des documents ou combien de temps il a perdu suite à des erreurs dues à des lacunes dans certains dossiers? (Voir le questionnaire en annexe).

Le domaine de la «bureautique» connaît une évolution importante. L'informatique est d'une grande aide dans différentes tâches administratives, tout comme la gestion des documents. En cas de besoin, il faut adapter les principes d'organisation et les revoir lorsque l'on passe d'une gestion des documents conventionnelle à une gestion informatisée.

1.2 Exigences juridiques: une gestion des documents systématique et contraignante

conformément à la LOGA (art.8), à l'OLOGA (art. 22 et 30, alinéa 2, lettre k) et à la loi fédérale sur l'archivage (LAR, art. 5). L'OLOGA est entrée en vigueur le 1er janvier 1999.

La transparence et la vérification de l'action de l'administration sont indispensables afin que celle-ci puisse:

- rendre compte de ses activités officielles à des tiers (par ex. droit de consultation des documents par les personnes concernées) ou au Parlement.
- rendre des comptes à elle-même et au Conseil fédéral (planification, contrôle de gestion et surveillance).
- garder une vue d'ensemble sur les affaires en cours et en assurer la coordination (gestion de l'information).

Selon l'**art.22**, intitulé «enregistrement de l'activité de l'administration», de l'ordonnance sur l'organisation du gouvernement et de l'administration, la réglementation est la suivante:

- ¹ Les unités administratives consignent leurs activités en assurant la gestion systématique des dossiers. A cet effet, elles prennent les mesures organisationnelles, administratives et techniques nécessaires à la constitution et à la gestion des documents.
- ² Les Archives fédérales coordonnent et contrôlent la gestion des documents et assistent les unités administratives à cet effet.
- ³ L'Office fédéral de l'informatique coordonne l'utilisation de moyens informatiques pour la gestion des documents, notamment en matière de bureautique, et apporte son assistance à cet effet.
- ⁴ La législation fédérale relative à l'archivage est applicable.

Le Département fédéral de l'intérieur a édicté les «**instructions concernant la gestion des documents**» en s'appuyant sur l'OLOGA et sur la LAR.

Précisions

Les instructions sont le résultat des travaux du groupe interdépartemental «Gestion des documents dans l'Administration fédérale» (IDA AIDA). Il a été institué sur la base de l'ACF du 17.3.1997 concernant les incidences de l'introduction de technologies de l'information dans l'Administration fédérale. Ces instructions se basent sur la LOGA (Art. 8) et sur l'OLOGA (Art, 22 et 30, alinéa 2, lettre k). Elles entrent en vigueur au 1er août 1999.

Champs d'application

Jusqu'à présent, les autorités fédérales suisses ne disposaient d'aucune directive explicite sur la gestion des documents (sauf quelques exceptions dans des lois spécifiques). Toutefois, de nombreuses réglementations reposent sur l'idée implicite qu'il faut tenir des dossiers sur les affaires de l'administration (LPD, réglementations sur l'archivage en vigueur et à venir, divers droits de consultation des documents, loi fédérale sur les finances de la Confédération, etc.). Cette lacune doit être comblée par l'art.22 de l'OLOGA, qui contraint toutes les unités administratives de la Confédération à une gestion des documents systématique et exhaustive, ainsi que par les présentes instructions.

Ces recommandations pour la gestion des documents couvrent l'ensemble de leur cycle de vie, depuis leur création, en passant par leur utilisation pendant l'activité administrative, jusqu'à leur archivage à long terme ou leur destruction.

La partie normative des instructions, composée de huit articles voulus brefs, contient les principes essentiels de la gestion des documents. En aucun cas, il ne s'agit d'introduire des nouveautés (et par là de créer un surcroît de travail), mais simplement d'explicitier les règles d'une pratique plus ou moins établie jusque-là.

Les instructions fixent trois conditions-cadre contraignantes pour la gestion des documents:

- Des prescription en matière d'organisation, qui contraignent à une gestion exhaustive et systématique des documents et garantissent ainsi la possibilité de recherches ultérieures à des fins de vérification.
- Un système de classement clair et exhaustif, qui englobe l'ensemble des tâches d'une unité administrative et qui garantit que les documents seront classés d'une manière qui reflète aussi le processus administratif par lequel ils ont été créés.
- La constitution de dossiers d'affaires, qui permet de préserver le contexte de création des documents.

La formulation de ces trois conditions-cadre, critères minimaux indispensables, correspond aux connaissances les plus modernes en la matière, développées surtout dans l'espace anglo-saxon. Ces instructions tendent à intégrer les expériences faites à l'étranger, tout en prenant en considération les besoins propres à la culture de l'administration suisse.

Les principes formulés dans ces instructions s'appliquent tant à l'environnement conventionnel (surtout au support papier) qu'aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Ils indiquent une voie de sécurité, en particulier dans les phases de transition, lors de l'introduction de nouvelles technologies, afin d'assurer une transmission fiable et de permettre des recherches ultérieures sur les activités de l'Etat.

Les services doivent veiller eux-mêmes à adapter ces trois éléments le plus précisément possible à leurs besoins. Si les prescriptions d'organisation et le système de classement reflètent de façon optimale le déroulement effectif du travail et les domaines d'activité, alors la gestion des documents charge à peine le travail quotidien et en fait partie intégrante.

On sait maintenant qu'une bonne gestion des documents exerce un effet très positif sur la rentabilité et l'efficacité de l'accomplissement des tâches. Une amélioration de la gestion des documents (d'un point de vue technique et organisationnel) pourrait même conduire à des économies notables.

A l'heure actuelle, de nombreuses unités administratives de la Confédération disposent déjà d'une gestion des documents rôdée et fonctionnelle. Là, les nouvelles instructions n'apportent pour ainsi dire pas de changement. Par contre, les services qui ne connaissent ni système de classement ni processus d'enregistrement des documents clairement définis se verront confrontés à un surcroît de travail durant la période de transition, jusqu'à ce qu'ils remplissent les exigences minimales des instructions.

2 Conditions organisationnelles

2.1 Formes d'organisation de la gestion des documents: centralisée ou décentralisée

L'organisation de la mise en place et du fonctionnement de la gestion des documents doit être planifiée avec les différents intéressés (direction, gestionnaires de l'information, services spécialisés, cadres supérieurs, collaborateurs spécialisés) et se baser sur l'analyse des besoins de l'unité administrative concernée:

- définir une organisation basée à la fois sur la hiérarchie et sur l'autonomie des collaborateurs
- définir les tâches
- définir les compétences et les responsabilités
- définir les méthodes, les procédés, etc.

La gestion des documents doit être centralisée. L'expérience a montré que le processus de création des documents ne pouvait aboutir que si la direction des services concernés supervisait complètement l'organisation et que la coordination, la direction et le contrôle du déroulement, c'est-à-dire du fonctionnement, s'effectuaient de manière centralisée.

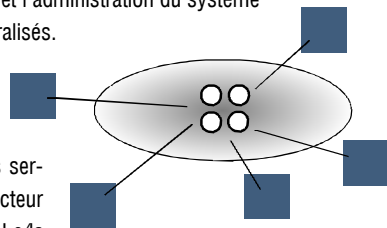
Approche 1: de manière décentralisée (solution axée sur les processus)



Le personnel des secteurs spécialisés (direction, collaborateurs spécialisés, secrétariat) effectue les tâches et activités liées à la gestion des documents (voir chapitre 4), en particulier les tâches essentielles, de façon complètement ou partiellement autonome. Ils n'utilisent que l'infrastructure (les moyens matériels, par ex.) et le savoir-faire spécifique (une méthode, par ex.) mis à leur disposition de manière centralisée. La direction technique, le contrôle de la gestion des documents et l'administration du système demeurent centralisés.

Approche 2: de manière centralisée (solution classique)

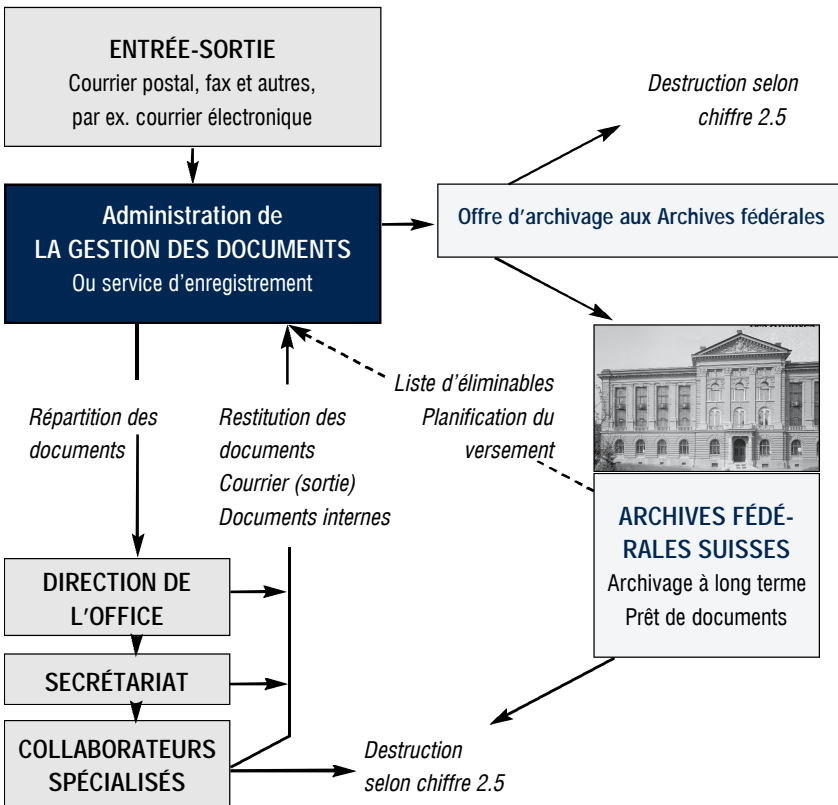
Les secteurs spécialisés ont recours à l'ensemble des services, des infrastructures et des savoir-faire du secteur compétent en matière de «gestion des documents». Le/la



gestionnaire de l'information prend en charge de manière centralisée, par délégation des secteurs spécialisés, les tâches et activités (voir chapitre 5) qui sont de son ressort.

On constate que les secteurs spécialisés, à savoir les équipes travaillant en fonction de processus, ont de plus en plus tendance à assurer eux-mêmes la gestion des documents. La tendance actuelle indique clairement que l'approche 1, c'est-à-dire l'approche axée sur les processus s'imposera à moyen et long terme.

2.2 Relations dans la gestion des documents: un flux d'information optimal



(Exemple de solution classique)

2.3 Plan de dépôt des documents: savoir où se trouve quoi

Le plan de dépôt régleme la nature des documents qui doivent être classés ainsi que le lieu, la date et la durée du classement, de sorte que ces documents puissent être rapidement disponibles en cas de besoin. Il garantit également une utilisation optimale de l'espace. En règle générale, plus un document est vieux, plus sa fréquence d'utilisation diminue, ce qui signifie que les dossiers peuvent être conservés à des endroits différents pendant leur cycle de vie.

Conservation des documents

Les documents doivent être conservés de manière à être disponibles à tout moment pendant toute la durée de leur cycle de vie.

Il convient d'attribuer aux dossiers conventionnels et aux dossiers électroniques des dépôts précis. Toute modification de l'emplacement doit être signalée. Les dépôts peuvent être centralisés, se situer dans les divisions, les sections, les groupes ou aux postes de travail. L'ensemble de tous les dépôts autorisés constitue le dépôt officiel.

2.4 Les trois formes de classement

En principe, il existe trois formes de classement différentes selon le support utilisé:

- le classement papier les documents sont physiquement disponibles
- le classement électronique les documents sont disponibles virtuellement
- et le classement mixte combinaison du classement papier et du classement électronique

Les dossiers doivent être reliés au dossier complet des métadonnées, grâce auquel on peut vérifier si le dossier ou sous-dossier est complet.

2.5 Archivage et destruction: combattre l'excédent de papier

La croissance ininterrompue de la production de dossiers conduit dans nos bureaux à la présence d'un énorme flux de papier et d'information. Il est impossible de tout rassembler et conserver. Nous sommes obligés, ne serait-ce que pour des raisons purement économiques, de réduire cette masse. Bien que les prescriptions en vigueur précisent sans ambiguïté possible qu'aucun document ne peut être détruit sans l'accord des Archives fédérales suisses, il est possible d'alléger le classement en respectant les principes suivants:

Tri des dossiers

- Le gestionnaire des dossiers et ses collaborateurs retirent des dossiers les chemises en plastique, les trombones et les documents qui sont en double ou qui n'ont qu'une valeur temporaire. Cette activité est une tâche permanente.

Liste d'éliminables

- Pour les dépôts actifs qui se basent sur un cadre de classement détaillé par matière, il est possible de prévoir à l'avance les groupes ou sous-groupes entiers du cadre de classement qui seront détruits. Ces groupes sont déterminés d'un commun accord par l'office concerné et les Archives fédérales et inscrits sur une liste d'éliminables. Se basant sur cette liste, l'office concerné décide, dans le cadre de ses compétences, de la date de destruction des documents.

Choix représentatif

- On peut envisager d'effectuer un choix dans le cas où une grande masse de documents de même valeur ne peut être ni conservée à long terme dans son ensemble, ni détruite globalement. Là aussi, le choix est le fruit de la collaboration entre l'office et les Archives fédérales et doit être consigné sous forme d'accord. L'office concerné décide, dans le cadre de ses compétences, de la date de destruction des documents qui n'ont pas été sélectionnés.

Versement aux Archives fédérales

- Tous les documents qui ne sont plus utilisés en permanence doivent être proposés pour reprise aux Archives fédérales. En prenant des documents en charge, les AF s'engagent à les conserver au minimum jusqu'à expiration du délai administratif de conservation. A la fin de cette période, les documents sont évalués selon les critères des AF et sont soit conservés à long terme, soit détruits.

2.6 Systèmes de stockage: du papier au classement numérique en passant par les microfilms

Un système de stockage approprié est essentiel au bon fonctionnement de la gestion des documents. Il est composé de supports de stockage et de l'organisation du stockage. Les supports de stockage dont nous disposons sont le papier, les microfilms et les supports électroniques et audiovisuels. Une combinaison de ces supports de stockage (classement mixte) est également possible. L'organisation du stockage doit tenir compte des trois éléments suivants:

le système de classement, le mobilier de rangement et les instruments de recherche.

Le choix du système de stockage adéquat dépend de différents facteurs tels que:

- le type de support de stockage
- la quantité de dossiers
- la circulation des documents (flux d'information)
- la fréquence d'utilisation
- la forme et le format
- le retour aux informations
- la nature de la pièce: un dossier entier ou un simple document
- la possibilité d'extension
- la place disponible
- la rentabilité (coûts d'achat, de transformation et d'exploitation)
- les exigences en matière de sécurité (protection des données, sécurité des données)

Les microfilms sont fiables et permettent de gagner de la place

L'utilisation de microfilms peut être judicieuse voire nécessaire à plusieurs égards:

- prise en charge de documents importants et irremplaçables
- protection contre les risques de perte et d'usure
- gain de place (le microfilmage d'originaux permet d'économiser jusqu'à 98% de place)
- vitesse d'accès aux documents accrue (la manipulation est encore nécessaire, mais plus rapide grâce à un système d'accès efficace)
- diminution des coûts (grâce aux chemins d'accès plus courts, au gain de place et aux possibilités de duplication et distribution avantageuses).

Nous distinguons deux sortes d'applications microfilm: la copie de sécurité et la copie de substitution. Avant de décider du microfilmage des documents suivi de la destruction des originaux en vue d'obtenir une copie de substitution, il est nécessaire de consulter les Archives fédérales suisses.

Le classement numérique n'est pas encore adapté à l'archivage à long terme

La numérisation offre de nouvelles possibilités, mais le progrès technique crée parallèlement de nouveaux problèmes, comme par exemple l'évanouissement du signal et la compatibilité décroissante. L'expérience montre qu'il vaut mieux disposer d'un microfilm de bonne qualité, qu'on peut numériser en partie si besoin est. A l'avenir, des normes, des standards et des procédés seront développés et s'imposeront, mais pour l'instant, les procédés numériques ne sont pas encore adaptés à l'archivage à long terme. (Voir également le chapitre 2.4).

3 Composantes de la gestion systématique des documents

3.1 Prescriptions obligatoires en matière d'organisation

Ces prescriptions régissent de manière contraignante l'organisation de la mise en place et du fonctionnement (tâches, compétences, procédés et moyens) de la gestion des documents. Les responsables de l'unité administrative doivent régulièrement vérifier qu'elles sont respectées et se charger de les tenir à jour.

3.2 Réglementation claire et précise des droits d'accès et de traitement

Les droits d'accès et de traitement doivent être clairement réglementés, en tenant compte d'une part des dossiers, c'est-à-dire des documents eux-mêmes, et d'autre part des métainformations.

Les concepts d'accès régissent l'accès aux informations

Le concept d'accès doit d'une part régir de façon impérative les droits d'accès et de traitement et d'autre part satisfaire aux exigences des directives WS S01 et WS S02 concernant la sécurité informatique.

Les **droits d'accès** régissent l'accès aux informations (documents et métadonnées).

Les **droits de traitement** déterminent quelles informations peuvent être traitées, par qui et comment (lire, copier, saisir, transformer, effacer, transmettre, imprimer).

L'octroi de droits d'accès et de traitement doit rester gérable et le coût de leur application doit être aussi faible que possible.

Les pratiques suivantes sont donc conseillées:

- L'accès aux informations conventionnelles et électroniques est régi par le cadre de classement.
- Les personnes concernées sont réparties en groupes d'utilisateurs (chef ou membre d'une équipe, projet ou travail de groupe).
- Les droits d'accès et de traitement sont accordés aux groupes de travail et exceptionnellement aux collaborateurs.

- Classement des droits de traitement
 - aucune autorisation
 - autorisation limitée à l'utilisation (lire, copier, imprimer)
 - autorisation limitée à la production (saisir, transformer, effacer, transmettre)
 - autorisation d'administration.

3.3 Protection et sécurité des documents

Des mesures et des procédés doivent garantir que les dossiers et les documents sont à l'abri des risques de transformation ou de perte, à l'aide par exemple de droits d'accès et de traitement ou de mesures techniques et architecturales.

3.4 Conservation des documents

Des procédés techniques et organisationnels doivent garantir que les documents seront conservés et disponibles durant tout leur cycle de vie. S'il existe pour certaines affaires des documents conventionnels et électroniques (classement mixte), il faut assurer la documentation complète de ces affaires. La transparence et la reconstitution du déroulement des affaires doivent être assurés à l'aide de mesures intermédia appropriées (index numériques et renvois réciproques).

Des lieux de dépôt identifiables basés sur un système de classement sont attribués à tous les documents conventionnels et/ou électroniques. Les exceptions doivent être signalées.

Supports d'enregistrement et aides techniques destinés à l'établissement de documents

Les documents doivent être établis avec les supports d'enregistrement habituels, qui doivent satisfaire aux exigences et tenir compte d'éventuelles réglementations spécifiques.

Les moyens techniques mis en œuvre doivent:

- être conformes aux normes techniques de l'Administration fédérale, en particulier celles concernant la bureautique,
- permettre l'utilisation pendant leur durée de conservation des documents enregistrés, et ce, dans des délais raisonnables,
- permettre le transfert des documents enregistrés vers d'autres unités administratives,
- satisfaire aux exigences de sécurité en vigueur, en particulier aux prescriptions du Conseil fédéral concernant le domaine de la sécurité de l'information (WS S01, WS S02), à celles du préposé fédéral à la protection des données ainsi qu'à celles d'autres organes compétents.

Lorsque de nouveaux moyens techniques sont introduits, il faut garantir que les documents des systèmes précédents pourront continuer à être utilisés en cas de besoin. L'utilisation des documents sauvegardés à l'aide de procédés cryptographiques doit être possible dans des délais raisonnables.

3.5 Le plan d'enregistrement en tant que système de classement

Le plan d'enregistrement en tant que système de classement (en général électronique) se base sur le **principe de la compétence**. Il comprend tout le secteur spécifique (tâches/produits) d'une autorité. Parallèlement, il doit être extensible et constituer un système de classement hiérarchique homogène. La structure du plan d'enregistrement constitue la base du classement des documents. Dès la conception du plan d'enregistrement, on doit faire appel aux Archives fédérales, qui collaborent à son élaboration.

3.6 Constitution des dossiers: sous forme conventionnelle ou électronique

Les documents sont classés sous forme **conventionnelle** ou **électronique** dans des dossiers. Tous les dossiers doivent pouvoir renvoyer à un système de classement principal sans ambiguïté. En cas de besoin, on peut structurer les dossiers en **sous-dossiers**. Des mesures techniques et organisationnelles doivent garantir l'identification claire et le classement unique de chaque affaire. Les obligations et les compétences pour l'ouverture et la fermeture d'un dossier doivent donc être régis de manière claire et irrévocable.

Les principales tâches relevant de la gestion des documents sont nombreuses et variées

Une gestion efficace des documents permet de saisir de façon systématique n'importe quelle information et de la transmettre sans retard pour son traitement, conformément au déroulement prévu. La gestion des documents doit bénéficier du soutien de l'infrastructure nécessaire, afin que, d'une part, les informations soient transmises aux collaborateurs concernés et que, d'autre part, le ou la supérieur hiérarchique ait pris connaissance du contenu des documents au préalable. C'est précisément en vue de l'introduction de nouvelles technologies que cet aspect de commande de l'information prend de l'importance.

Les principales tâches à effectuer dans le cadre de la gestion des documents sont les suivantes:

Enregistrement des documents concernant les affaires

- ouvrir le courrier (lettres, courrier électronique)
- trier / analyser les documents (déterminer le domaine d'activité concerné)
- répartir les documents en respectant le cadre de classement
- saisir les documents qui entrent et qui sortent ainsi que les documents internes (y compris le courrier électronique, les télex et fax); éventuellement scanner les documents
- créer de nouveaux dossiers
- joindre / se procurer des documents préliminaires

Gestion du flux de l'information

- répartir les documents en respectant l'attribution des tâches
- surveiller la circulation des documents

Conservation

- classer les documents
- prêter les documents
- surveiller les délais de retour de ces documents
- passer les dossiers en revue et les mettre à jour
- contrôler la constitution des dossiers

Archivage

- exploiter les archives (archives courantes/classement des documents, archives intermédiaires/archives de l'unité administrative)
- prendre en charge les documents provenant d'éventuelles archives décentralisées
- préparer les documents et les proposer aux Archives fédérales
- détruire les documents dont on a plus besoin conformément à la liste d'éliminables et en collaboration avec les Archives fédérales.

Parallèlement à ces tâches véritablement essentielles, tout un ensemble de tâches importantes est à prendre en considération, comme par exemple:

Recherche d'informations

- rassembler de la documentation générale concernant toutes les affaires
- effectuer des travaux de recherche concernant soit une affaire soit un thème particulier
- rechercher des informations par l'intermédiaire d'autres sources (Internet, Intranet), les exploiter et les transmettre

Conseil aux utilisateurs

- conseiller et appuyer le personnel des secteurs spécialisés et les collecteurs d'information décentralisés dans leur gestion des documents
- renseigner les collaborateurs internes sur les affaires spécialisées

Gestion technique

- travailler à la conception et à la planification de la gestion des documents
- mettre en place et faire appliquer l'organisation de la gestion des documents
- analyser, signaler et corriger les points faibles de la gestion des documents
- démontrer la fonction et l'utilité de la gestion des documents et les communiquer (à tous les niveaux hiérarchiques)
- Conseiller, former et entraîner le personnel sur les aspects techniques

Administration

- remanier le plan d'enregistrement
- réviser les droits d'accès en fonction des groupes d'utilisateurs.

5 Systèmes électroniques de gestion des affaires (GEVER)

La stratégie GEVER 1999 a été adoptée en février 1999. Son objectif est de permettre à moyen et long terme aux unités administratives de gérer leurs activités de manière efficace et transparente et de reconstituer les étapes du déroulement des affaires.

L'organisation et l'administration du système revêtent une grande importance dans le cadre de la gestion électronique des documents. Actuellement, on distingue encore, en matière de création électronique de documents, la **gestion conventionnelle des documents assistée par ordinateur** de la création électronique de documents dans le cadre des **systèmes de bureautique intégrés**.

La gestion conventionnelle des documents assistée par ordinateur

La gestion conventionnelle des documents est assistée par les systèmes GEVER qui créent des métadonnées à partir des documents et présentent en général les modules suivants:

- gestion du cadre de classement
- saisie des documents (entrées et sorties de courrier ainsi que documents internes)
- gestion du flux de l'information
- coordination des affaires
- gestion des documents
- élaboration de bordereaux de versement pour les Archives fédérales.

Les produits GEVER utilisés doivent correspondre aux instructions techniques (au moment de l'impression de ce document, les n° 12 et 14) de l'Office fédéral de l'informatique. Comme l'évolution technique de ce secteur est particulièrement rapide, en cas de besoin, il convient de se renseigner sur les instructions techniques en vigueur.

La création de documents dans le cadre des systèmes de bureautique intégrés

Les systèmes GEVER utilisés doivent se baser sur les instructions techniques (voir ci-dessus). La gestion électronique concerne non seulement les métadonnées, mais également les documents. Les métadonnées et les documents ensemble permettent la vérification requise de l'activité de l'administration.

Les Archives fédérales peuvent recevoir les **métadonnées** sous forme électronique (données issues de systèmes de gestion des affaires assistée par ordinateur), dans la mesure où celles-ci correspondent aux instructions techniques en vigueur.

Des normes, des standards et des procédés ont été définis pour l'archivage de données électroniques primaires (documents).

Dans le cadre de la bureautique, les futurs systèmes de gestion des affaires seront conçus de telle façon que la gestion électronique des documents, c'est-à-dire la gestion des méta-données et des documents primaires, sera entièrement intégrée et assistée par ordinateur.

6 Réorganisation de la gestion des documents

Une réorganisation de la gestion des documents est nécessaire lorsque celle-ci ne permet plus d'atteindre, avec l'organisation en place et les moyens à disposition, les objectifs qu'on s'est fixés.

Voici quelques-uns des facteurs justifiant une réorganisation de la gestion des documents:

- Redéfinition des tâches effectuées par un office
- Déménagement ou réorganisation d'un office
- Introduction de technologies électroniques dans la gestion des documents
- Pourcentage élevé d'erreurs dans la gestion de l'information (recherche fastidieuse des dossiers, dossiers incomplets, travail identique effectué deux fois, retards dans la circulation de l'information)
- Défauts d'organisation lors de la mise en place ou du fonctionnement
- Nouvelles méthodes de gestion et d'organisation (par ex. le New Public Management, le Business Process Reengineering)
- Problèmes de coordination et d'acceptation
- Problèmes de personnel et de qualification.

La mise en place de la réorganisation requiert **une procédure systématique** qui suive avec succès les principes de gestion de projet, et ce, étape par étape, selon la taille du projet.

Un grand nombre de projets de réorganisation échouent ou aboutissent à un résultat négligeable, car ils n'ont pas suffisamment tenu compte des différentes **conditions nécessaires à la réussite du projet**.

Voilà quelques-unes de ces conditions:

- La direction doit appuyer la réorganisation et considérer la gestion des documents comme un élément central de l'organisation de l'office.
- Le mandat de réorganisation doit être formulé par écrit. Il doit désigner les responsabilités et définir clairement les objectifs.
- Il faut planifier les ressources de manière réaliste en incluant des réserves
- Les supérieurs hiérarchiques et les collaborateurs spécialisés doivent être informés à temps et être associés à l'évaluation des solutions proposées pour la réorganisation.
- L'important reste l'amélioration de la performance et de la fonctionnalité de la gestion des documents et non la technologie.

1

ANNEXE

Questionnaire

Vous connaissez maintenant l'utilité et la fonction d'une gestion des documents optimale. La question qui se pose à présent est la suivante: «Quelle est la situation chez nous?». Nous avons préparé un petit test, qui devrait vous donner un aperçu de votre propre gestion des documents. Répondez spontanément aux questions suivantes:

	2 points	1 point	0 points
<input type="checkbox"/> Vos collaborateurs connaissent-ils tous le cadre de classement en vigueur?	oui	en partie	non
<input type="checkbox"/> Trouvez-vous tous les documents qu'il vous faut dans un laps de temps raisonnable?	oui	la plupart du temps	non
<input type="checkbox"/> Les instructions concernant la gestion des documents sont-elles actualisées et vos collaborateurs les connaissent-ils?	oui	en partie	non
<input type="checkbox"/> Avez-vous des problèmes de place pour les archives courantes et les archives intermédiaires (archives d'office)?	non		oui
<input type="checkbox"/> Avez-vous versé des documents aux Archives fédérales au moins une fois au cours des cinq dernières années?	oui		non
<input type="checkbox"/> Existe-t-il dans votre office une réglementation concernant la nature des documents à conserver et le lieu et la durée de leur conservation?	oui		non
<input type="checkbox"/> Le cahier des charges du gestionnaire des documents prévoit-il les compétences nécessaires à l'exécution des tâches qui lui sont attribuées?	oui	en partie	non
<input type="checkbox"/> Les nouveaux documents passent-ils régulièrement entre les mains de plusieurs personnes (entrée centralisée du courrier, direction, supérieur) avant d'arriver sur le bureau du collaborateur concerné?	oui	une partie	non

L'accès de vos documents est-il protégé?

oui

pas tous

non

Total des points

Evaluation

De 18 à 20 points

Félicitations ! Votre gestion des documents fonctionne bien. Vous pouvez fermer cette brochure et la donner à archiver!

De 11 à 17 points

Nous vous conseillons de lire le chapitre 1; vous y trouverez des conseils afin de corriger les points faibles.

De 0 à 10 points

Votre gestion des documents frise la catastrophe. Il faudrait la réorganiser. Les Archives fédérales peuvent vous y aider.

Tout bon gestionnaire des documents doit posséder des connaissances spécifiques sur l'organisation et le fonctionnement de l'Administration fédérale, sur les tâches, les affaires et le fonctionnement de son unité administrative. Ces connaissances peuvent être acquises dans la pratique. Par ailleurs, un certain nombre de connaissances de base et de connaissances spécifiques ainsi que de qualités personnelles lui sont également nécessaires.

Exemples de connaissances de base:

- Bonnes connaissances en informatique (en particulier en traitement opérationnel des données)
- Connaissances suffisantes des langues officielles
- Connaissances essentielles en gestion de projet

Exemples de connaissances spécifiques:

- Aptitude à créer et développer des structures de gestion des documents
- Aptitude à conseiller et aider les membres de la direction et les collaborateurs spécialisés dans leur recherche d'informations
- Bonnes connaissances des bases juridiques et des normes de la gestion des documents dans l'Administration fédérale (par ex. LAr, instructions techniques, etc.)
- Connaissances suffisantes des dispositions en matière de protection des données (droits d'accès)

Exemples de qualités personnelles:

- Avoir une compréhension rapide
- Etre flexible
- Etre autonome
- Posséder une bonne endurance à la tâche
- Avoir l'esprit d'équipe
- Etre persuasif
- Etre ouvert à un apprentissage permanent

Actuellement, il n'existe encore aucune formation en gestion des documents. L'initiation interne aux tâches et à l'organisation de l'office et la formation pratique sur le lieu de travail sont d'une importance décisive. Les connaissances ainsi acquises seront approfondies grâce aux cours annuels de «gestion pratique de l'enregistrement» et de «gestion des documents dans le secrétariat» proposés par les Archives fédérales.

Acte

- > Voir *Document*

Affaire

- L'exécution des tâches de l'office donne lieu à des affaires. Chaque dossier d'affaire comprend le déroulement de l'affaire (traitement) et les documents correspondants, le tout intégré au système de classement prévu à cet effet. L'ensemble des documents enregistrés durant une affaire et les informations concernant son déroulement permettent de vérifier de manière fiable l'activité de l'administration.

Archivage

- Conservation de données à long terme (plusieurs années). L'archivage englobe souvent les moyens (hardware et software) nécessaires à l'enregistrement et à la recherche des données. Avec la gestion GEVER de l'Administration fédérale, l'archivage signifie également transmettre des données (documents électroniques ou papier et métadonnées) pour conservation aux Archives fédérales (par opposition à la > *conservation* dans les unités administratives).

Conservation

- Par conservation, on entend classement (décentralisé) des données dans l'unité administrative. Les données sont transmises pour archivage aux Archives fédérales à la fin du délai de conservation.

Document

- Les documents ou actes sont constitués par toutes les informations liées aux affaires, indépendamment du support d'information, qui sont produites ou reçues dans l'exécution des tâches de la Confédération. En font partie tous les moyens auxiliaires et données complémentaires (les métadonnées ou les données d'historisation par exemple) nécessaires à la compréhension de ces informations et à leur utilisation. Il appartient à chaque unité administrative de définir au cas par cas quelles informations sont liées à l'affaire dans le cadre des prescriptions en matière d'organisation.

Dossier

- Ensemble des documents ayant trait à la même affaire. En principe, à chaque affaire correspond un dossier. Cette structure de base peut toutefois être adaptée en fonction des besoins lorsque

plusieurs affaires liées sont classées ensemble, c'est-à-dire que les dossiers se divisent en sous-dossiers. Les dossiers sont constitués sur la base du système de classement.

Elimination

- Les actes (soit > *documents*) doivent être proposés aux Archives fédérales pour > *archivage*. Celles-ci décident quels documents seront archivés et lesquels seront éliminés (détruits).

Gestion des affaires (GEVER)

- Ensemble des activités et règles de planification, gestion et contrôle ainsi qu' enregistrement des affaires. La gestion GEVER comprend *la gestion des documents* liés aux dossiers (gestion des documents liés aux affaires) et *la gestion des processus*.
La gestion GEVER permet de traiter les affaires de façon efficace et efficiente dans les unités administratives.

Gestion des documents

- Enregistrement systématique des différentes étapes d'une affaire qui comprend la création des documents (produire, recevoir, enregistrer et classer), leur utilisation, leur administration (système de classement, rangement, droits d'accès, délais, etc.) et la réglementation, les procédés et les moyens matériels correspondants. L'exécution des affaires est assistée par la gestion des documents, qui garantit la vérification de l'activité de l'administration conformément à la LOGA, à l'OLOGA et aux instructions concernant la gestion des documents.

Groupeware

- Logiciel qui assiste le travail de groupe. La frontière entre Groupeware et Workflow s'estompe à vue d'œil. Workflow représente plutôt une collaboration bien structurée et segmentée alors que Groupeware est une collaboration informelle et moins structurée.

LOGA

- Loi sur l'organisation du gouvernement et de l'administration.

OLOGA

- Ordonnance sur l'organisation du gouvernement et de l'administration

Prescriptions en matière d'organisation

- Ces dispositions régissent de manière contraignante l'organisation de la mise en place et du fonctionnement (tâches, compétences, procédés et moyens) liés à la gestion des documents. Le service compétent doit régulièrement les mettre à jour et veiller à leur application.

Processus des affaires

- Le processus (déroulement) des affaires définit le plan de fonctionnement des affaires (activités,

compétences, attributions directes, documents et > *dossiers concernés*).

Exemples: procédure de consultation, comptabilisation des frais, commandes, assurance-qualité, etc.

Système de classement

- Ce système (plan d'enregistrement, cadre de classement, plan de structure) représente toutes les tâches qu'une unité administrative doit effectuer et donne ainsi un aperçu de son champs d'activité. Il jette les bases du classement des documents, c'est-à-dire de la constitution d'un dossier.

Système GEVER

- Système d'informations qui assiste complètement ou partiellement la gestion GEVER.

Liens et points de contact

Internet:

<http://www.bar.admin.ch/>

- la gestion des documents dans l'administration fédérale
informations sur la gestion des documents, la gestion GEVER, les «liens et textes Intranet AF»
- Communauté d'intérêts Records Management IGRM

http://www.staluzern.ch/vsa/ag_aea/home_d.html

Association des archivistes suisses

Groupe de travail : archivage de documents électroniques

Archives fédérales suisses, Archivstrasse 24, 3003 Bern

Tel. 031/322 89 89 > secteur «Prise en charge de l'information»