Audit sur les habitudes de travail des collaborateurs envers les documents numériques

Paulyne Meermans

▶ **To cite this version:**

Paulyne Meermans. Audit sur les habitudes de travail des collaborateurs envers les documents numériques. Sciences de l'information et de la communication. 2015. dumas-01553193

HAL Id: dumas-01553193

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01553193

Submitted on 3 Jul 2017

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.

Université de Lille 3 SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

Vilogia
Bien dans ma ville

Département des Sciences de l'Information
Et du Document

Paulyne MEERMANS

MASTER 1, MENTION ICCD

(Option : Sciences de l'Information et du Document)

MEMOIRE DE STAGE

Mission effectuée du 13/04/2015 au 31/07/2015

à

VILOGIA

74, Rue Jean Jaurès
Villeneuve d'Ascq

AUDIT SUR LES HABITUDES DE TRAVAIL DES COLLABORATEURS ENVERS LES DOCUMENTS NUMERIQUES

Sous la direction de :

M. B. JACQUEMIN (tuteur universitaire)

Mme B. STEELANDT (tuteur professionnel)

Soutenu le 25 Juin 2015 à l'UFR DECCID-SID
Université Charles de Gaulle, Lille 3 (Campus Pont de Bois)
BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année Universitaire 2014/2015

REMERCIEMENTS

Avant de débuter ce mémoire je tenais à remercier toute l'équipe de VILOGIA qui m'a soutenue, conseillée et guidée tout au long de mon stage, et tout particulièrement aux personnes suivantes :

Au service des archives :

Je remercie Madame STEELANDT Brunehilde, responsable du service archives, de m'avoir acceptée en stage dans son service et de m'avoir fait confiance sur ce projet.

Je remercie Madame BAUME – PRADELLES Marie – Eve, archiviste, pour m'avoir aiguillé durant toute la durée du stage.

Au service de la documentation :

Je remercie Madame CAMPION Ségolène et TACQUET Florence, documentalistes, pour leur accueil et leur disponibilité.

Je remercie tout particulièrement Madame LEROY-VINCENT, responsable du service documentation – archives, qui m'a accueilli chaleureusement dans son service.

Au service RSE :

Et je remercie tout particulièrement Madame DAVALO Joëla, responsable du service Responsabilité Sociétale des Entreprises, qui m'a aidé à la conception de la grille d'analyse.

De manière générale, je tiens à remercier tous les collaborateurs de VILOGIA avec qui j'ai eu la chance et le plaisir de travailler et d'échanger.

Et particulièrement à la consultante en organisation, Amandine DRAUX, de m'avoir renseigné sur le fonctionnement et la mise en place du logiciel de Gestion Electronique de Document *Vdocs*.

Enfin je remercie Monsieur JACQUEMIN Bernard, mon tuteur universitaire, pour m'avoir accompagnée et conseillée tout au long de ce stage.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION 2

I. La mission 5

a. Présentation du service 5

b. Présentation de la mission 7

c. Présentation du déroulement de l'audit 8

II. La conduite de l'audit 10

a. Etat de l'art de l'existant chez Vilogia 10

b. Conception de la grille d'analyse 17

c. Les recherches juridiques 22

d. Les entretiens 30

III. Les résultats de l'audit 34

a. Analyse des résultats 34

b. Les besoins qui s'en dégagent 43

c. Les préconisations 46

CONCLUSION 49

BIBLIOGRAPHIE

ANNEXE

INTRODUCTION

Vilogia est un promoteur immobilier privé de service collectif, autrement dit un bailleur social. L'entreprise est implantée sur plus de 450 communes, et gère un patrimoine locatif de plus de 85 000 logements répartis aussi bien dans le Nord Pas-de-Calais, qu'en Île-de-France, dans le Grand Ouest, dans le Grand Est ou en Rhône – Méditerranée. Vilogia est un bailleur, un constructeur et un partenaire logement des entreprises.

En 2014, Vilogia était le troisième ESH[1] de France. Le groupe compte environ mille deux cents employés, dont deux cents collaborateurs se trouvent au siège social situé à Villeneuve d'Ascq. C'est au sein du siège social que mon stage s'est déroulé, plus particulièrement au service Archives.

Il est nécessaire de rappeler que les entreprises acquièrent et produisent tout au long de leurs activités un grand nombre de documents. Certains de ces derniers sont vitaux, comme c'est le cas des titres de propriété ou les contrats pour une entreprise immobilière telle que Vilogia, et d'autres doivent être conservés pour des raisons juridiques. Certains documents susceptibles d'être modifiés sont déclarés comme des documents de « travail », tels que les comptes rendus, les rapports ou les documents bureautiques (par document bureautique, je sous-entends un document qui peut être mis à disposition sur serveur, et consultable via un ordinateur), qui peuvent être consultables dans le but de prendre une décision. De ce fait, le flux et la gestion des documents au sein des entreprises sont conséquents. Il a donc fallu trouver des solutions pour gérer la durée de conservation des documents, tant sous un aspect juridique que sous un aspect patrimonial. Les documents historiques et les activités de l'entreprise font partie de la mémoire de l'entreprise et rentrent dans l'aspect patrimonial.

Les premières solutions adoptées pour effectuer la gestion des documents produits au sein d'une société étaient les Systèmes de Gestion de Bases de Données (SGBD). Depuis l'expansion d'Internet au cœur des entreprises, soit à partir des années 1990, des solutions de GED[2] ont fait leur apparition. Grâce aux évolutions technologiques, telles que la

[1] Entreprise Sociale pour l'Habitat, auparavant appelé S.A HLM (Société Anonyme d'Habitation à Loyers Modérés). Les ESH gèrent des patrimoines immobiliers pour des personnes ayant des revenus modestes.
[2] Gestion Électronique des Documents.

numérisation (*scanner*) ou la reconnaissance optique de caractères (OCR, *Optical Character Recognition*), la conversion des documents papier sous un format numérique est possible. Il est important de préciser que les documents numériques existent plus souvent en dehors des technologies de numérisations purement optiques (le scan image) ou les technologies de conversion en texte (OCR). Mais la conversion de documents papier en document numérique est rendue accessible par ces technologies avec des niveaux de meilleure qualité. Les plateformes offrent des espaces de stockage de plus de plus importants, et les réseaux intranet[3] facilitent un accès plus rapide vers les documents.

Un système de GED est :

> « Un ensemble de logiciels concourant à réaliser diverses étapes de la chaine de traitement d'un document : acquisition, restitution, diffusion »[4]

Et il permet ainsi l'organisation et la gestion documentaire produite par l'ensemble de l'entreprise. La mise en place d'une GED dans une société comporte plusieurs avantages :

- un accès rapide et à distance aux documents ;
- une base unique pour l'ensemble des documents de l'entreprise ;
- une conservation des documents ;
- une pérennité dans l'accès aux documents.

La conservation des documents a un aspect important sur le point juridique et historique. Il est important de noter qu'il existe plusieurs stades d'archives. Il y a d'une part les archives courantes (les documents sont souvent utilisés au sein de la GED) et les archives intermédiaire (les documents sont encore « utiles » mais moins consultés). Ces deux niveaux d'archivages font partie de ce que l'on appelle le *Records Management.* Et d'autre part, il y a les archives historiques, qui sont des documents dit « définitifs » ; on entend par là que les documents sont actés et ne pourront plus être modifiables. Il est important de les conserver

---

[3] Un réseau intranet est un réseau privé sécurisé utilisant les technologies de l'Internet. C'est grâce à Internet que l'accès est plus rapide vers les documents.

[4] CHAUMIER Jacques. Gestion Electronique de Document. In : *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*. Nouvelle édition. Paris : Nathan, 2001, p. 250-252.

en fonction de leur DUA[5]. À ce jour, la plupart des entreprises archivent sous le format « physique », autrement dit sous un format papier. Mais depuis quelques années, on voit apparaitre des services de dématérialisation et de numération dans les sociétés qui leur permettent de s'engager tant du côté écologique que financier.

J'ai été missionné par la société Vilogia pour réaliser un audit en interne, pour comprendre les habitudes qu'ont les collaborateurs avec les documents numériques, et analyser les résultats pour savoir si un service d'archivage électronique pourrait leur être utile. Ce stage va me permettre de comprendre en quoi il est important de réaliser un audit interne afin de mettre un nouvel outil en place dans une entreprise.

[5] Durée d'Utilité Administrative. Les DUA varient selon les documents, et les délais sont réglementés par des normes ou des lois.

I. La mission

a. Présentation du service

Il est m'est important de présenter le service qui m'accueille pour réaliser ce stage. Depuis 2013, une nouvelle archiviste est à la tête du service des archives, il s'agit également de ma tutrice professionnelle pour mon stage, Brunehilde STEELANDT. Son arrivée a créé une nouvelle dynamique, et de nouveaux projets sont menés pour rendre son service plus pratique, et plus visible par les collaborateurs.

Le local où sont entreposées les archives est situé au sous-sol. Ce dernier est muni de rayonnage mobiles[6] qui permettent d'emmagasiner jusqu'à 3 Km d'archives. A ce jour, plus de 2,5 Km d'archives sont présentes.

Les rangées, appelée épis, sont identifiés par un code de deux lettres allant de AA à BM. Chaque épis[7] comporte des travées reconnues par un chiffre allant de un à neuf, et les travers sont constitués de tablettes qui sont repérable par une lettre allant de A à I. Il s'agit d'un système de rangement permettant de mieux retrouver la localisation d'une boite, exemple : BK 5C.

A noter que l'ensemble des archives ne sont pas stockées au siège social de Vilogia. Certaines archives[8] sont chez un prestataire : Locarchives basé à Péronne en Picardie. Chez ce dernier sont entreposées également pratiquement 3 kilomètres Linéaire d'archives[9].

Il est important de noter que le service des archives, situé au siège, gère l'intégralité des archives nationale que produit la société Vilogia. Dans les agences, situées en région, des locaux ont été aménagés afin de créer une « salle archives » pour gérer les documents produit pas le secteur.

Un système d'archivage est en train de se mettre en place sur le plan national. Il y a une volonté d'avoir différents référents dans les secteurs pour gérer les archives produites dans

---

[6] Cf. Annexe I. Rayonnage mobile
[7] Cf. Annexe II. Travée et tablette
[8] Les archives présentes chez le prestataire, sont des documents dont les collaborateurs demandent rarement une consultation.
[9] Cf. Annexe III. Rayonnage Locarchives

les régions. Cependant seule l'archiviste peut mettre les archives dans les conteneurs et les envoyer chez le prestataire, de ce fait, elle doit effectuer au minima un voyage annuel dans les régions pour d'une part vérifier les archives et en créer les conteneurs. Et d'autre part, par la même occasion, former les collaborateurs au logiciel Archi'V. Il est important de sensibiliser les collaborateurs, aux archives, sur un plan national.

Il m'est apparu évident de présenter où et comment sont stockés les archives pour montrer l'importante place que prennent ces dernières, et la valeur que peut prendre le projet de dématérialisation avec un système d'archivage électronique.

Depuis 2014, un logiciel a été mis en service pour impliquer d'avantages les collaborateurs à la vie des archives. Le logiciel *archi'V* permet ainsi aux salariés de Vilogia de créer eux-mêmes une boite d'archive depuis leur bureau[10], permet de faire une demande de consultation d'une boite, et le logiciel prévient quand une boite doit bientôt être détruite.

A la création d'une boite par un collaborateur, *archi'V* génère automatiquement un code barre qui permet d'identifier la boite qui doit être collé dessus. Une fois les boites enregistrées dans le logiciel, le service archives se charge de la prise en charge pour effectuer le versement. Afin de ranger les boites d'un même service au même endroit, le logiciel permet une visibilité sur une « salle dématérialisée ». L'archiviste doit malgré tout indiquer l'adresse de la boîte, mais au lieu de devoir anticiper, de placer la boîte puis d'indiquer l'adresse dans le logiciel, il y a la possibilité d'effectuer tout le traitement avant de ranger la boîte, car le système « *Géodis* » permet de calculer la place disponible sur les étagères. C'est aussi pour cela que le service des archives est très exigeant sur la taille des boîtes à utiliser pour faire les boites. Car si quelqu'un utilise une boîte de 16.5 CM et qu'il l'identifie comme étant une boîte de 15 CM dans le logiciel. Cela va fausser le calcul sur le système. Un travail minutieux a donc été réalisé auparavant pour permettre une bonne organisation des archives. Lors de ce travail, les DUA ont été saisies pour déclarer quand il est nécessaire de détruire une boite, ce qui fait gagner beaucoup de temps aux deux archivistes de Vilogia.

[10] Il s'agit en d'autre terme : du conditionnement

Ce logiciel a permis de faire participer les collaborateurs à l'archivage. Il est important de préciser que la volonté de mettre en place un service d'archivage électronique n'est pas nouveau, ce désir date d'avant la mise en place du logiciel *archi'V*.
Cependant, il avait été évoqué que les collaborateurs n'utilisaient pas suffisamment de documents numériques, et il fallait qu'un système de Gestion Electronique de Document soit mis en pratique, mais ce dernier n'était encore qu'un projet. C'est pourquoi l'audit que je dois mener va définir si les collaborateurs n'utilisent que des documents « physiques » ou s'ils ont changé leurs habitudes, et sont passés aux documents numériques. Et constater si le besoin d'un service d'archivage électronique est vraiment présent auprès des collaborateurs.

b. Présentation de la mission

Comme dit au-dessus, mon stage se déroule au siège social de l'entreprise Vilogia, et plus précisément au sein du service Archives. J'ai été missionné pour réaliser un audit interne auprès des collaborateurs. Il me parait essentiel de définir la notion d'audit interne avant de poursuivre sur la mission qui m'a été confié.

> « L'Audit Interne est une activité indépendante et objective qui donne à une organisation une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations, lui apporte ses conseils pour les améliorer, et contribue à créer de la valeur ajoutée. Il aide cette organisation à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de management des risques, de contrôle, et de gouvernement d'entreprise, et en faisant des propositions pour renforcer leur efficacité. » [11]

Le but de l'audit que je vais réaliser est de comprendre les habitudes de travail qu'ont les collaborateurs envers les documents numériques. A quelle fréquence les utilisent-ils ? Où

[11] Définition de l'audit interne disponible sur le site de l'IFACI (Institut Français de l'Audit et du Contrôle Interne) :<http://www.ifaci.com/bibliotheque/bibliotheque-en-ligne-telecharger-la-documentation-professionnelle/referentiel-international-de-l-audit-interne/acces-par-composante-du-cadre-de-reference/definition-de-l-audit-interne-207.html >

sont-ils stockés ? Comment sont-ils classés ? Ont-ils besoin de documents issus de services externes au leur ? Quels est leur rapport envers ces documents ? Comment accueilleraient-ils la venue d'un nouvel outil pour gérer les documents numériques ?

Cet audit interne a été demandé par le service des archives pour connaitre comment les collaborateurs de Vilogia se servent des documents électroniques. L'objectif du service est de savoir si les documents numériques jouent un rôle prépondérant dans la société de Vilogia, et si un service d'archivage électronique serait utile pour les collaborateurs, afin de ne plus avoir des kilomètre linéaire d'archives papiers. La dématérialisation d'une partie des archives est donc la question qui va être traité durant ma mission.

L'audit que je vais donc mener en partenariat avec ma tutrice Brunehilde STEELANDT va pouvoir, grâce aux résultats que l'on aura recueillis et analysés, constituer un poids dans la création du cahier des charges pour monter le projet du système d'archivage électronique.

c. Présentation du déroulement de l'audit

Mon stage durant trois mois et demi, du 13 Avril au 31 Juillet, il a été convenu de mettre en place un planning afin de mieux organiser l'audit que je vais mener. Avec Brunehilde STEELANDT, nous avons déterminé trois phases dans le planning :

Première phase : Il s'agit de la préparation de l'audit. Cette première phase va nous permettre de :

- Nous renseigner/documenter sur les documents électroniques de leur conception à leur archivage.
- Mais aussi d'avoir des rendez-vous avec des collaborateurs travaillant sur des sujets se rapportant au système d'archivage électronique (avec la responsable de la Responsabilité Sociétale des Entreprises et avec une consultante externe en organisation).
- Ces rendez-vous seront un moteur pour la conception de la grille de question (grille d'analyse).

- Analyser plus en détail l'organigramme de la société afin de prendre rendez-vous avec le plus grand nombre des collaborateurs dans un temps imparti.
- La prise des rendez-vous avec les collaborateurs

Ce premier point va durer deux semaines, soit du 13 Avril au 24 Avril.

Deuxième phase : celle-ci sera consacrée aux entretiens. En fonction des emplois du temps des collaborateurs, les rendez-vous ont été pris huit semaines, soit du 27 Avril au 12 Juin. Les entretiens se dérouleront soit seul ou en groupe, au siège social ou dans les antennes de Vilogia.

Troisième et dernière phase : cette dernière portera sur l'analyse des résultats suite aux entretiens. Cela prendra le restant de mon stage soit du 15 Juin au 31 Juillet. Ce dernier point est très important car il va nous apporter les éléments de réponses sur les besoins d'un système d'archivage électronique dans la société Vilogia. Et ces derniers seront un appui pour la rédaction du cahier des charges pour la montée du projet.

Il est important de noter que pour la rédaction du mémoire, j'ai pris parti d'analyser les résultats issus de 4 semaines d'entretien, afin d'avoir un aperçu des résultats de l'audit sur les habitudes de travails qu'ont les collaborateurs envers les documents numériques.

II. La conduite de l'audit

a. Etat de l'art de l'existant chez Vilogia

Avant de commencer à parler de l'audit en lui-même il m'a semblé très important de mentionner ce qui a été réalisé et mis en place au sein de la société Vilogia et ayant un rapport avec le service des archives.

Suite à la mise en place du logiciel *Archi'V*, il était nécessaire d'avoir un retour sur les collaborateurs face à l'arrivée de ce nouvel outil et leur point de vue sur le service des archives. Avec la collaboration du service Direction performance globale, une enquête de satisfaction a été mise en place, et proposé en interne dans la société Vilogia, quelques mois après la parution du logiciel. Les questions traitées vont de la satisfaction du logiciel :

- Etes-vous satisfait du logiciel *Archi'V* ?
- Par rapport à l'ancienne version *Gestarchives*[12], trouvez-vous qu'*Archi'V* est : plus pratique ? Identique ? Moins Pratique ? Ne se prononce pas ?
- Quels éléments de *Gestarchives* seraient indispensables dans *Archi'V* ?

➔ Ces questions ont pour but d'avoir l'avis des collaborateurs sur cet outil, afin de pouvoir effectuer des modifications avec le prestataire pour améliorer l'utilisation de ce logiciel.

D'autres questions ont été posées dans le même questionnaire, pour savoir la satisfaction du service Archives aux yeux des collaborateurs :

- Etes-vous satisfait des archives ?
- Qu'attendez-vous du service archives ?
- Concernant le référentiel de conservation édité par le service Archives, êtes-vous satisfait des éléments suivant ?

[12] *Gestarchives* est l'ancien logiciel qui était mis en place au sein de Vilogia pour traiter les demandes d'archives.

➔ Cette partie a pour but d'avoir un aperçu sur ce que pense les utilisateurs des collaborateurs du service Archives, et pour avoir une vision de ce qui peut être amener à faire pour améliorer la qualité du service auprès des usagers.

L'enquête a révélé que les usagers apprécient le nouveau logiciel mis en place, certaines corrections ont été effectuées par le prestataire à la suite des résultats afin de répondre aux mieux aux attentes des collaborateurs. La qualité de service Archives est satisfaisante, et les prestations proposées, telle que la formation pour l'utilisation du logiciel, est bien perçue et est demandée.

Il est important de préciser que cette enquête a été envoyé aux collaborateurs de Vilogia trois mois après la mise en place du logiciel Archi'V. Il a été décidé de relancer l'enquête, sur laquelle quelques modifications seront effectuées. Les collaborateurs auront un meilleur recul de son utilisation. Cependant, cela ne nous empêche pas d'exploiter les premiers résultats, tout en sachant que l'échantillon est trop faible pour que les chiffres soient vraiment significatifs[13].

Comme dit dans l'introduction, la GED est devenu un logiciel très convoité et utilisé dans les entreprises. Ce dernier permet de gérer les documents aussi bien des natifs[14] que des scannés. Mais les logiciels de GED permettent également de créer un document purement électronique. Cela permet une meilleure diffusion, un meilleur partage, une modification des documents et une validation de ces derniers. Les documents présents dans la GED sont des documents dits « vivants » et peuvent alors évoluer. Par évoluer, je sous entends les mises à jours que peuvent subir les documents. Nous pouvons donc parler des versions mineures et des versions majeures. Ces dernières sont visibles quand la mise à jour est validée par des collaborateurs.

Exemple : Un premier document crée est un document mineur (dit version 0), quand il subit une modification, et que cette dernière est validé par un tiers, celle-ci devient majeur (dit version 1). Mais il faut noter qu'un document majeur peut subir encore des modifications, et peut encore être validé par un collaborateur, dans ce cas, la version du document augmente (le document devient alors une version 1.1).

[13] Le premier questionnaire n'a été envoyé qu'à 119 Collaborateurs, et seulement une trentaine a répondu. Ce chiffre s'explique par la nouveauté du logiciel, et la non-utilisation de ce dernier quand le questionnaire a été lancé.

[14] Un document natif est un document originel qui ne subit plus de modification. Il s'agit alors de la version finale d'un document.

C'est dans le but de dynamiser la société Vilogia que le projet de mettre en place une Gestion Electronique de Document a pris une place importante. Ce projet est mené par la consultante externe en performance, Amandine DRAUX. Afin de mettre en place l'outil, Amandine DRAUX a mené un audit en 2014 auprès des collaborateurs de Vilogia pour connaitre la relation qu'ils ont avec les documents numériques[15]. Après avoir analysé les résultats, certains services ont été choisi pour être des « services pilotes » pour essayer l'outil qui a été mis en place. Cet outil est nommé *Vdocs*, et le serveur n'est autre que le logiciel libre NUXEO.

A ce jour, les collaborateurs utilisent différents types de serveurs pour entreposer et partager les documents électroniques. Quatre serveurs sont identifiés :

- Le serveur K:// est un serveur commun à toute l'entreprise.
- Le serveur S:// est un serveur propre à chaque département.
- Le serveur L:// est un serveur propre à chaque service.
- Le serveur M:// est un serveur personnel.

Il est possible de limiter les accès à certains dossier dans le serveur L:// et le serveur S://. Cependant, il a été révélé que dans le serveur K://, beaucoup de documents sont en doublons, des documents sont parfois supprimés ou déplacés par erreur ce qui complique la recherche de documents, et des documents personnels sont présents. Il faut préciser que ce serveur est extrêmement utilisé par les opérationnels (CMT : Chargé de Maintenance Technique ; les Maitrises d'Ouvrages, les Conducteurs de Programme, mais aussi les assistantes de maitrise d'ouvrages). Ces métiers sont importants et essentiel au sein de la société Vilogia.

[15] Les résultats de cet audit nous ont été remis pour nous aider à constituer la grille d'analyse, mais également pour comparer les résultats que nous avons recueillis.

Dans le cadre de la mise en place de la GED, un tri sera effectué sur le serveur K://, afin de déplacer les documents présents dans ce serveur dans le logiciel Vdocs, pour que le K:// soit supprimé.
Cependant, il faut noter qu'à ce jour, la mise en place de la GED n'est toujours pas active. Le tri du serveur K:// est actuellement en train de s'effectuer. La mise en pratique de la GED est prévue en Décembre 2015.

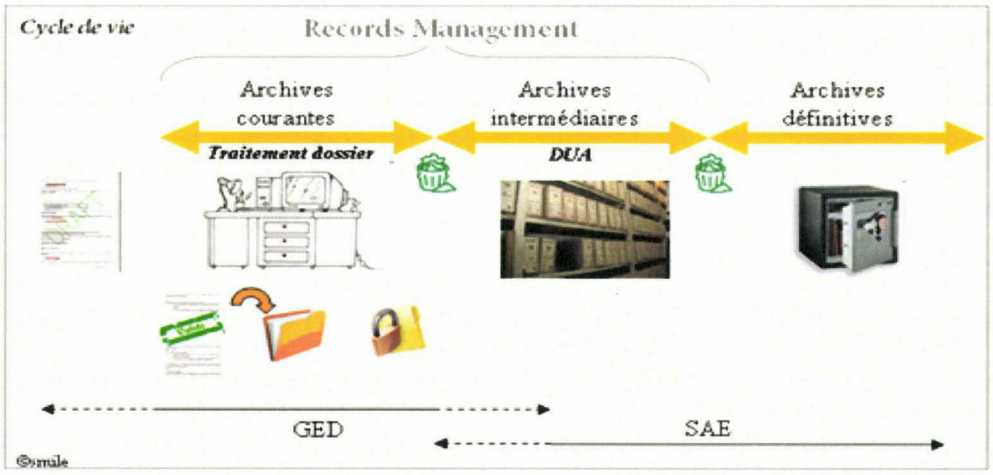
Un rendez-vous s'est déroulé au début de mon stage avec Amandine DRAUX et ma tutrice afin d'avoir de plus amples informations sur Vdocs, d'une part pour savoir si un système d'archivage électronique pouvait être mis en place sur NUXEO, et d'autre part sur le cycle de vie des documents électronique avant l'archivage définitif.

Le cycle de vie des documents est un élément important dans la Gestion électronique des Documents. Le *records management* est la gestion des documents de travail numérique.

> « Le records management, ou gestion des documents d'activité (ISO 15 489-1), est officiellement défini comme ''[l'] Organisation et [le] contrôle de la constitution, de la sélection, de la conservation et de la destination finale des documents d'une administration, d'une entreprise ou d'un organisme''»[16]

Avec le schéma ci-dessous, on comprend que le *Records management* s'intéresse aux archives courantes et aux archives intermédiaires avant que les documents ne soient figés, autrement dit définitif, et passent ainsi dans le système des archives.

[16] Définition du Records Managent issu du périodique : SERDALAB. *Les études sectorielles : Archivages électronique et records management : acteurs. Besoins et tendances*. éd. Maitrise Formation SerdaLab. 2011.



Cycle de vie d'un document[17]

Un système d'archivage électronique n'a d'ailleurs pas la même finalité que le Records management. Le tableau[18]ci-dessous extrait de la norme Moreq que le *Records Mangement* le démontre d'ailleurs :

Un système de Gestion Electronique de Documents ...	**Un système d'archivage Electronique ...**
- Permet la modification des documents et la production de plusieurs versions	- Interdit la modification des documents
- Peut permettre la destruction des documents par leurs auteurs	- Interdit la destruction des documents en dehors d'un contrôle strict
- Peut comporter la gestion de durée de conservation	- Comprend obligatoirement un contrôle rigoureux des durées de conservations
- Peut comprendre une structure organisée de stockage sous le contrôle des utilisateurs	- Comprend obligatoirement une structure rigoureuse de classement (le plan de classement), gérée et contrôlée par l'administrateur

[17] Image issu du site : http://blog.smile.fr/De-la-ged-au-records-management

[18] Ce tableau est extrait de la norme Moreq (Model Requirement for the Management of Electronic Documents and Records.)

- Est a priori dédié à la gestion quotidienne des documents pour la conduite des affaires	- Peut faciliter les tâches quotidiennes mais est aussi destiné à la constitution d'un fond sécurisé des documents probants de l'entreprise

Lors du rendez-vous avec Amandine DRAUX, nous avons également discuté des possibilités qui s'offrent à nous concernant la mise en place d'un Système d'Archivage Electronique. Deux choix sont possibles :

- L'un est de développer un SAE[19] dans NUXEO, ce qui permettrait la continuité du cycle de vie des documents dans le même logiciel.

- L'autre de faire appel à un prestataire, pouvant être compatible avec NUXEO, pour établir un SAE au sein de l'entreprise.

Nous avons évoqué les possibilités pour prévenir les utilisateurs qu'un document doit être versé dans le SAE. Est-ce que les documents après X temps sans avoir été modifiés dans NUXEO se versent directement dans le SAE ou générer un message à l'auteur du document quand le document n'est pas exploité après X temps pour qu'il estime si ce dernier doit être fourni dans le SAE. Dans les deux cas de figures, des paramètres devront s'effectuer, et il faudra établir en amont les règles quant à la durée de vie des documents « semi-figés » dans la GED avant d'être archivés.

D'autre part, le service Archives est engagé dans un deuxième projet, lui aussi très important pour la conservation des documents. Marie-Eve PRADELLES, est en charge du projet « refonte du référentiel ». Le référentiel est un tableau de gestion permettant d'avoir une vision sur le plan de classement des archives ainsi que des informations sur les DUA.

[19] Système d'Archivage Electronique

La refonte du référentiel va permettre de savoir si des modifications sont à effectuer quant à :

- La dénomination des documents.
- La création de nouvelles références.

Et à vérifier auprès des collaborateurs :

- Si la constitution des documents est correcte ou si elle doit subir des modifications.
- Si les DUA sont correctes.
- Si le sort final des documents est bon.

Avec la refonte du référentiel, Marie-Eve PRADELLES va prendre en compte les documents numériques. Mais va également rajouter une colonne mettant en avant l'article juridique qui stipule la durée de conservation de tel ou tel document, pour faire prendre conscience aux collaborateurs des lois qui sont en vigueur, et l'importance d'archiver certains documents en cas de contrôle de l'ANCOLS[20].

Il est donc important après avoir obtenu les rendez-vous avec les collaborateurs, de vérifier les attentes et les critères de conservation de l'ANCOLS mais également des DUA obligatoires.

Il est également important de préciser qu'à la fin de la mise à jour de ce référentiel, ce dernier va être validé par le service juridique, étant donné que le document s'appuiera sur des textes de loi.

L'état de l'art de l'existant chez Vilogia met en évidence la volonté du service Archives. C'est pourquoi la mise en place d'un service d'archivage électronique et un logiciel de Gestion Electronique de Document leur parait être une évidence, d'une part pour faire évoluer la société Vilogia sur un plan numérique, mais également pour créer une meilleure dynamique

[20] ANCOLS : Agence Nationale de Contrôle du Logement Social

dans le service. Il faut noter que la mise en place de la GED est essentielle pour qu'un SAE puisse être viable.

b. Conception de la grille d'analyse

Lors des deux premières semaines de mon stage, avec Brunehilde STEELANDT, nous avons pris le temps de dégager quelques questions importantes où il nous fallait des réponses :

- Où sont rangés les documents papiers et numériques dans leur service ?
- Une GED est-elle présente dans leur service ?
- Les mails font-ils l'objet d'un archivage ?
- Un SAE serait-il bénéfique à leur service ?

A partir de ces grandes questions, nous avons pu créer une première grille de questions[21] pour l'audit. Dans cette première ébauche quelques notions de Gestion Electronique de Document apparaissent, c'est le cas de la signature électronique :

> « La signature nécessaire à la perfection d'un acte juridique identifie celui qui l'appose. Elle manifeste le consentement des parties aux obligations qui découlent de cet acte. Quand elle est apposée par un officier public, elle confère l'authenticité à l'acte.
> Lorsqu'elle est électronique, elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. La fiabilité de ce procédé est présumée, jusqu'à preuve du contraire, lorsque la signature électronique est créée, l'identité du signataire assurée et l'intégrité de l'acte garantie, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. »[22]

[21] Cf. Annexe V. Première version de la grille d'audit.
[22] Code Civil, art. 1316-4

Afin de comprendre les habitudes de travail des collaborateurs avec les documents numériques, il nous est important d'avoir des éléments relevant de la GED. Ces derniers vont ainsi nous apporter les réponses que l'on désire pour savoir si un système d'archivage électronique serait utile aux salariés de la société.

Dans le cas de la signature électronique, nous aimerions savoir si certains services utilisent cet outil, si oui avec quel prestataire. Si ce n'est pas le cas, nous voulons savoir si ce système serait utile pour eux s'il venait à se mettre en place au sein de Vilogia.
La signature électronique est un élément majeur dans la création de document numérique, c'est la signature qui va faire foi de l'authenticité du document.

A la suite de nouvelle recherche concernant les documents électroniques, une nouvelle notion est apparue, celle de coffre-fort numérique :

> « Les services de coffres forts électroniques consistent en un espace de stockage sécurisé, accessible sur internet, permettant de stocker des documents électroniques sous différents types de format (textes, photos, documents papier numérisés ….). Ces services peuvent être gratuits ou payants. »[23]

Ce système est un outil intéressant quant à la sauvegarde sécurisé de documents confidentiels. Il nous est paru important de savoir, à travers la question des coffres forts numériques si d'une part les collaborateurs possèdent des documents « sensibles », autrement dit confidentiels, dans leur service. Et d'autre part si les coffres forts numériques leur seraient un « plus » dans leur travail.

[23] Définition du coffre-fort numérique issu du site de la CNIL : www.cnil.fr

Afin que la grille soit plus lisible pour les collaborateurs, et pour mieux organiser le questionnaire, nous avons décidé de créer des grandes parties :

- La Gestion Electronique des Documents ;
- Les documents entre les services ;
- Les documents audio-visuels ;
- La signature électronique ;
- La version des documents ;
- L'archivage.

Cette organisation nous permet, par la même occasion, d'avoir une meilleure visibilité sur les questions posées, et modifié la grille par rapport aux recherches sur le cycle de vie des documents numériques.

Dans la première partie du sondage : La Gestion Electronique des Documents, ce que nous souhaitons évaluer :

- Où sont stockés les documents ? – Aussi bien les documents papiers que les documents numériques ;
- Si un système de GED est mis en place dans le service ?
  - Si oui, avec quel logiciel ? Pour quel type de documents ? La fréquence de production et de sauvegarde ? Si les documents crées sont utilisés en internet ou en externe ?
  - Si non, est-ce que ce système leur serait utile ?
- Si le service possède des documents qu'il ne mette pas en partage sur certains outils ? (le serveur K://, le serveur L:// ou encore *Vdocs*)
  - Si oui pour quelles raisons ?
- Si la notion de coffre-fort numérique est connue ?
- Et si cette fonctionnalité peut leur être utile ?

Dans la deuxième partie, nous abordons les documents entre services, nous souhaitons quantifier la consultation des documents produits par d'autres services :

- Consultez-vous des documents réalisés par d'autres services ?
  - Si oui, par quel biais ? (par mail, par le serveur K://)
  - Quels sont les documents consultés ? A quelle fréquence ?
  - Les documents consultés sont-ils reproduits dans un dossier ou sont-ils imprimés ?

La troisième partie repose sur les documents audio-visuels, nous aimerions savoir quel service en possède :

- Possédez-vous des documents audio-visuels ?
  - Si oui, sont-ils archivés ?
    - Si oui, où et pendant combien de temps ?

La quatrième partie est consacrée à la signature électronique. Avec ce questionnaire, nous voulons savoir si cet outil est mis en pratique dans certains services :

- La notion de signature électronique vous est-elle familière ?
  - Si oui, est-elle mise en place ?
    - Si oui, avec quel prestataire ?
    - Si non, serait-elle utile au service ?

La cinquième partie, la version des documents, concerne d'avantage la partie de la gestion électronique de document, mais il nous parait intéressant de comparer les résultats issus de notre audit, avec les résultats qu'Amandine DRAUX a obtenu lors de son enquête en 2014. Cette partie va nous apprendre comment les collaborateurs « fonctionnent » avec les documents numériques :

- Lors de la création de documents numériques, lors d'une mise à jour d'un document, est ce que vous créer un nouveau document ou est-ce que vous écrasez le dernier document ?

La dernière et sixième partie sur l'archivage, va nous permettre de savoir si un système d'archivage électronique pourrait être un outil nécessaire pour les collaborateurs, et aussi d'en apprendre d'avantage sur l'archivage des mails :

- Comment archivez-vous vos mails ?
- Savez-vous que la conservation de mail engageant[24] devait faire l'objet d'un archivage ?
- Est-ce que si un système d'archivage électronique se mettait en place seriez-vous intéressé par ce dernier ?
- Est-ce que la dématérialisation de plan serait utile au service patrimoine ?

A l'issu de l'audit, nous allons obtenir, grâce aux résultats des questions posées, les éléments de réponses qui seront en mesure de savoir si un système d'archivage électronique serait un outil qui doit être mis en place au sein de l'entreprise Vilogia.

Avant de valider le questionnaire, nous avons eu un rendez-vous avec Joëla DAVALO, qui est responsable du service Responsabilité Sociétale des Entreprises, afin de lui expliquer le projet du SAE. Cette rencontre nous a permis d'apprendre quelques chiffres importants sur la consommation de papier au sein de la société, et nous a conseillé de créer un mail[25] avec des chiffres évocateurs pour sensibiliser les collaborateurs :

- 1m linéaire correspond à 50 kilo de papier
- 30 000 € le loyer annuel chez le prestataire Locarchives

Joëla DAVALO nous a proposé de faire valider notre grille d'analyse à son consultant qui s'occupe essentiellement d'audit, afin d'avoir un avis sur le questionnaire que nous avons réalisé.

Suite au premier entretien avec Joëla DAVALO, nous avons eu la validation de la grille d'analyser auprès du prestataire de cette dernière. Et elle nous a également appris que le

[24] Mail donnant un accord
[25] Cf. Annexe VI. Mail type pour les invitations des collaborateurs pour les entretiens

projet du Système d'Archivage Electronique rentrait dans le cadre du projet RSE[26], notamment dans le cadre de la réduction des coûts de fonctionnement de l'entreprise mais également sur un plan écologique.

Après avoir effectué des modifications pour améliorer la grille d'analyse, cela va nous permettre d'avoir des résultats en adéquation avec les questionnements que l'on se pose quant à la mise en place d'un système d'archivage électronique au sein de Vilogia, la huitième version[27] a été validée d'une part par ma tutrice Brunehilde STEELANDT, mais également par le consultant externe de Joëla DAVALO.

c. Les recherches juridiques

La volonté de développer un système d'archivage électronique demande d'effectuer des recherches sur les normes et les valeurs de certains outils en rapport avec les documents numériques. C'est pourquoi cette partie sera consacrée uniquement aux recherches juridiques sur les documents électroniques.

Le document électronique versé dans un système d'archivage électronique doit respecter des exigences aussi bien du cadre législatif et réglementaire Français qu'Européen. Ainsi le SAE prend en compte la norme européenne Moreq 2 :

> « Moreq2 est une somme de recommandations pour le records management appliqué aux archives électroniques. Il s'agit de la deuxième version de ce texte »[28]

Ce modèle a pour objectif d'énumérer les spécifications pour l'entreprise et le contrôle du cycle de vie des informations archivées à des fins de preuve et de mémoire rationnelle. Il est composé de 10 principaux services qui forment la globalité du « noyau » d'un SAE :

- System services (service de système) ;

[26] RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises
[27] Cf. Annexe VII. Grille d'analyse finale
[28] Définition de Moreq2 : http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/

- User and group service (utilisateur et service de groupe) ;
- Model role service (service de rôle modèle) ;
- Classification service (service de classification) ;
- Record service (service d'archivage) ;
- Model metadata service (service de métadonnées modèle) ;
- Disposal scheduling service (service de planification) ;
- Disposal holding service (service de tenue à disposition) ;
- Searching and reporting service (recherche et rapport de service) ;
- Export service (Service d'exploitation).

Ces services s'adressent directement aux utilisateurs du SAE, aux prestataires de services d'archivages et aux utilisateurs de ces services d'archivages.

La nouvelle norme NF Z 42 013 fait elle aussi partie des normes à respecter afin de garantir un archivage définitif des documents électronique :

> « La norme NF Z 42-013 énonce un ensemble de spécifications de l'AFNOR concernant les mesures techniques et organisationnelles à mettre en œuvre pour l'enregistrement, le stockage et la restitution de documents électroniques, dans des conditions qui en garantissent l'intégrité. »

La norme ISO 14 641-1 est la déclinaison française de la norme NF Z 42 013.

« La norme NF Z42-013, ou de sa déclinaison internationale ISO 14-641-1, relative aux systèmes d'archivage électronique. Afnor Certification a mis en place la marque NF 461 (NF Système d'Archivage Électronique) afin de certifier les organisations qui respectent cette norme. »[29]

[29] Définition disponible sur : http://www.silicon.fr/certification-nf-systeme-archivage-electronique-76541.html

Il est important de noter que la norme NF Z42-013 porte essentiellement sur les « *spécification pour la conception et l'exploitation des système informatique utilisé pour l'archivage électronique* ». La conversion des documents numériques au sein d'un système d'information a été reconnue par cette norme, ce qui permet à la norme française ISO 14-641-1, de devenir une norme internationale.

Ces deux normes (Norme NF et ISO) déterminent les caractéristiques d'ordres technique et organisationnel à mettre en place pour l'enregistrement, l'archivage, la consultation et la communication soient conformes afin de garantir la conservation et l'intégrité des documents numériques :

> « Ces spécifications visent à garantir que des documents numériques soient capturés, archivés, restitués et communiqués de façon à ce qu'il soit possible de s'assurer que le document archivé garde la même valeur que le document d'origine pendant toute la durée de conservation. »[30]

Il est aussi important de noter que le modèle, dit de référence, *Open Archival Information System* (OAIS) est un modèle également autorisé dans la mise en place d'un système d'archivage électronique. L'OAIS permet de décrire les rapports avec l'environnement, les fonctions, et les responsabilités d'un SAE afin d'assurer une information numérique pérenne.

> « Il s'agit d'une norme fonctionnelle généraliste sur laquelle s'appuient de nombreuses autres normes et standards ».[31]

L'un des objectifs de ce modèle est d'établir un système pour archiver l'information numérique dans le but de préserver l'information sur un long terme et de la rendre disponible en cas de besoin. Cette norme définit les fonctions et les différentes responsabilités de l'ensemble des protagonistes ayant un lien avec le système d'archivage électronique.

---

[30] http://www.silicon.fr/

[31] Issu du site : http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/

Six fonctions sont préconisées, réunies en entité, pour parvenir à une bonne fonctionnalité du modèle OAIS :

- Administration : point d'ancrage de l'ensemble du système d'archivage, cette entité assure le suivi constant des activités internes du système et est chargé de la relation avec l'extérieur du système ;
- Entrée : elle réceptionne les SIP dans l'Archive en effectuant un contrôle d'assurance qualité. Elle génère ensuite un AIP qu'elle communique à l'entité « Gestion des données » pour mise à jour de la base de données de l'Archive ;
- Stockage : l'entité assure la gestion du parc des supports de stockage de l'Archive ;
- Gestion des données : elle gère la base de données du système et assure sa mise à jour ;
- Accès : elle assure l'interface entre le système et l'utilisateur ;
- Planification de la pérennisation : elle est en charge de la politique de conservation pérenne des informations. Elle assure une veille technologique et suit l'activité des producteurs et des utilisateurs afin d'élaborer une stratégie de conservation conforme à leurs attentes.[32]

Ce qui est également important lors d'une mise en place d'un système d'archivage électronique, c'est le format de conservation des documents numérique. Le format PDF (*Portable Document Format*) permet l'échange de documents numériques sans que le documents soit modifié lors de l'échange et lors de la réception du document.

Le format PDF/A, est dédié principalement pour l'archivage électronique afin de certifier la fiabilité et la sécurité de l'échange et de la diffusion des documents numériques. Ce format est définit en suivant la norme ISO 19005-1 avec deux variantes :

- PDF/A-1a : forme complète de la norme ISO
- PDF/A-1b : forme allégée de la norme ISO

[32] Fonctionnalités issues de : SERDALAB. *Les études sectorielles : Archivages électronique et records management : acteurs. Besoins et tendances*. éd. Maitrise Formation SerdaLab. 2011

Les caractéristiques du format PDF/A sont :

- Une autonomie : le document contient l'ensemble des données nécessaires à son affichage et son impression ;
- Une auto-documentation : l'utilisation de métadonnées standards est obligatoire, pour conserver des informations comme l'identification et la provenance du document ;
- Une fidélité : le format préserve l'aspect visuel du document quelles que soient l'application et la plate-forme utilisées pour le lire ;
- Une absence d'entrave : le format interdit le chiffrement du document. Ainsi, le contrôle d'accès au document devra être géré par un système de gestion qui lui est externe.[33]

Il est très important de noter que les documents scannés et les documents « natifs » électroniques n'ont pas la même valeur juridique. En effet, un document scanné ne vaut rien lors d'un contrôle ou d'un litige. Seul le document original fait foi et l'organisme doit absolument le posséder.

Un document généré uniquement en électronique, de sa création à son archivage, fait foi si ce dernier peut être identifié et approuvé par la personne ayant acté le document. La signature électronique joue d'ailleurs un rôle très important dans ce cadre ci :

Cette dernière est présumée fiable lorsqu'elle :

- met en œuvre une signature électronique sécurisée ;
- Etablie grâce à un dispositif sécurisé de création de signature électronique ;
- Permet d'identifier le signataire ;
- Dont la vérification repose sur l'utilisation d'un certificat électronique.

[33] Les caractéristiques sont issues de : SERDALAB. *Les études sectorielles : Archivages électronique et records management : acteurs. Besoins et tendances.* éd. Maitrise Formation SerdaLab. 2011

Un certificat électronique est délivré par un prestataire de service de certification :

> « Le certificat est un document sous forme électronique qui atteste du lien entre l'identité du signataire et les données de vérification de sa signature »[34]

Ce certificat doit posséder à minima :

- Les informations identifiant de manière univoque le possesseur de la clé publique liée à la signature électronique ;
- La clé publique du signataire ;
- La période de validité du certificat ;
- Un numéro de série unique ;
- La signature électronique du prestataire de service de certification qui assure l'authentification de la clé et l'intégrité des informations contenues dans le certificat.

Il faut également préciser que la signature électronique est sécurisée quand la signature répond à trois critères :

- Etre propre au signataire ;
- Etre crée par des moyens que le signataire puisse garder sous son contrôle exclusif ;
- Garantir avec l'acte auquel un lien tel que toute modification ultérieure de l'acte soit détectable.

Il est nécessaire d'avoir toutes ces informations lors de la mise en place d'un système d'archivage électronique. Cela permet d'avoir tous les renseignements quant à la conformité des documents numériques qui doivent être versés dans un SAE. Pour ce qui est des

[34] Issu du décret 2001-272 du 30 mars 2001

documents électroniques engageants, il est nécessaire que le document soit muni d'une signature électronique afin que le document fasse foi lors d'un litige ou d'un contrôle.

Les contrôles peuvent être demandés par l'ANCOLS, il s'agit depuis le 1er Janvier 2015 de la fusion entre l'organisme de la MIILOS (Mission Interministérielle d'Inspection du Logement Social) et de l'ANPEEC (Agence Nationale pour la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction). Les entités de contrôle sont là pour vérifier si la réglementation et les normes sont bien respectées, mais également pour examiner si certains logements n'ont pas été attribués sans fondement. Et les rapports de l'ANCOLS seront systématiquement publics et feront l'objet d'une publication dû à la parution du décret n°2015-537 du 13 Mai 2015. Ce décret évoque que : le président ou dirigeant de l'organisme contrôlé devra obligatoirement communiquer ce rapport définitif accompagné des éventuelles observations, à chaque membre du conseil de surveillance, du conseil d'administration ou de l'organe délibérant. Le rapport définitif doit également être adressé au ministre du logement et à celui de l'économie, à la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (CGLLS).La délibération suite à ce rapport doit être transmise dans les 15 jours à l'ANCOLS.

En plus de ces entités de contrôle, vient s'ajouter la CNIL (Commission National de l'Informatique et des Libertés). Celle-ci peut ajouter des difficultés quant à la gestion des documents portant des données à caractère personnelles. Certaines données ne devront plus être mentionnées avant l'archivage de certains documents. Cette caractéristique peut perturber le service Archives qui archive en masse des documents portant des données personnelles. Il est important également de préciser qu'à ce jour, un tiers peut demander au droit à l'oubli, ce qui engage la société à faire disparaitre toute trace de l'individu et les documents que celle-ci possède.

A ce jour, chaque service recense toutes les données personnelles qu'elle peut avoir au sein de son service, pour que le réfèrent CNIL de la société Vilogia examine ce qui doit être « masqué » sur les documents.

Aux termes de la loi Informatique et Libertés, les données à caractère personnel doivent être :

> « Conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées[35] »

La CNIL recommande pour les archives :

- Une durée de conservation spécifique qui corresponde à la gestion des recours ou aux durées légales de prescription ;
- un accès limité à un service spécifique (tel que le service contentieux) et un isolement des données a minima au moyen d'une séparation logique (gestion des droits d'accès et habilitations) ;
- Des procédures de destruction ou de mise en archive définitive le cas échéant, les archives définitives étant définies comme les « données présentant un intérêt historique, scientifique ou statistique justifiant qu'elles ne fassent l'objet d'aucune destruction »[36].

Il est donc important d'avoir toutes les connaissances juridiques au préalable pour mettre en place un Système d'Archivage Electronique légal et stable pour avoir une pérennité dans les archives numériques.

[35] Loi 78-17 du 6-1-1979, art. 6-5°

[36] L'union sociale pour l'habitat, *Cahier de prérequis informatique de conformité ou comment se traduisent les obligations Informatique et Liberté dans la loi des bailleurs sociaux*, 2014

d. Les entretiens

Lors de l'analyse de l'organigramme, nous avons sélectionné, avec ma tutrice Brunehilde STEELANDT, les collaborateurs les plus à même de répondre à notre grille d'évaluation, qui savent, qui manipulent beaucoup de documents numériques.

Une liste s'est donc établie, ce qui nous a permis de regrouper certains corps de métier ensemble, afin de faire de réunion de groupe, et des collaborateurs à voir en individuel. Un planning[37] a donc été créé pour que nous ayons une vue d'ensemble sur les réunions planifiées et sur les métiers que nous allons rencontrer[38].

A la suite de la création du listing des collaborateurs que nous allons rencontrer pour mener à bien l'audit interne, un mail[39], comme dit précédemment leur a été envoyé afin de les sensibiliser au projet. Dans ce mail était évoqué qu'une planification des réunions suivrait ce mail.

Lotus Note est le logiciel mis en place dans l'entreprise Vilogia, il s'agit d'une boite mail, mais le logiciel permet également de tenir un planning propre à chacun. Ce qui nous a permis, avec Brunehilde STEELANDT d'analyser les rendez-vous en fonction du planning des collaborateurs que nous voulions solliciter.

Cette partie ne fut pas évidente à réaliser, notamment pour la prise de rendez-vous des entretiens en groupe. D'ailleurs, les réunions de groupe initialement proposé ont rapidement été dissoutes en plusieurs petits groupes, pour des raisons de disponibilité des collaborateurs. Des groupes initialement prévu à 11, se sont effectué à deux ou à cinq, notamment pour la rencontre des assistantes. Ces rendez-vous s'effectue soit au siège social de l'entreprise Vilogia, soit dans les agences relais situées dans la métropole (Lille et Tourcoing).

[37] Cf. Annexe. VIII. Exemple du planning des réunions
[38] Cf. Annexe IX. Exemple métiers rencontrés
[39] Cf. Annexe VI. Mail type pour les invitations des collaborateurs pour les entretiens

Pour les réunions de groupe, nous avons réalisé, en collaboration avec ma tutrice, un PowerPoint pour que les collaborateurs soit d'avantage investi dans le projet. Le PowerPoint[40] reprend :

- La différence entre la Gestion électronique de documents et le système d'archivage électronique
- Quelques chiffres clés
- Le projet en lui-même
- le déroulement de l'audit

Ces réunions de groupe se déroulent dans les salles de réunions disponibles au siège de la société. Ces salles sont équipés d'un ordinateurs et d'un écran avec rétroprojecteur, ce nous a permis de diffuser le PowerPoint avant le début de l'audit.

Les entretiens individuels s'effectuent généralement dans les bureaux des collaborateurs, ou quelques fois dans notre bureau (le bureau Archives).

Le cadre des entretiens est très important, cela permet aux collaborateurs de se sentir à leur aise. Dans le cas des entretiens individuels, les collaborateurs interrogés, n'hésitent pas à nous montrer des dossiers papiers et des dossiers numériques, afin d'appuyer leurs propos quant à leurs habitudes de travail avec ces documents.

Dans les entretiens en groupe, il faut rappeler que nous avons choisi les groupes en fonction de leur métier, ils effectuent a priori les mêmes « tâches » au quotidien, ce qui est intéressant de noter, c'est qu'un collaborateur prend la parole pour répondre à la question et que les autres rebondissent sur les propos dit auparavant. Cela permet un meilleur équilibre dans l'entretien car il n'y a pas de « blanc » ni d'attente entre chaque réponses des collaborateurs.

[40] Cf. Annexe X. Présentation PowerPoint pour les réunions de groupe

Lors des réunions, aussi bien en groupe qu'individuelles, deux cas de figure se distinguent durant les entretiens :

- Certains collaborateurs se laissent guider par la grille de question. Ils répondent en argumentant leur réponse mais sans déborder sur un autre sujet ;
- Tandis que d'autres n'hésitent pas, à partir d'une question, à développer leur réponse. Ils devancent même certaines questions prévues dans la grille ce qui permet de ne pas revenir sur ces questions ultérieurement.

Durant les entretiens, Brunehilde STEELANDT et moi-même prenons chacune des notes sur un cahier dit « d'entretiens ». A la fin de ces derniers, nous examinons nos notes afin d'effectuer un compte-rendu le plus complet possible.

A la fin de chaque entretien, un compte-rendu est donc dûment réalisé[41] en relatant toutes les informations que nous avons obtenues, même les informations complémentaires (des informations obtenues alors qu'aucunes questions ne traitent de ce sujet) qui peuvent être un penchant dans la rédaction du cahier des charges à la suite de l'analyse des résultats. Certaines idées qui en ressortent sont très intéressantes, et sont des nouvelles pistes à réfléchir, comme par exemple la création d'une base de données de plans.

Afin de faciliter la visibilité des réponses, à la suite des entretiens, un questionnaire en ligne a été constitué. Il reprend exactement, mot pour mot, les questions issues de la grille d'analyse. Ce questionnaire en ligne va nous permettre d'obtenir en temps réelle les graphes sur certaines questions, et donc d'avoir un meilleur aperçu des réponses.

Ce questionnaire a été réalisé sur la plate-forme *Google Forms*. Cette solution nous a paru plus simple, car c'est un outil que j'ai moi-même utilisé dans le cadre du cours Usage et Usagers, où l'on avait pour objectif d'effectuer une enquête. C'est donc un outil simple et efficace pour avoir des graphiques et un tableau Excel avec les réponses anonymes de chaque collaborateur informatiquement.

[41] Cf. Annexe XI. Compte-rendu.

Après chaque entretien est donc réalisé un compte-rendu et le « remplissage » du questionnaire en ligne. Pour ce qui est des entretiens en groupe, nous rédigeons un compte-rendu unique pour le rendez-vous qui s'est déroulé, par ailleurs, un questionnaire en ligne est rempli par collaborateur, afin d'obtenir des résultats pour chaque personne interrogée.

Lors de ces entretiens, les rôles sont bien définis, Brunehilde est présente, et se charge essentiellement d'expliquer pourquoi nous menons l'audit. Elle est pose également quelques questions quand elle désire avoir des informations complémentaires sur un sujet. Quant à moi, je mène les entretiens.

Les entretiens ont un rôle important dans le cadre de ma mission, car c'est lors de ces interviews que je vais obtenir les réponses, pour savoir si un système d'archivage électronique serait un dispositif à mettre en place au sein de Vilogia. Certains collaborateurs m'ont d'ailleurs fait ressentir que le terme « audit » pouvait créer une anxiété, car pour certains un audit est synonyme de contrôle et de jugement sur leur travail. Il m'a donc fallu expliquer le sens même de ma mission à chaque début d'entretien pour mettre en confiance les collaborateurs que j'auditionnais. C'est pourquoi dorénavant, nous employons le terme « qu'enquête » pour qu'il y ait moins de blocage vis-à-vis des collaborateurs que l'on voit, et ils sont moins restreints dans leurs réponses, surtout lorsque l'on aborde le sujet des documents confidentiels.

III. Les résultats de l'audit

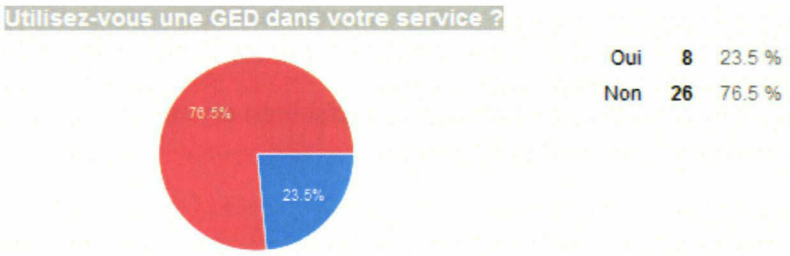
a. Analyse des résultats

Après avoir passé 4 semaines à auditionner les collaborateurs sur leurs habitudes de travail envers les documents numériques, nous avons obtenu, avec Brunehilde STEELANDT, assez de réponses pour en dégager certaines solutions.

Il est à noter que comme dit précédemment, dans le cadre de la rédaction de ce mémoire, j'ai pris parti de n'accorder uniquement de la valeur qu'aux six premières semaines de mon stage. Ce dernier se prolongeant jusqu'à fin Juillet, j'ai donc fait le choix d'analyser qu'une partie des résultats.

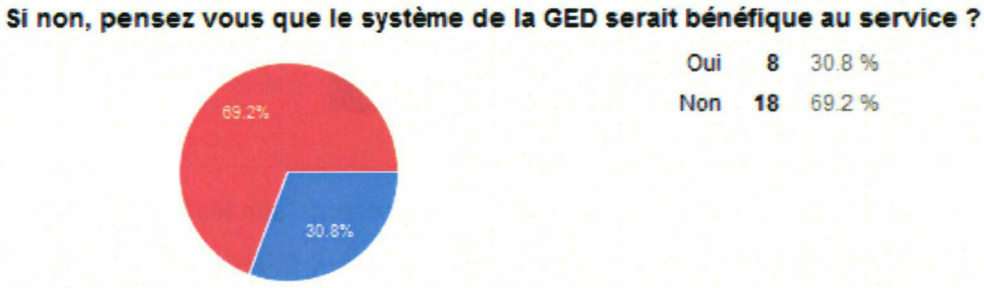
Lors de ces quatre semaines d'entretiens, nous avons eu l'opportunité, avec ma tutrice de rencontrer 34 collaborateurs. Ces résultats nous montrent que **61,8%** des interrogés sont pour la mise en place d'un Système d'Archivage Electronique :

La mise en place d'un SAE est un projet bien perçu par une majeure partie des collaborateurs interviewés. Cependant, cette volonté d'avoir un Système d'archivage électronique n'est pas en accord avec la volonté d'avoir un outil de GED dans le service. D'une part, seulement 28,5% déclarent avoir un progiciel de GED dans leur service.



➔ Cependant, quand nous leur avons demandé d'énumérer les logiciels mis en place au sein de leur service, nous nous sommes rendu compte avec ma tutrice Brunehilde STEELANDT, qu'une confusion exister entre les logiciels installés dans ces services pour stocké les documents numérique (plutôt que de les dispersé dans les serveurs mis à disposition au sein de Vilogia) et un réel logiciel de GED. En réalité seul 4 personnes, soit 11,7%, utilisent véritablement une GED dans leur service.

Et d'autre part, à la question voulant savoir si un outil de GED serait utile à leur service, la réponse est assez tranchée et négative, 69,2% des collaborateurs ne le souhaitent pas.



Ces résultats s'expliquent à cause de la mauvaise image et les échos qu'ils ont de l'outil de GED *Vdocs* qui se développe au sein de la société. Certains services, les services pilotes choisis par Amandine DRAUX, utilisent déjà le logiciel *Vdocs* est le trouvent peu fonctionnel, une amélioration est donc en cours afin que tous les utilisateurs en soit satisfait.

D'autres GED sont mises en fonction dans certains services. Une GED courrier est présent pour, comme son nom l'indique, gérer les courriers. La GED IKOS est également mis en place dans quelques services afin de mieux gérer les contrats et les factures, mais une GED GESTPROJET est mis en pratique dans un service, cela leur permet de collaborer avec les collaborateurs sur des documents de travail.

Parmi les collaborateurs qui utilisent une GED au sein de leur service, plus de 50% utilisent cet outil aussi bien pour des documents natifs mais aussi pour la gestion des documents scannés. Et pour 85,7%, utilisent ces documents aussi bien en interne qu'en externe :

Si oui, les documents sont ils utilisés :

En internet	1	14.3 %
En externe	0	0 %
Les deux	6	85.7 %

Il est également important de préciser que dans les collaborateurs qui utilisent une GED, une majorité des collaborateurs l'utilisent pour gérer des documents aussi bien scannés que natifs :

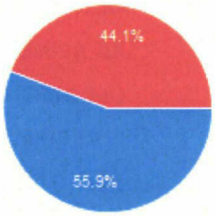
Si oui, pour quel type de document ?

Natif	2	25 %
Scanner	3	37.5 %
Les deux	4	50 %

Les entretiens nous ont appris que les documents présents sur les outils de GED ne sont jamais supprimés de l'interface. Il n'y a donc pas de tri qui s'effectue.

Les collaborateurs nous ont également déclaré, durant les interviews, qu'une partie des services possèdent des documents dit « confidentiels » qu'ils ne mettent pas en partage dans le réseau K:// ou le réseau L://. Ils sont entreposés la plupart du temps dans le réseau M:// ou dans le réseau L:// avec des droits d'accès limités, afin de protéger les documents se trouvant dans ces dossiers :

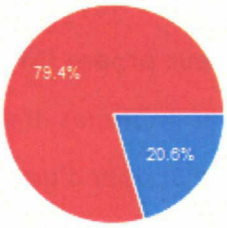
Avez-vous des documents électroniques que vous ne mettez pas en partage ?



Oui	**19**	55.9 %
Non	**15**	44.1 %

L'enquête nous révèle que peu de collaborateurs connaissent la notion de coffre-fort numérique, et après avoir expliqué la notion, uniquement quelques collaborateurs sont intéréssés par cet outil. La plupart d'entre eux estiment que la limitation des droits d'accès est suffisant pour conserver l'aspect confidentiel de certains documents :

Avez-vous déjà entendu parler des "coffre-fort numérique" ?

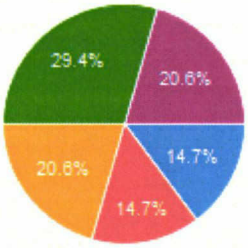


Oui	**7**	20.6 %
Non	**27**	79.4 %

L'utilisation du serveur K:// est utilisé surtout pour la recherche de documents pouvant compléter un dossier. Le peu de collaborateurs qui consultent ces documents, s'en servent pour trouver des pièces pouvant constituer un dossier.

Cependant, le serveur K:// étant très utilisé, la multitude de dossiers et de sous-dossier rend son utilisation plus compliqué. Les collaborateurs déclarent qu'ils perdent beaucoup de temps pour rechercher un document, d'autant plus que certains documents sont supprimés ou déplacés malencontreusement par certains collaborateurs, ce qui complique d'avantage la recherche. De ce fait, certains collaborateurs demandent directement par mail, au service concerné, le document cherchés.

Consultez vous des documents produits par d'autres services ?



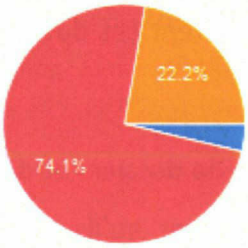
Oui, toujours	5	14.7 %
Oui, souvent	5	14.7 %
Oui, parfois	7	20.6 %
Oui, rarement	10	29.4 %
Non	7	20.6 %

Si oui, par quel biais ?

Via le K://	23	85.2 %
Autre	7	25.9 %

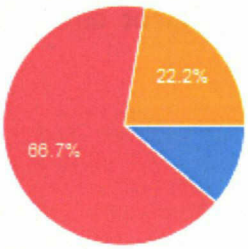
Pour 74,1% des collaborateurs, ils consultent les documents produits par divers services de Vilogia sans en reproduire une copie dans leur serveur propre (M://) ou le serveur dédié à leur service (L://). Quelques fois, ces documents sont imprimés mais cela reste occasionnel, si cela se produit, c'est uniquement pour compléter le dossier d'une pièce :

Reproduisez vous ces documents dans vos dossiers ?



Oui	1	3.7 %
Non	20	74.1 %
parfois	6	22.2 %

En imprimez vous une copie ?



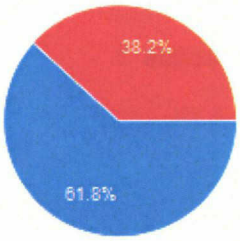
Oui	3	11.1 %
Non	18	66.7 %
Parfois	6	22.2 %

Quant à la volonté de mettre en place la signature électronique au sein de Vilogia, celle-ci n'est pas perçue comme utile. Pour les collaborateurs jugeant cet outil non pertinent,

estiment qu'ils leur sera impossible de faire changer les habitudes de consommation de papiers, et que certains prestataires avec qui ils échangent des documents ne seront pas « prêt » à traiter uniquement avec des documents numériques.

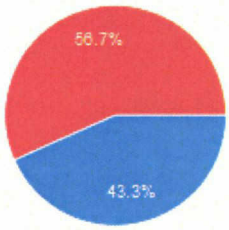
Pour les collaborateurs étant optimiste et souhaitant que ce système soit développé, ils considèrent que cette signature numérique serait pratique dans le cadre des documents internes à la société Vilogia. Pour ces derniers, cela permettrait de gagner du temps car il n'y aurait plus besoin d'attendre que le courrier soit envoyé, puis signer puis retransmis par courrier. Il y a donc un laps de temps important qui serait moins conséquent si la signature électronique était mise en place.

Est ce que la notion de signature électronique vous est familière ?



Oui	**21**	61.8 %
Non	**13**	38.2 %

Si non, la signature électronique serait elle utile pour vous ?



Oui	**13**	43.3 %
Non	**17**	56.7 %

Pour ce qui est de la création des documents numériques, les collaborateurs ont majoritairement répondu qu'ils écrasaient et créaient de nouveaux documents en fonction de certains documents. Ils estiment que certains documents peuvent être écrasés, quand il s'agit de faire quelques petites modifications.

Alors que certains documents méritent d'être conservés et de créer une nouvelle version à chaque fois car il est important d'avoir un historique, et d'avoir un œil sur l'avancement du travail sur ce document.

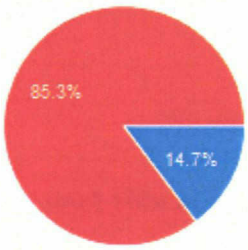
Lors de la création de documents numériques, pour modifier une version est ce que vous :

Créer une nouvelle version	29	85.3
Écraser la version déjà existante	25	73.5
Autre	1	2.9

➔ Le « autre » correspond à la non-création de documents numérique d'un collaborateur.

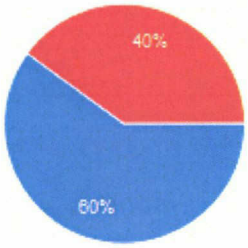
En ce qui concerne les documents audio-visuels peu de services en possèdent. Les 14,7% des collaborateurs qui en ont, les archivent et il n'y a jamais de suppression de ces derniers.

Possédez vous des documents audiovisuels ?



Oui	5	14.7 %
Non	29	85.3 %

Si oui, est ce que vous les archiver ?



Oui	3	60 %
Non	2	40 %

Pour l'archivage de mail, les entretiens nous ont révélé que le logiciel LOTUS mis en place dans l'entreprise n'est pas pratique pour la conservation des mails. Cette remarque nous a souvent été faite lors de les entretiens. Les collaborateurs de ce fait, créent des sous-dossiers dans le logiciel et rangent leurs mails dedans. Pour les mails « engageant » ou qu'ils jugent important, ils n'hésitent pas à convertir le mail en PDF, puis a le sauvegarder soit dans

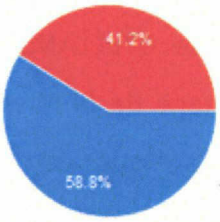
leur M:// soit le mettre dans le serveur L://, pour que tous les collaborateurs le voit, surtout pour certains dossiers.

En ce qui concerne l'archivage mail, archivez vous :

Via Lotus	32	94.1 %
De manière manuelle	21	61.8 %

Quant à la conservation de mails « engageant », une majorité des interrogés savent que ces mails doivent faire partie d'un archivage, mais 41,2% ne le savent pas. Et le logiciel LOTUS complique la démarche.

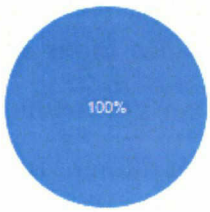
Savez vous que la conservation de mail devait faire l'objet d'un archivage ?



Oui	20	58.8 %
Non	14	41.2 %

Lors de ces entretiens, nous avons eu l'occasion de rencontrer deux collaborateurs issus du service Patrimoine, nous leur avons donc posé la question concernant la dématérialisation des plans. Les collaborateurs ont tous deux répondu de manière affirmative à cette question. Pour eux, il est important de dématérialiser et de numériser les plans papiers que l'on possède déjà. Cela éviterait la perte et la déterioration de ces derniers lors de leur manipulation.

[Pour le service Patrimoine, est ce que la dématérialisation de plan serait elle au service ?]



Oui	2	100 %
Non	0	0 %

Comme évoqué au début de cette partie, le Système d'Archivage Electronique est bien perçu par les collaborateurs, mais il faut noter que la Gestion Electronique de Documents n'est pas la bienvenue, compte tenu des mauvais échos et de la « non communication » de la consultante Amandine DRAUX.

Cependant les collaborateurs n'ont pas conscience que le SAE ne peut pas exister si une GED n'est pas mis en place au préalable au sein de la société Vilogia. A contrario de la GED qui peut exister sans qu'un SAE soit créé.

Durant les entretiens, nous avons également fait face à la confusion, quant à la valeur juridique des documents scannés portant une signature et des documents numériques étant actés par une signature électronique. Une majeure partie des collaborateurs pensaient que la copie d'un document portant une signature avait une valeur légale.

Nous avons conscience, avec ma tutrice Brunehilde STEELANDT, que les questions concernant la signature électronique relèvent d'avantage de la mise en place de la GED. Mais nous voulions savoir si ce dispositif serait intéressant pour certains collaborateurs, car cela permettrait de créer d'avantage de documents numériques faisant foi légalement, et pour ainsi réduire le nombre de documents papiers qui peuvent être produits intégralement numériquement.

Les questions sur le coffre-fort numérique, relève également du sort de la GED, là encore nous souhaitions savoir si cette prestation aurait pu satisfaire certains services pour un stockage sécurisé des documents confidentiels produits par le service.

Pour ce qui est des documents audio-visuels et les plans, les collaborateurs souhaitent vivement qu'une base soit mise en place pour centraliser tous les plans que possède Vilogia, et ce qui permettrait les recherches de plans plus rapide et facile. Il en va de même pour les documents audio-visuels, les collaborateurs désirent qu'une photothèque soit développée, ce qui permettrait d'y entreposer toutes les photos et vidéos des biens que possèdent Vilogia, et également, les photos et vidéos des évènements qui s'effectuent au sein de l'entreprise, comme par exemple des conférences. Ce désire se fait dûment ressentir dans le service de la communication, car c'est le service qui produit en grande quantité des photos et des vidéos afin d'enrichir les magazines et le site internet que possède Vilogia.

Ce que l'on peut conclure de ces entretiens c'est la bonne réception qu'un Système d'Archivage Electronique voit le jour, mais une mauvaise image que dégage le logiciel de GED, Vdocs, qui doit être mis en place.

b. Les besoins qui s'en dégagent

Avec l'analyse des résultats obtenus grâce aux quatre semaines d'entretiens avec les collaborateurs, nous avons pu éclaircir certains besoins quant à une meilleure utilisation d'un éventuel Système d'Archivage Electronique.

Un outil de Gestion Electronique de Document doit absolument voir le jour, afin que le SAE puisse être mis en place. Il est donc important pour la consultante Amandine DRAUX, dans un premier temps de faire un « nettoyage » du serveur K://, car beaucoup de documents personnels, ou de doublons y sont entreposés. Et dans un second temps, de mettre à disposition l'outil Vdocs « clé en main » aux collaborateurs, et de supprimer l'intégralité du réseau K://, après bien évidement avoir transféré les documents de travail de chaque service dans ce dernier.

D'autre part, il est essentiel qu'une meilleure arborescence voit le jour dans le logiciel de GED *Vdocs*, et non de suivre l'arborescence actuelle qui se présente dans le serveur K://. Pour rappel, cette arborescence avait été créée en fonction des besoins et des services. Amandine DRAUX s'en est inspirée, mais s'est également basé sur le référentiel de conservation des archives que lui a fourni. Certains des collaborateurs travaillent avec des collaborateurs se trouvant dans différents secteurs[42]. Il est donc important que de nouveaux accès soient créés en fonction de certains services, d'ailleurs ma tutrice travaille en collaboration avec Amandine DRAUX, afin de satisfaire le maximum de service. Cela permettrait une meilleure cohésion dans le travail et surtout une harmonisation dans le système de GED au niveau national, car comme dit précédemment certains collaborateurs travaillent avec des personnes basés dans toute la France et se partagent ainsi des documents sur le serveur K://. Cette nouvelle arborescence permettrait de mieux gérer les documents, et de simplifier les échanges entre les différents secteurs.

[42] Par secteur, je sous-entends, des collaborateurs travaillant dans une autre région que le Nord.

Une bonne partie des collaborateurs que l'on a rencontré lors des réunions, nous ont déclaré à 55,9% que leur service possédait des documents qu'ils ne mettent pas en partage du à la confidentialité de certains. Il serait intéressant pour eux, d'avoir un endroit où ces informations peuvent être entreposées avec une sécurité plus développée. Soit limiter les accès de certains dossiers dans la GED, ou que les services possédant un nombre important de document numérique dits « sensibles » aient à leur disposition un coffre-fort numérique pour y mettre ces dossiers. Il est a noté que la mise en place d'un coffre-fort numérique est « compliqué ». NUXEO (*Vdocs*) ne permet pas de mettre à disposition cet outil, et multiplié les prestations ne serait pas l'idéal pour les collaborateurs. La solution la plus abordable serait de gérer correctement, et en accord avec les services les droits d'accès de certains documents ou dossiers.

Beaucoup de document numérique se créent au sein de l'entreprise. Et pour certains d'entre eux, il y a une nécessité de les imprimer car ils doivent être signés soit par collaborateur soit par un prestataire externe à Vilogia. Un besoin, même s'il n'est pas perçu par les collaborateurs, est présent. Celui de mettre à disposition la signature électronique, aussi bien en interne qu'en externe, pour plusieurs raisons :

- Une économie de papier
- Un gain de temps quant à la transmission et le retour de l'information [Pour ce qui est du transfert des documents en interne, un service de navette est mis à disposition pour des échanges entre tous les secteurs].

Cet outil permettrait donc de gérer intégralement un document ayant besoin d'être acté.

Dans les besoins qui sont ressorti de l'analyse des résultats, nous avons constaté que les documents audio-visuels sont dispersés, tant dans les serveurs K://, L:// ou M:// que dans des disques durs externes afin de ne pas perdre les données. Il y a donc un besoin d'avoir un espace de stockage unique afin de les archiver avec un classement établi au préalable. Cette espace permettrait donc une recherche simplifiée pour ce type de documents. Une photothèque serait donc un endroit sécurisé et adapté pour que certains les collaborateurs

puissent avoir accès aux documents audio-visuels [Tous les collaborateurs de Vilogia non pas accès aux photos pour une question de droit d'image et de réglementation].

Vilogia étant un bailleur social, il gère un patrimoine mobilier conséquent. Les plans sont donc un élément indispensable dans la création et transactions de dossiers. Le service Archives conserve un nombre important de plan[43], qui s'abiment aux fils des années, car ces derniers ne sont pas conservé sur des planches à plan [Ce dispositif serait trop imposant dans le sens où il n'y a pas assez de place aux archives, et car il faudrait une planche par plan], et ces plans sont gardés pliés, ce qui à chaque manipulation, les abimes. Il y a donc un besoin de dématérialiser les plans et de les stocker dans un serveur, une base qui leur serait totalement dédiée avec un classement par opération et identification par type de plan[44]. Cette option permettrait à l'ensemble des collaborateurs travaillant avec des plans, de trouver plus rapidement, et d'enrichir cette base facilement. Cela éviterait également de perdre malencontreusement des plans. Il est important de noter que cette base créerait une harmonisation, une homogénéité eu sein de la société.

Un besoin de Système d'Archivage électronique se fait donc ressentir auprès des collaborateurs. Pour eux, il est important qu'ils aient à disposition un lieu pour stocker, de manière sereine, les documents une fois qu'ils ont atteint le statut de document « figés ». Ils disposeraient ainsi d'un endroit spécifique où les mettre et d'y effectuer des recherches plus rapidement et plus facilement. Ce système fonctionnerait au même titre que archives papiers. Les documents y seront versés une fois le dossier clôturé, ou quand le patrimoine est « livré » dans le cadre des constructions.

[43] A ce jour, les plans représentent 1/3 du fond archivé chez Vilogia.
[44] Il y a des plans cadastraux, plan du bâtiment, les différents plans de coupe du bâtiment et les plans réseaux (plan indiquant les tuyaux d'électricité, gaz ou eaux).

c. Les préconisations

Suite à l'analyse des résultats et des besoins qui s'en sont dégagés, plusieurs préconisations sont à prescrire :

- Mettre en place un logiciel de GED national au sein de Vilogia : cet outil permettra un meilleur échanges de documents, et une manière plus seine de travailler grâce à la possibilité de façon collective sur un document. Le logiciel de GED Vdocs, pourra également gérer les accès de façon plus « légitime » et plus propice au service.

- Bien communiquer sur Vdocs quand il sera mis à disposition. Mettre à disposition des guides d'utilisateurs pour bien comprendre les fonctionnalités de l'outil. Et de créer des séances de présentations à chaque service pour bien expliquer aux collaborateurs le fonctionnement et l'utilité de cette interface.

  ➔ L'idée est de relancer[45] ce logiciel au sein de Vilogia. La volonté de mettre à la suite de cette GED un Système d'Archivage Electronique peut convaincre d'avantage les collaborateurs à utiliser cet outil.

- Il serait important de bien redéfinir aux collaborateurs la différence entre la Gestion Electronique de Document et le Système d'Archivage Electronique.

- Réaliser une étude de solution sur les possibilités de mettre en place un SAE

  ➔ Un développement interne est-il possible ? Il faudrait prendre rendez-vous avec la Direction des Systèmes d'Information (DSI) pour évaluer le projet.

  ➔ Faire appel à un prestataire ? Lancer un appel d'offre pour estimer le coût de ce service, et jauger sur combien de temps cet investissement peut être rentabilisé.

[45] Le logiciel a déjà été lancé il y a cinq ans, mais n'a pas rencontré un franc succès.

- Développer, au minima en interne, la signature électronique, car cela permettrait d'imprimer et d'utiliser moins de papier qu'actuellement[46]. Les documents pourront ainsi se créer de A à Z de manière numérique, avec une valeur juridique probante.

  ➔ Afin d'appuyer l'importance de la mise en place de la signature électronique, il faudra prendre appui sur le soutien de certains collaborateurs qui jugent que cette dernière est essentiel pour le développement de l'entreprise.

  ➔ Il y aura une sensibilisation auprès des collaborateurs à effectuer, une fois l'outil mis en place, pour qu'ils prennent l'habitude de l'utiliser, et de ne plus imprimer pour ensuite faire signer le document.

- Le Système d'Archivage Electronique doit s'appuyer sur le référentiel de conservation. Ce dernier est en cours de « refonte », Marie-Eve PRADELLES a pour mission de rencontrer un maximum de collaborateurs afin d'évaluer si les critères sont toujours en adéquation avec leur service et si tout est en accord avec un éventuel contrôle de l'ANCOLS. Marie-Eve PRADELLES va intégrer au référentiel le DUA des documents numériques, ce qui est ainsi un travail complémentaire à notre audit interne initial.

- Il en est de même pour la nature des documents qui sont présents dans la GED. Il y faudra donc « programmer », pour chaque type de document un délai d'utilisation, et une durée de conservation dans la GED.

  ➔ Ce projet a déjà été lancé. La phase de réflexion est actuellement en cours entre Amandine DRAUX et Brunehilde STEELANDT. Actuellement elles se calquent sur les dénominations du référentiel en cours, mais il faudra apporter quelques modification quand la refonte du référentiel, mené par Marie-Eve PRADELLE sera terminé.

[46] Il est important de préciser qu'il n'y a pas la volonté d'avoir une société à zéro papier, mais uniquement d'en diminuer la consommation.

- Pour que le Système d'Archivage Electronique soit développé, un cahier des charges devra être monté pour expliquer clairement le projet et l'importance de la mise en pratique de cet outil dans le cadre de l'entreprise Vilogia. Mais également dans le sens où les documents numériques sont de plus en plus utilisés.

Si le projet est accepté par la commission, il faudra alors :

- Soit développer le système, soit faire appel à un prestataire.

- Créer un comité de pilotage pour l'utilisation de cet outil, afin de recueillir des avis et des informations pour modifier ou améliorer le programme.

  ➔ Le listing des services potentiels pouvant faire partie du comité de pilotage est déjà en cours de réflexion : le service juridique ou encore le service informatique par exemple. Il s'agit de service ayant beaucoup de documents électroniques.

- Créer un guide d'utilisateur pour les collaborateurs, afin qu'ils connaissaient les procédures à suivre quand ils voudront archiver un document numérique dans le SAE.

  ➔ Dans ce guide, il sera également intéressant d'y figurer procédure de la gestion des documents créés par le service. La procédure aura un poids plus important et plus réglementaire qu'un guide d'utilisation simple.

- Garder les mêmes droits d'accès pour la consultation des documents présents dans le SAE que possède le logiciel de Gestion Electronique de Document.

  ➔ Ce travail est également en cours de réalisation. Brunehilde STEELANDT et Amandine DRAUX travaillent en collaboration sur les droits d'accès.

CONCLUSION

Avec la réalisation de cet audit interne, nous avons, avec ma tutrice Brunehilde STEELANDT, constaté qu'un grand nombre des collaborateurs travaillent avec des documents numériques.

Beaucoup de documents sont rangés dans des serveurs mis à disposition par la société Vilogia, ce qui engendre certains doublons de documents, des déplacements de ces derniers dans des dossiers non adéquat, et certaines suppressions malvenues par des collaborateurs. Il est donc essentiel qu'un logiciel de Gestion Electronique de Document soit mis en place dans la société pour harmoniser et centraliser tous les documents numériques dans un outil.

D'autant plus, qu'à ce jour, d'avantage de document sont créés de manière électronique, il est donc important de développer certaines prestations qui peuvent permettre de ne plus imprimer certains documents, mais de les gérer de manière purement numérique. La signature électronique faciliterait les échanges internes quand un document doit être acté par divers collaborateurs, ne se trouvant pas sur les mêmes secteurs. Et cet outil permettrait l'économie de papier, car certains documents ne seront traités que numériquement, sans besoin d'impression car la signature électronique a une valeur juridique en cas de contrôle.

Il m'a été intéressant à travers ce stage de rencontrer les collaborateurs pour apprendre leurs habitudes de travail. Nous aurions pu envoyer uniquement un questionnaire numérique et les laisser répondre uniquement par ce biais, mais avec Brunehilde STEELANDT, nous avons préféré aller à la rencontre des collaborateurs pour plusieurs raisons :

- D'une part les collaborateurs ne se limitent pas aux questions posées lors des entretiens, ce qui permet d'obtenir d'avantage d'informations, et de se rendre compte des éventuels problèmes qu'ils rencontrent, sans qu'on y ait pensé au préalable ;
- D'autre part, les collaborateurs sont plus sensibles aux projets quand nous allons à leur rencontre. Ils sont d'avantages concernés et prennent le temps de nous répondre. Ils sont d'ailleurs « content » que l'on prenne le temps de rencontrer tous

les métiers pour avoir toutes les informations nécessaires afin que le projet touche un plus grand nombre.

Les entretiens se sont déroulés de manière semi-directif, comme le préconisé Pierre BOURDIEU, nous avons été au-devant des collaborateurs, sur leur lieu de travail, dans leur bureau pour ne pas « perturber » l'enquête, et pour qu'il puisse se sentir à l'aise et nous en dire d'avantage sur leurs manières de travailler.

Le fait de réaliser un audit interne pour avoir connaissance de méthodes de travail de chaque collaborateur permet d'avoir un aperçu sur la gestion des documents électroniques au sein de l'entreprise. Cela permet également de savoir quel outil, logiciel serait intéressant d'être mis en place au sein de la société.

L'audit que j'ai mené en partenariat avec Brunehilde STEELANDT, nous a permis de constater qu'un Système d'Archivage Electronique serait probant pour la société Vilogia car cela permettrai d'archiver les documents numériques :

- ayant une valeur juridique ;
- ayant une valeur historique.

Ce service permettrait aux archives d'avoir un œil sur les documents numériques que possèdent les collaborateurs car actuellement, le service archives n'a en sa possession que des documents sous un format papier, mais est conscient que dorénavant, il y a des documents sous format électronique qui lui serait bon d'avoir en sa possession en cas de contrôle.

La mise en place de nouveaux outils permettra la gestion des documents électroniques permet de dynamiser la société et ainsi centraliser les dossiers numériques dans un unique endroit numérique, et ne seront plus dispatchés dans les différents serveurs que met à disposition l'entreprise.

Les résultats obtenus à la suite des quatre semaines d'audit, nous ont révélé que le Système d'Archivage Electronique serait la bienvenue dans le quotidien des collaborateurs. Même s'ils restent sceptiques quant à la mise en place d'un logiciel de GED, il leur serait essentiel d'avoir un outil permettant de gérer sur un plan national, avec tous les collaborateurs,

certains documents numériques. Cet outil leur permettrait de gagner du temps et de fonctionner comme actuellement avec une gestion des droits sur certains documents.

Ces résultats vont être importants dans la création d'un cahier des charges afin de présenter un projet ayant un besoin majeur auprès des collaborateurs. Le fait d'avoir rencontré un grand nombre de collaborateurs aura permis de voir quel service pourrait faire partie du comité de pilotage, et d'avoir des « pistes » ou des « volontés » pour le fonctionnement du logiciel de Système d'Archivage Electronique.

BIBLIOGRAPHIE

o Monographie :

Association des archivistes français. *Les archives dans les entreprises ; guide pratique des durée de conservation*. Paris : Association des archivistes français. 1997. p.137

Association des archivistes français. *Abrégé d'archivistiques ; principes et pratiques du métier d'archiviste*. Paris : 3me édition : revue et augmentée. 2012. p. 346

BANAT – BERGER Françoise. **DUPLOUY** Laurent et **HUC** Claude. *L'archivage numérique à long terme ; les débuts de la maturité ?*. Paris : Manuels et guide pratiques : Archives de France. 2009. p. 284

DELPIERRE Nicolas. **HIRAUX** Françoise et **MIRGUET** Françoise. *Les chantiers du numérique : dématérialisation des archives et métiers de l'archiviste*. Louvain-la-Neuve : Publication des archives de l'université catholique de Louvain. 2012. p.210

FILLIEUX Véronique et **VANDEVOORDE** Evelyne. *Les archives électronique : Quels défis pour l'avenir ?*. Louvain-la-Neuve : Publication des archives de l'université catholique de Louvain. 2004. p.197

LENEPVEU Philippe. *Archivage électronique et records management : Etat de l'art et présentation de sept solutions*. Paris : ABDS éditions. 2011. p. 266

o Périodique / Littérature grise :

Association Française de Normalisation. *Information et documentation ; Records Management : Partie 1 : Principes directeurs*. éd AFNOR. Décembre 2003

PREVEL Laurent et **Maitre ITEANU** Olivier. *livre blanc : Archivage et marque NF 461 ; guide pratique de la certification et fonctionnalité clés d'un progiciel adapté*. Septembre 2013

Club des Responsables de Politiques et Projets d'Archivage. *L'archivage managérial*. éd. Les référentiels du CR2PA. Octobre 2012

Club des Responsables de Politiques et Projets d'Archivage. *livre blanc proposé par le groupe de travail « Fusion/Acquisition ». L'archivage managérial face aux opérations de fusions et acquisitions*. 2010

HARE Catherine et **MCLEOD** Julie. *Guide pratique : Mettre en place le records management dans son organisation*. éd. Archimag. Juin 2003

SERDALAB. *Les études sectorielles : Archivages électronique et records management : acteurs. Besoins et tendances*. éd. Maitrise Formation SerdaLab. 2011

- **Thèse :**

THOMAS Magali. *Penser la gestion documentaire pour la direction juridique d'une grande entreprise : assurer l'efficacité d'aujourd'hui et garantir les risques de demain*. 2011. p.88. Mémoire pour obtenir le pour obtenir le titre professionnel « Chef de projet en ingénierie documentaire » INTD-CNAM niveau 1. Ecole Management et Société-Département CITS.

<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00679913/document>

- **Site internet :**

CHABIN Marie-Anne. *Nouveau glossaire de l'archivage*. Février 2010. (Consulté le 20 Avril 2015). < www.archive17.fr>

MAISONNEUVE Evelyne, *Gestion des documents, obligations légales et certification*. 2011 Paris. (Consulté le 23 Avril 2015).

http://www.outputlinks.fr/site/assets/files/1847/20110519_conf_rence_certification_v1.pdf

www.Legifrance.gouv.fr (consulté le 15 Avril 2015)

http://references.modernisation.gouv.fr/archivage-numerique (consulté le 15 Avril 2015)

www.cnil.fr (consulté le 16 Avril 2015)

http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/ (consulté le 26 Mai 2015)

http://www.silicon.fr/certification-nf-systeme-archivage-electronique-76541.html (consulté le 27 Mai 2015)

http://blog.smile.fr/De-la-ged-au-records-management (consulté le 16 Avril 2015)

Annexe

Ann. I, Rayonnage mobile

Ann. II. Travée et tablette

Ann. III. Rayonnage Locarchives

Qui sont les collaborateurs référents du service archives ?

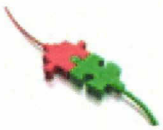
Quel est leur rôle ?

Ce qu'il est

- Un contact privilégié entre son service et le service archives

  - Relais et source d'information entre son service et le service archive.
  - Personne privilégiée pour recevoir les informations venant du service archives.

- Un lien avec les prestataires d'externalisation



  - Commande des boîtes et des fournitures

- Un administrateur sur le logiciel d'archivage

  - Fonctionnalités en plus sur le logiciel Archi'
  - Gestion des flux (demandes de consultation)

Ce qu'il n'est pas

- Le collaborateur qui archive toutes les boîtes du service

  - Il est plus simple pour chacun de constituer et d'archiver ses propres dossiers. Vous les retrouverez ainsi plus facilement.

- Le responsable des destructions
  - Le responsable en charge des validations de destruction proposées par le service archives reste le responsable de service ou de pôle.

Ann. V. Première version de la grille d'analyse

Grille d'analyse : audit interne VILOGIA

Thème : Développement d'un Service d'Archives Electronique (SAE)
Service :
Date de l'interview :

Question	Oui	Non	Informations complémentaires	Observations
Initialement, où sont stockés les documents issus du service ?				
Utilisez-vous une GED[1] dans votre service ?				

[1] Gestion Electronique de Données

Si oui, quel logiciel est utilisé ?				
Si oui, pour quel type de document ? ➔ Natif				
➔ Scanner				
Si oui, pour quel type de document ? ➔ Document engageant				
➔ Document avec signature				
➔ Document à valeur juridique				
Si oui, quel est la fréquence de production de document électronique ? (en mois)				

Si oui, combien de boite sont utilisées ? (en mois)				
Si non, pensez-vous que le système de la GED serait bénéfique au service ?				
Est-ce que la notion de signature électronique vous est familière ?				
Si oui, est-elle mise en pratique dans votre service ?				
Lors de la création de documents numérique, pour modifié une version, est ce que vous : ➔ Créer une nouvelle version ? ➔ Ecraser la version déjà existante ?				

En ce qui concerna l'archivage de mail, archivez-vous : ➔ Via le logiciel Lotus ➔ De manière manuelle				

Si un Service d'Archive Electronique se mettait en place, seriez-vous intéressé par la dématérialisation des documents ?				
Si oui, pourquoi ?				
Si non, pourquoi ?				
[Pour le service Patrimoine, est ce que la dématérialisation de plan serait-il utile au service ?]				

Ann. VI. Mail type pour les invitations des collaborateurs pour les entretiens

Bonjour à tous,

Dans l'optique de réaliser des économies sur un plan tant écologique que financier, le service des archives tend à s'engager vers la mise en place d'un Service d'Archives Electronique (SAE).

A ce jour, Vilogia utilise déjà des systèmes de Gestion Electronique de Document (GED), dont fait partie le logiciel Archi'V.

Mais dans un souci de rapidité, de facilité et d'accessibilité, nous souhaitons centraliser les documents électroniques ayant vocation à être conservés.

Le service archives envisage de mettre en place un projet d'archivage de vos documents électroniques ou numérisés, pour que vous puissiez trouver ou retrouver plus aisément vos archives.

Saviez-vous qu'à ce jour :

- **1 mètre linéaire correspond à 50 Kilos de papier**

Qu'au siège social, il y a **2,5 Km linéaires** d'archives. Ce qui correspond à :

- **126 250 kilos de papier**

Et qu'en cumulant les archives situé au siège et chez le prestataire (Locarchives), nous avons :

- **5,4 Km linéaire** d'archives soit : **271 800 kilos de papier**.

C'est pourquoi nous aimerions vous rencontrer pour obtenir vos avis, vos recommandations ou encore vos remarques sur ce projet de SAE.

Une invitation Lotus suivra ce message afin de vous rencontrer rapidement - individuellement ou en groupe, en fonction de vos activités.

Nous vous remercions, par avance, de votre aide précieuse, et restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Cordialement

Vilogia
Service Archives
Brunehilde Steelandt, Marie-Eve Baume-Pradelles
74 rue Jean Jaurès - BP 10430 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ
Tel 03.59.35.55.46
archives@vilogia.fr

Ann. VII. Grille d'analyse finale

Grille d'analyse : audit interne VILOGIA

Thème : Développement d'un Service d'Archives Electronique (SAE)
Service :
Date de l'interview :

Topo :
Il est important, avant de débuter ce questionnaire de rappeler la différence entre la GED (Gestion Electronique de Document) et le SAE (Service d'Archivage Electronique).
La GED est un logiciel permettant de gérer des documents dit « actifs » de la création jusqu'à l'archivage.
Le SAE, est un service venant après la GED. Il s'agit d'un logiciel, permettant de gérer les documents dit « définitifs » et non modifiable.

Actuellement, il faut savoir que :

- **1m linéaire correspond à 50 Kilo de papier**

Qu'au siège social, il y a **2,5 Km linéaire** d'archives. Ce qui correspond à :

- **126 250 kilo de papier**
- Et qu'en cumulant les archives situé au siège et chez le prestataire (Locarchiv'), nous avons : **5 436 m linéaire** d'archives soit : **271 800 kilo de papier**.

A ce jour, il est important de souligner que 200 collaborateurs ont été formés au logiciel archiV.
Dans le cadre du projet RSE et de la rationalisation des coûts, car il faut souligner que le système de dématérialisation et numérisation permettrait d'économiser la somme de 30 000€, qui correspond à un loyer annuel chez le prestataire Locarchives. Il est également important d'évoquer que ce système permettra aux collaborateurs d'accéder de manière plus rapide, plus simple, plus fiable aux archives recherchées.

Question	Oui	Non	Informations complémentaires	Observations
La Gestion Electronique des Documents				
Initialement, où sont stockés les documents issus du service ?				
Utilisez-vous une GED[2] dans votre service ?				
Si oui, quel logiciel est utilisé ?				

[2] Gestion Electronique des Documents

Si oui, pour quel type de document ? ➔ Natif[3] ➔ Scanner				
Si oui, quelle est la fréquence de production de document électronique ? (en mois)				
Si oui, combien de temps sauvegardez-vous les documents ?				
Si oui, les documents sont-ils utilisés : ➔ En interne ? ➔ En externe ? ➔ Les deux ?				

[3] Un document natif est un document originel qui ne subit plus de modification. Il s'agit alors de la version finale d'un document. Un document natif peut également être un document imprimé.

Si non, pensez-vous que le système de la GED serait bénéfique au service ?				
Si oui à la réponse précédente, quels outils vous seraient utiles ? (Nuxéo, …)				
Avez-vous des documents électroniques que vous ne mettez pas en partage sur outils ?				
➔ Si oui, pourquoi ? ➔ Si non, pourquoi ?				
Avez-vous déjà entendu parler des « coffre – fort numérique[4] » ?				

[4] Un coffre-fort numérique est un service sécurisé pour archiver, indexer et retrouver des fichiers numériques sensibles : documents administratifs, factures, relevés, contrats, photos, etc. Ce service est accessible en ligne.

Si oui, utilisez-vous un coffre-fort numérique ?				

Les documents entre les services

Consultez-vous des documents produits par d'autres services ?				
Si oui, par quel biais ? ➔ Via K:// ➔ Via un autre outil (lequel ?)				
Quels sont les types de documents consultés ?				
A quelle fréquence en avez-vous besoin ?				
Reproduisez-vous ces documents dans vos dossiers ?				

En imprimez-vous une copie ?				
➔ Si oui, pourquoi ? ➔ Si non, pourquoi ?				

Les documents audio-visuels

Possédez-vous des documents audio-visuels ?				
Si oui, est ce que vous les archiver ?				
Si oui : ➔ Où ? ➔ Pendant combien de temps ?				

La signature électronique

Est-ce que la notion de signature électronique vous est familière ?				
Si oui, est-elle mise en pratique dans votre service ?				
Si oui, avec quel prestataire la signature électronique est mise en place ?				
Si non, la signature électronique serait-elle utile pour vous ?				
➔ Si oui, pourquoi ? ➔ Si non, pourquoi ?				

La version des documents				
Lors de la création de documents numériques, pour modifier une version, est ce que vous : ➔ Créer une nouvelle version ? ➔ Ecraser la version déjà existante ?				

L'archivage

En ce qui concerne l'archivage de mail, archivez-vous : ➔ Via le logiciel Lotus ➔ De manière manuelle[5]				
Savez-vous que la conservation de mail[6] doit faire l'objet d'un archivage ?				
Si un Service d'Archives Electronique se mettait en place, seriez-vous intéressé par la dématérialisation[7] des documents ?				
Si oui, pourquoi ?				

[5] Archivage manuel : archivage dans le dossier K:// ou dossier sur un logiciel de GED
[6] Ici, on parle de mails engageants, autrement dit des mails donnant un accord
[7] La dématérialisation serait en plus de l'archivage des documents électronique natifs (en conservation numérique) obligatoire

Si non, pourquoi ?				
[Pour le service Patrimoine, est ce que la dématérialisation[8] de plans serait-elle utile au service ?]				

[8] Par dématérialisation, on sous-entend : l'action de numériser sur un fond déjà existant.

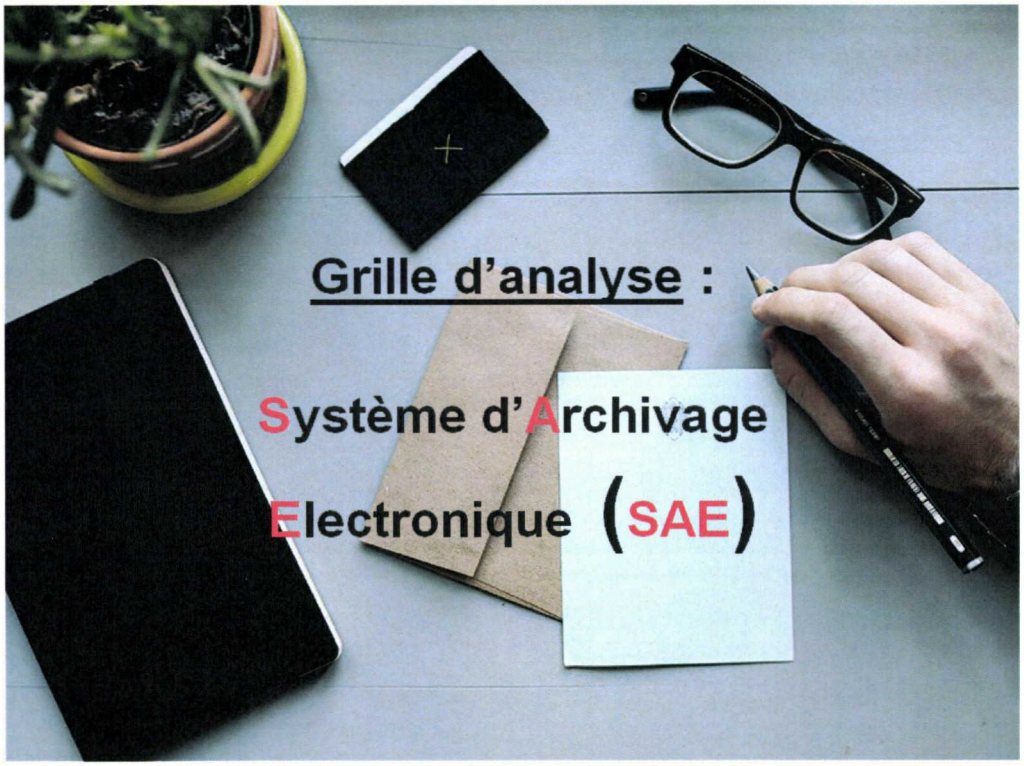
Ann. VIII. Exemple du planning des réunions

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
	27/04/2015	28/04/2015	29/04/2015	30/04/2015	01/05/2015	04/05/2015	05/05/2015	06/05/2015	07/05/2015	08/05/2015	11/05/2015	12/05/2015	13/05/2015	14/05/2015	15/05/2015
09H00															
10H00		I DELCHAMBI	J DAGUENET				M FASQUELLE	GASPEROWICZ	P JASINSKI		Promo				
11H00						M DELRUE									
12H00															
13H00															
14H00		assist dir.		V MAES	FERIE					FERIE	V GUET		K LAGREE	FERIE	FERIE
15H00						informatique									
16H00			B BLOUIN						P DESCAMP			KOZINSKI			
17H00															
18H00															

Ann. IX. Exemple métiers rencontrés

Service	Poste	Date à proposer
Pole PSP Data Room	Responsable PSP	28/05/2015 à 11H
Pole PSP Data Room	Chargées taxe foncières	
Pole PSP Data Room	Responsable pole	
Pole PSP Data Room	PSP	
Pole PSP Data Room	Chargées cartographies Base de données (en congés mat)	
Asset Management	Assistante direction	22/05/2015 à 10H
Direction mark. Stratégique - produits logements - ventes - copropriétés		
Direction technique et innovation		
Gestion immobilière Nord		
Direction communication		
Direction pole ressources		
Direction developpement des hommes		
Direction performance globale		

Ann. X. Présentation PowerPoint pour les réunions de groupe



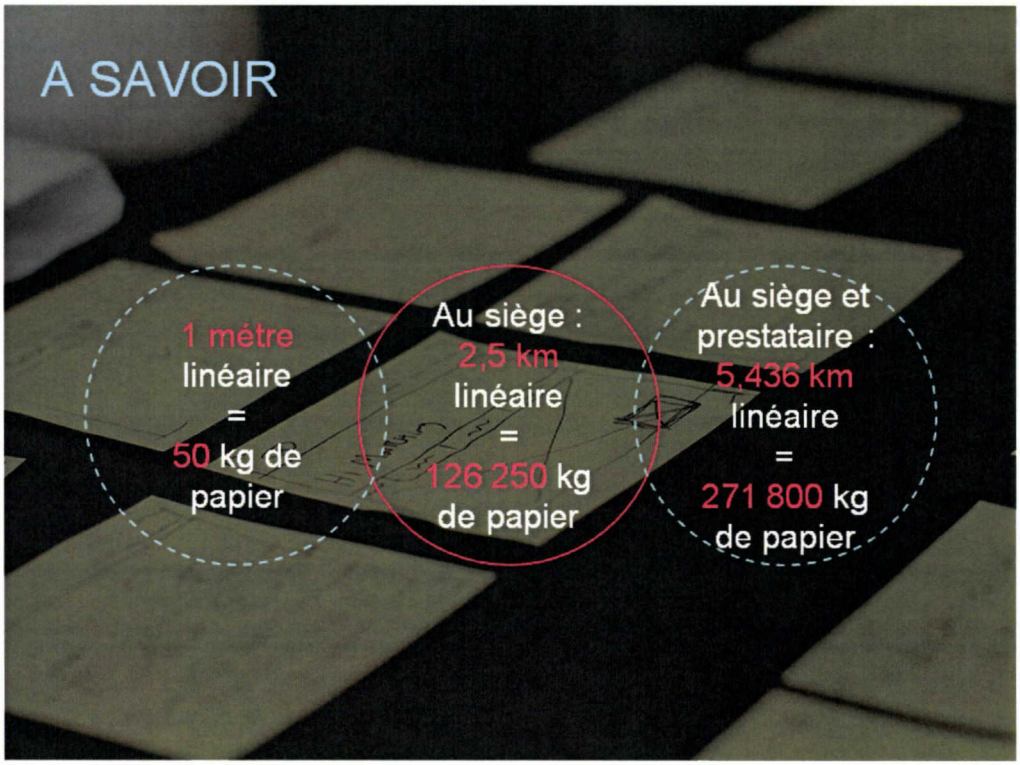
LES DIFFERENCES :

La GED :

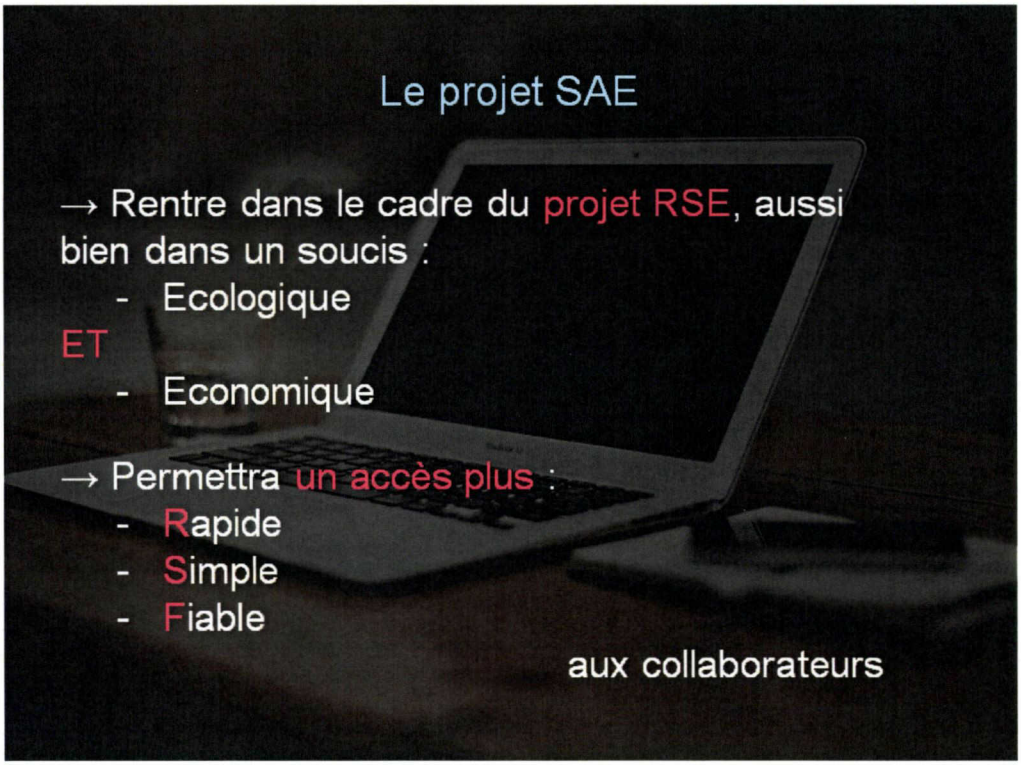
- Logiciel gérant les documents "actifs" de la création jusqu'à l'archivage
- Les documents peuvent être modifés
- Pas de durée de conservation précise
- L'auteur du document peut le "supprimé" comme il le désire
- Le classement des documents est au choix de l'utilisateur

Le SAE :

- Logiciel gérant les documents "définitif"
- les documents ne peuvent pas être modifiés
- Durée de conservation stricte
- la destruction est interdite si la la durée de conservation n'est pas fini
- Un classement rigoureux est obligatoire



A ce jour
- 200 collaborateurs sont formés au logiciel "Archi'V"
- Un loyer annuel chez Locarchives = 30 000 Euros


Le projet SAE
→ Rentre dans le cadre du projet RSE, aussi bien dans un soucis :
- Ecologique
ET
- Economique
→ Permettra un accès plus :
- Rapide
- Simple
- Fiable
aux collaborateurs

Le questionnaire comporte 6 parties:
- La Gestion Electronique du Document
- Les documents entre les services
- Les documents audiovisuels
- La signature électronique
- La version des documents
- L'archivage

Merci de votre attention.

Ann. XI. Compte-rendu

Compte rendu de l'entretien avec XXX – 29/04/15

L'entretien nous a appris qu'il n'y a pas de documents stockés dans leur service. Tout se passe numériquement, le peu de documents imprimés partent directement, ils ne sont donc pas stockés. Il n'y a pas de Gestion électronique de Document au sein du service, mais XXX déclare que cette fonction serait très intéressante pour le service, afin de faciliter les recherches et d'avoir un accès plus rapide pour certains types de documents (Contrat de travail, arrêt maladie,...). Ce service lui permettra également un gain de temps, mais également de savoir où se situent les documents (Qui les utilisent, ...). XXX n'a pas de logiciel en tête, il veut uniquement que le logiciel de GED soit simple et permette de gagner du temps.

Il faut cependant noter la particularité de son service, beaucoup de documents confidentiels en sont issus, il y a donc peu de documents partagés. Les droits des documents sont même fractionnés au sein du service. Les documents mis en partage sont mis sur le serveur Z:// en relation avec les Ressources Humaines.

Le coffre-fort numérique est une notion connue par XXX, mais ce système n'est pas mis en pratique dans le service. Par ailleurs, cette fonctionnalité lui semble intéressante pour les fiches de paie, mais semble perplexe quant à la mise en place de cet outil. D'une part à cause de la difficulté à mettre en place, d'autre part cet outil peut sembler trop « complexe » pour certains collaborateurs, et dont certains seraient retissant d'avoir un énième code internet pour obtenir des documents. On peut également parler des habitudes de travail. Beaucoup de collaborateurs exercent un métier de terrain, ce qui rend, pour la plupart d'entre eux, l'utilisation de documents numériques plutôt difficile, n'ayant pas le matériel adéquat à disposition.

Comme dit précédemment, un serveur commun est à disposition entre le service Paie et les Ressources Humaines, il est donc possible par moment que XXX consulte des documents sur ce serveur afin d'avoir des informations sur les nouveaux arrivées au sein de l'entreprise, tel que les numéros de matricules. Ces consultations sont rares, et n'engendrent pas une reproduction tant numérique que physique du document.
Les documents audiovisuels ne sont pas présents dans ce service.

Pour ce qui est de la signature électronique, cette dernière n'est pas active dans le service. Par ailleurs, XXX souhaiterait que cet outil soit mis en place très rapidement, pour des raisons de gain de

temps. D'ailleurs, il nous a évoqué que son futur logiciel de SI Paie possède l'option de signature électronique, et qu'elle sera active dans son service afin de mieux gérer les contrats de travail.
En ce qui concerne le *versioning* des documents, XXX crée peu de documents numériques, quand c'est le cas, une seule version est créée. En cas, de modification à effectuer, il déclare écraser le document préexistant.
Pour ce qui est de l'archivage, XXX n'a pas conscience que l'archivage mail est obligatoire, d'ailleurs il n'effectue pas d'archivage mail, aussi bien via le logiciel LOTUS que manuellement. L'archivage mail s'effectue automatiquement. Quand il doit effectuer une recherche, J. DAGUENET fait une recherche par nom et non pas par catégorie pour faciliter sa recherche.

➔ Le logiciel de SI Paie que XXX utilise « PANDORE » permet :
- De fractionner les droits
- La gestion électronique de documents
- D'intégrer un barre code au document (ce qui permet une meilleure visualisation du document

➔ Il faut souligner l'importance des documents confidentiels dans le service, ce qui est une contrainte pour les droits d'accès aux documents.

XXX est fortement intéressé par le Service d'Archivage électronique, il juge que cette prestation permettra d'avoir une valeur ajoutée à la société, permettra un gain de temps dans les recherches et facilitera l'accès aux documents. XXX énonce également que certains documents, tels que les absences, les arrêts maladies, les contrats de travail, les visites médical ou encore les pièces personnelles des collaborateurs doivent être une priorité pour l'archivage électronique.