HAL open science

Modernisation des archives et développement de la gestion électronique des documents : application au cas de bailleurs sociaux

Yoann Quinet

▶ **To cite this version:**

Yoann Quinet. Modernisation des archives et développement de la gestion électronique des documents : application au cas de bailleurs sociaux. Sciences de l'information et de la communication. 2021. dumas-03341582

HAL Id: dumas-03341582

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03341582

Submitted on 11 Sep 2021

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.

Yoann Quinet

Master Information Documentation - Première année

MÉMOIRE DE STAGE

Mission effectuée du 19 avril 2021 au 30 août 2021.

à NOREVIE

62 rue Saint Sulpice, 59500, Douai

Modernisation des archives et développement de la gestion électronique des documents : application au cas de bailleurs sociaux.

Sous la direction de :

Mr E. Kergosien (tuteur universitaire)

Mme S. Labbaci (tutrice et responsable professionnelle)

Soutenu le 30 Juin 2021 à l'UFR DECCID-SID
Université de Lille, Sciences Sociales et Humaines
BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année Universitaire 2020/2021

Remerciements

Je remercie Monsieur Eric Kergosien pour ses nombreux conseils et le suivi de mon mémoire.

Je remercie Madame Stéphanie Labbaci pour l'accueil chaleureux au sein de Norevie ainsi que ses conseils précieux et le temps accordé pour répondre à mes questions.

Je remercie Madame Cathy Sauvage pour m'avoir transmis son savoir et ses nombreux conseils dans le domaine de l'archivage.

Je remercie Madame Véronique Delarue pour m'avoir accueilli, pour son aide et m'avoir formé à la numérisation.

Je remercie Monsieur Emmanuel Clinkemaillie pour m'avoir éclairci sur le projet GED ainsi que sa disponibilité.

Je remercie Madame Coraline Dumont, avec qui je travaille en binôme, pour les idées créatives et son aide précieuse dans notre projet.

Je remercie Madame Karolina Lamoril pour m'avoir recruté ainsi que pour le parcours d'intégration au sein de tous les services de Norevie.

Merci à vous.

Résumé

Ce mémoire traitera au premier abord du traitement des archives papiers et des problèmes qu'elles engendrent dans les organisations. Par la suite, le cas du bailleur social Norevie, où j'ai effectué mon stage, sera présenté ainsi que leurs archives papiers, leurs outils d'archivage représentant la vie des documents, de leur arrivée en archives jusqu'à son sort final.

Ainsi, dans une optique de modernisation des archives et d'une transition vers le numérique, le projet GED de l'entreprise, en cours de démarrage, mène à une nouvelle forme d'archivage. Par le passage du papier au numérique, des obstacles se présenteront à ce type de projet, mais aussi pour celle de l'entreprise. Celle-ci verra son organisation changée et devra accompagner les collaborateurs dans ce changement tout en proposant des solutions répondant à leurs besoins.

Mots-clés

Archivage, Numérisation, GED, Modernisation des archives, Documents, bailleur social, Gestion documentaire

Abstract

This thesis will first deal with the treatment of paper archives and the problems they cause in organisations. Then, the case of the social landlord Norevie, where I did my internship, will be presented as well as their paper archives, their archiving tools representing the life of the documents, from their arrival in the archives until their final fate.

So, with a view to modernising the archives and making the transition to digital, the company's EDM project, which is currently underway, is leading to a new form of archiving. The transition from paper to digital will present obstacles for this type of project, but also for the company. The company will see its organisation change and will have to support its employees in this change while proposing solutions that meet their needs.

Keywords

Archiving, Digitisation, EDM, Archive modernisation, Documents, Social landlord, Document management

Table des matières

Résumé....3
Introduction....5
I) Le bailleur social, Norevie....6
1) Histoire....6
2) Mission principale et valeurs de l'entreprise....7
2.1) Mission principale....7
2.2) Objectif du groupe : Orientations stratégiques....7
2.3) Ses valeurs....9
II) L'archivage traditionnel....10
1) Définitions....10
1.1) Qu'est-ce que sont les archives ?....10
1.2) La théorie des 3 âges....12
1.3) Pourquoi archiver ?....13
1.4) Quels sont les intérêts de pratiquer l'archivage ?....14
1.5) Le respect des fonds....14
2) Outils et règles de base de conservation des archives....15
2.1) Comment assurer une conservation pérenne des archives ?....15
2.2) Le conditionnement des archives....19
3) Limites, préconisations et conclusions de l'archivage traditionnel....21
3.1) Les problématiques fréquentes de l'archivage papier....21
3.2) Solutions et préconisations....22
3.3) Conclusion des travaux....27
III) Le cas du bailleur social, Norevie....28
2) Présentation des salles d'archives....28
2.1) La salle du Rez-de-chaussé....28
2.2) La salle du 1er étage....29
2.2) La salle du 2e étage....30
2.3) les salles du « Géranium »....30
3) La charte d'archivage....31
3.1) Tableau de gestion et plan de classement....31

3.2) Bordereau de versement....34
3.3) Tableau de récolement....35
3.4) Bordereau de destruction....36
4) Les problématiques chez Norevie....38
4.1) Surcharge des salles d'archives, perte de documents....38
4.2) Dégradation des documents....39
4.3) Problème de sécurité physique pour les usagers....39
4.4) Modernisation des archives....40
5) La transition numérique et les solutions mises en place....40
5.1) Pourquoi la GED ?....41
5.2) L'option de la sous-traitance....43
IV) La dématérialisation des documents. Comment moderniser l'archivage ?....44
1) Les différentes solutions de dématérialisation des documents....44
1.1) La différence entre une GED et un SAE....44
2) Spécificité de la GED....46
2.1) Les trois axes principaux de la GED....46
2.2) Les différents types de GED....47
2.3) Les 4 étapes de la mise en place d'une GED....47
2.4) De la GED à l'ECM....49
2.5) Les gains liés à la mise en place de la GED....51
3) Les problématiques de la GED....53
3.1) L'obsolescence du logiciel....53
3.2) Faut-il tout numériser ? Le papier a encore de l'avenir ?....55
3.3) La vulnérabilité de la GED....55
4) Les solutions....56
5) Contribution de mon stage....59
Conclusion....60
Bibliographie....61

Introduction

De nos jours, une entreprise produit et reçoit de nombreux documents, au format papier et numérique. Si ce flux de documents n'est pas maîtrisé, le fonctionnement de l'entreprise en sera impacté. Suite à la crise sanitaire, Norevie ainsi que de nombreuses entreprises ont ressenti le besoin de moderniser leurs archives.

La mise en place du projet de modernisation des archives a mis en lumière de nombreuses problématiques de l'archivage papier traditionnel. Cependant, des solutions efficaces pour la gestion documentaire existent, plus moderne et plus rapide. Ces solutions s'adaptent parfaitement aux besoins des entreprises tout en répondant aux problématiques. Celles-ci devront répondre aux besoins des usagers, cela nous mène à se demander comment pouvons-nous faire évoluer la gestion documentaire d'une entreprise pour l'intégrer dans un système de gestion électronique de documents ?

Pour argumenter cette problématique, nous commencerons par présenter l'entreprise Norevie, ce qui permettra de comprendre les attentes concernant la modernisation des archives. Ensuite, nous pourrons définir ce qui forme l'archivage papier traditionnel. Ces éléments vont nous permettre de comprendre les problématiques du bailleur social, Norevie et les outils de transition numérique qui ont été sélectionnés pour répondre aux besoins des collaborateurs. Enfin, nous apporterons des solutions de gestion documentaire en confrontant le cas de Norevie avec d'autres entreprises ayant eu la même expérience.

I) Le bailleur social, Norevie.

1) Histoire.

En 1913, Norevie est née sous l'appellation Société des Habitations Ouvrières du Nord, communément abrégée « SHON », le bailleur social s'est développé dans le secteur du Douaisis, de l'Orchésis et du Cambrésis. C'est en 1995, que la SHON devient Norevie tout en s'installant dans leurs locaux actuels situés à Douai. Actuellement composée de 166 collaborateurs, elle poursuit son développement et suit les évolutions du domaine du logement social. En effet, celle-ci rejoint en 2011 le groupe Arcade VYV présent dans l'ensemble de la France métropolitaine. Dont il est actionnaire à 30 % de Norevie. Ce partenariat permet à Norevie de mieux s'ancrer dans la région et ainsi de développer son savoir-faire. D'autres sociétés possèdent un lien capitalistique avec le bailleur social Douaisien dont son actionnaire majoritaire Florevie avec 67 % et les derniers points de pourcentages partageaient entre Ithas et Floralys. Norevie, cependant, possède 69 % du capital de Logivam.

A partir de 1997, le développement de solutions d'habitat et de béguinages est mis en œuvres grâce à leur actionnaire référent Floralys qui est devenue Florevie, à partir du 3 janvier 2019. Devenant une Société Coopérative d'Intérêt Collective (SCIC) et détenant 67 % du capital de Norevie leur permettant d'avoir un accès sur la promotion immobilière.
Actuellement, Norevie possède 12000 logements à travers le Nord et le Pas-de-Calais, s'étendant au-delà du secteur du Douaisis, il est aussi présent sur une majorité du bassin minier, dans les secteurs de Lens, Arras, Cambrai, Orchies, Somain et plus récemment à la métropole lilloise.

L'entreprise propose de nombreux services de logements pour les individus dans le besoin. Les logements proposés sont de la location d'appartements, de maisons, la vente de logements ou de lots libres, mais aussi du béguinages et possède 5 EHPAD gérés par Floralys. Ceci allant de la construction, à son aménagement ainsi que sa cession à un locataire.

2) Mission principale et valeurs de l’entreprise.

2.1) Mission principale.

Sa mission principale est de loger les familles modestes dans les meilleures conditions. Grâce aux deux grands actionnaires, Florevie et le groupe Arcade-VYV, le bailleur social Norevie peut se permettre d’atteindre ses objectifs et de s’ouvrir davantage dans le développement du monde de l’habitat social. Ainsi, la diversification de ses connaissances dans ce domaine permet à Norevie de partager son savoir et ses valeurs à ses clients, ses fournisseurs, ses collaborateurs ainsi que ses partenaires. Pour que chacun puisse vivre dans une symbiose entre chaque partie prenante du projet, dont le locataire est lui-même au centre de son fonctionnement.

2.2) Objectif du groupe : Orientations stratégiques.

Les objectifs de l’entreprise sont représentés en 5 orientations stratégiques pour atteindre le niveau de développement attendu à l’horizon 2023. Cette stratégie est nommée « C.I.B.L.E. », en référence aux premières lettres de chaque objectif présentait ci-dessous.

- Chasse au retard accumulé dans la modernisation des activités :

– Traiter le vieillissement du parc. Cet objectif doit permettre la modernisation des équipements des logements, par exemple la plomberie, l’électricité, l’isolation.
– Capitaliser et fiabiliser la donnée. C’est un objectif interne à l’entreprise, en améliorant les données sur le territoire ainsi que l’évolution des usages et la RGPD.
– Digitaliser et automatiser certains process tels que le suivi, la réactivité et les mises à jour, la facilité d’accès à l’information interne tels que les documents concernant les clients.
– Chasser les archives historiques du passé pouvant être nocifs pour l’avenir de Norevie.

- Invention de l’expérience habitant de demain :

– Lancer des expérimentations et identifier les business associés grâce à la création d’espaces collectifs ou de logement connecté.

– Oser des projets immobilier contribuant à la cohésion sociale des territoires en renforçant le lien avec les agences d'urbanisme ainsi que les services de l'État.
– Imaginer une offre de services permettant le bien habiter en devenant créateur de lien social.

- Bâtiments à qualité renforcée :

– Amélioration des lieux de vie en liaison avec les besoins des clients, par les systèmes de sécurité, l'esthétisme des bâtiments, la verdure.
– Réduction de l'impact environnemental.
– Développement de l'habitat santé.
– Développement d'espaces et le travail collaboratif dans l'entreprise.

- Liens de confiance avec toutes nos parties-prenantes :

– S'organiser au service du client par l'expérience client en identifiant l'interlocuteur et en allant à la rencontre du client.
– Cultiver l'engagement de collaborateurs dans les évolutions en cours.
– Développer la culture managériale et de projet.
– Clarifier les modalités de la relation des acteurs de l'entreprise avec les partenaires.

- Environnement sécurisé :

– Clarifier la chaîne de décision et doter l'entreprise d'une gouvernance pérenne.
– Accompagner la transformation culturelle.
– Piloter de projet dans une logique RSE en liaison avec Arcade-VYV.
– Augmenter le niveau de sécurité de notre parc, des collaborateurs par la vidéosurveillance, la collaboration avec la police et lutter contre les incivilités.
– Développer une stratégie d'influence sur les territoires en lien avec Arcade-VYV.

2.3) Ses valeurs.

En effet, Norevie place les relations humaines au centre de sa démarche. Il ne suffit plus de simplement loger des habitants, mais plutôt de tout mettre en place pour que ceux-ci se sentent chez eux dans la plus grande impartialité. Norevie a l'entière conviction que l'habitat est le premier maillon d'une bonne santé, qu'elle soit physique ou mentale. Permettant de trouver de nouveaux domaines à explorer tout en conservant les liens entre tous.

II) L’archivage traditionnel.

Avant toute chose, nous devons définir ce que sont les archives, la première étape de conservation des documents ainsi que son utilité, les méthodes de conservation et de son cycle de vie de ces documents. Cet aspect théorique aura la nécessité de nous placer dans un axe de réflexion vis-à-vis de la situation de Norevie. En effet, la finalité de cette partie aura pour vocation de mettre en lumière les différentes limites de l’archivage papier traditionnel.

1) Définitions.

1.1) Qu’est-ce que sont les archives ?

Historiquement et épistémologiquement, le mot « archives » provient du grec «arkhéïa», il y a plus de 2500 ans. Au XIVe siècle, le roi Philippe IV Le Bel aurait créé une fonction de garde des archives de son royaume.
Actuellement, plusieurs définitions reviennent régulièrement. C’est le cas de l’article L211-1 la loi du 3 janvier 1979 du Code du Patrimoine sur les archives qui définit qu’il s’agit d’un *« ensemble des documents, quels que soient leur date, leur lieu de conservation, leur forme et leur support, produits ou reçus par toute personne physique ou morale et par tout organisme public ou privé, dans l’exercice de leur activité »*.

Le Conseil international des archives a défini le terme en tant que documents : *« Les archives sont l’ensemble des documents de toute nature, produits ou reçus par une personne physique ou morale, par un organisme public ou privé, résultat de son activité, organisé en conséquence de celle-ci et conservés en vue d’une utilisation éventuelle. »*

De manière informelle, les archives sont produites dans le but de garder une trace des actions d’une personne physique ou d’une personne morale, qu’elle soit publique ou privée. Cela en suivant un plan de classement établi par l’archiviste permettant une meilleure recherche des documents selon les besoins des usagers. En termes de supports, ceux-ci sont variés, les documents peuvent être sous différents formats tels que des papiers, des films, de fiches, des plans, des

registres, des contenus audio et des documents sous forme électronique avec des CD-ROM, par exemple.

Cependant, les archives souffrent de plusieurs clichés, en effet, elles sont vues comme d'anciens documents n'ayant que l'utilité d'être symbolique et n'ayant aucune valeur pour son possesseur, souvent oubliées et symbolisées comme de vieux livres à la reliure abîmée.

Dans le monde anglo-saxon, les « archives » sont utilisées pour désigner les archives définitives alors que les archives courantes sont traduites par le terme « records ». Ainsi les différences entre un document et un records est le statut de l'information, si elle est figée ou non, si le document ne subira plus de modification et pour finir sa valeur pour l'organisation qui l'a créé. Cette distinction n'est pas présente dans la loi française.

Une autre différence s'oppose à la définition de la loi française. En effet, selon le thésaurus du gouvernement québécois, la fiche du terme « archives » désigne ceux-ci comme un « Ensemble organique de documents (collection de pièces, titres, dossiers anciens, etc.), quels que soient leur date, leur forme ou leur support, qu'une personne, une institution ou un organisme public ou privé a élaborés ou reçus dans le cadre de ses activités, organisés et conservés pour une durée en principe illimitée en vue de leur utilisation éventuelle.

Cette divergence concerne la durée de conservation des documents où le gouvernement Québécois à une approche très conservatrice de ces documents, ceci de manière illimitée.

1.2) La théorie des 3 âges.

Dans les années 1960, la théorie des Trois âges a été formalisé par l'archiviste Yves Pérotin, en France. Cette formalisation est basée sur les travaux de Théodore R. Schellenberg pour l'administration américaine, une décennie auparavant.
Ces travaux ont permis de sensibiliser l'ensemble des producteurs de documents et les archivistes dans le cycle de vie des documents.

Cette théorie organise donc la politique de l'archivage en trois âges :

- **Les archives courantes** regroupent les documents nécessaires à l'activité des services qui les ont créés. Ils sont utiles quotidiennement et sont stockés de manière stratégique pour que les services ayant besoins de ces documents aient un accès immédiat. Ces archives courantes sont souvent conservés à proximité des usagers qui en ont l'utilité. Il n'y a pas de durée légale de conservation pour ces documents. En effet, cela dépendra de l'utilité de celui-ci et devra être à sa portée. Par exemple, un dossier client peut avoir une utilité courante quand celui-ci est encore client et a régulièrement des échanges avec un collaborateur.

- **Les archives intermédiaires** : Les archives deviennent intermédiaires quand celles-ci ne sont plus d'usage courant ou que les dossiers sont clôturés. Cependant, elles ont l'obligation d'être conservés administrativement. Pour des raisons diverses ou d'obligation, par exemple, dans le domaine juridique. A cette étape, le document se voit attribuer une période légale de conservation. Cette procédure du cycle de vie du document s'appelle la Durée d'utilité administrative, plus souvent abrégé « DUA ».
Ceci permet aux archives de se renouveler. Si celles-ci n'ont plus aucune valeur légale, elles peuvent être détruites mais aussi conservées définitivement, à titre historique mais encore, elles peuvent faire l'objet d'un tri si il y a une quelconque utilité administrative, stratégique ou légale émanant d'un document. Par exemple, selon le type de facture, la DUA sera de 5 à 10 ans et son sort final sera la destruction.

- **Les archives définitives** : Elles représentent les archives qui seront conservées à vie sans aucune limitation et pour tous les usages possibles, pour des raisons pouvant être historiques ou de patrimoine. Que ce soit de manière directe ou indirecte. Respectivement pour des valeurs juridiques ou à titre informationnel. Par exemple, un plan d'un immeuble doit être conservé indéfiniment car celui-ci a toujours une valeur juridique et patrimonial pour l'organisation privée ou publique.

1.3) Pourquoi archiver ?

Selon le Conseil International des Archives, « *Les archives témoignent du passé. Elles apportent la preuve, l'explication et la justification à la fois des actions passées et des décisions*

actuelles », c’est-à-dire qu’il n’a pas seulement d’utilité historique mais elles permettent aussi à l’organisme d’assurer sa gouvernance.

La conservation des documents est obligatoire et représentent plusieurs enjeux pour les organisations qu’elles soient privées ou publiques. En conformité avec la législation et dans une vision de réduction des coûts et historique.

- La première est **administratif** permettant d’avoir de manière permanente les informations utiles tout en ayant au préalable sécuriser son accès. De plus, cela est une obligation légale de conserver les documents ayant une valeur pour permettre leur traçabilité.

- La seconde concerne la **sécurité**, ces archives ont un enjeu primordial, en effet dans une optique de protection des informations sensibles. Les organisations ont l’obligation de sécuriser le lieu ou les lieux de stockage face aux risques de sinistre ou d’intrusion.

- La troisième obligation est **juridique**, permettant de justifier les droits des parties prenantes de l’entreprise. En cas de litige, cette dernière pourra contester grâce aux preuves qu’elle a en sa possession, par exemple lors d’une audience au tribunal où la majeur partie des affaires qui y sont présentées souhaitent le document original.

- La dernière obligation est **patrimonial**, c’est-à-dire qu’elles ont un intérêt historique pour la mémoire de toute organisation, qu’elle soit une entreprise, une administration. Mais aussi, c’est une obligation pour chacune d’elles de conserver ce genre de document. Du point de vue historique, pendant le XIXe siècle, les archives devenaient progressivement des lieux de recherche et n’avaient plus évoluer, à partir de ce moment.

1.4) Quels sont les intérêts de pratiquer l’archivage ?

Tout d’abord, l’organisation de la gestion des archives offrent à tous, une meilleure visibilité des documents. L’intérêt principal est un gain d’optimisation et d’efficacité pour tous les collaborateurs et usagers. En effet, le gain de temps lors de la recherche d’un document est important celui-ci ne sera possible uniquement si les archives sont efficacement triées et rangées de façon à ce que les usagers ayant le droit d’accès puissent y accéder facilement. L’utilité de

l’organisation de ces lieux de stockage facilitera la recherche des usagers en quête de renseignements et pour une gestion efficace des archives courantes lors de l’absence de l’archiviste, par exemple. Ceci étant possible par une efficace gestion des archives entrants et sortants du centre d’archive de l’organisation.

1.5) Le respect des fonds.

Par l’impulsion de Natalis de Wailly, durant la dernière moitié du XIXe siècle, une circulaire fut écrite. Celle-ci apparaîtra le 24 avril 1841 dans le Dictionnaire de terminologie archivistique de la Direction des archives de France postulant que le respect des fonds soit un « *Principe fondamental de l'archivistique, selon lequel chaque document doit être maintenu ou replacé dans le fonds dont il provient, et dans ce fonds à sa place d’origine* ». Il permet de respecter le classement des documents, ceci sans faire subir de répartition au sein de catégories créées par les archivistes. Ainsi, ce principe fondamental permet de maintenir la cohérence et l’intégrité des fonds sans aucune modification. De plus, cela a permis de distinguer la profession d’archiviste à celle de bibliothécaire et de documentaliste.

Le respect des fonds est soutenu par d’autres notions proches. Dans un premier temps, par celui de la provenance qui consiste au respect des fonds produits, par exemple, les dossiers et sous-dossiers. La seconde notion consiste en son intégrité, c’est-à-dire qu’aucune modification ne doit être apportée aux fonds d’archives originales, par aucune élimination ou ajout. La troisième notion s’ajoutant aux deux précédentes concerne le respect de l’originalité par la préservation du document original et par le respect de celui qui l’a produit, sans aucune modification du contenu.

Ce respect des fonds doit l’être aussi du point de vue de la sécurité ainsi que dans la disposition des étagères, plus généralement appelés « épi » qui désigne la rangée d’étagères où sont disposées les boîtes d’archives. Cet ensemble est régi par des règles et des normes que chaque organisation devrait suivre pour permettre une pérennité maximale de tous les documents qu’elles possèdent dans leurs collections.

2) Outils et règles de base de conservation des archives.

2.1) Comment assurer une conservation pérenne des archives ?

Plusieurs textes officiels ainsi que la norme ISO 11799 permettent la pérennité des archives qui y seront stockées ou qui y sont déjà stockées. Ceci permettant d'assurer que les archives seront conservées de manière optimale dans les locaux prévus à cet effet. Dans le but d'être exploitable tout au long de leur DUA, ceci dans des conditions adaptées et sécurisées permettant de contrôler le document en interne afin de prendre toutes les mesures nécessaires contre les sinistres ou intrusions.

Concernant la Direction des Archives de France a publié un texte intitulé « Règles de base pour la construction et l'aménagement d'un bâtiment d'archives ». Celui-ci présente de nombreuses règles de base pour qu'une salle d'archives ou le bâtiment qui lui ait dédié soit une barrière protectrice pour tous les documents qui y sont entreposés. De plus, la norme internationale ISO 11799, nommée « Prescriptions pour le stockage des documents d'archives et de bibliothèques », a pour vocation de s'appliquer au stockage au long terme des documents d'archives tout en prenant en compte leur possible utilité dans le futur. Cette norme n'exclut pas les réglementations de chaque pays, au contraire, ceci est vue comme un complément surtout en terme de construction et d'amélioration des conditions de conservation.

Le texte de la Direction des Archives de France et la norme ISO 11799, ont tous deux l'objectif de normaliser et garantir la pérennité des archives stockées par les organisations.

Tout d'abord, celles-ci devront choisir un lieu de stockage sec, à l'abri de toute zone inondable, par exemple, proche d'un cours d'eau ou canalisations. L'eau n'est pas la seule ennemie des lieux d'archivage, les risques d'effondrements et de sinistre liés aux aléas climatiques et terrestres, comme il peut être le cas lors d'effondrements. Bien avant la construction du bâtiment, ses agrégats devront être pris en compte. La prise en compte d'une multitude de risques doit être claire pour ceux qui s'y implanteront telles que les glissements de terrain, les catastrophes naturelles provoquées par un glissement de terrain ou un séisme, les incendies liés aux activités ou aux climats qui l'entourent.

D’autres agrégats tels que la proximité avec un lieu stratégique en étant proche d’une usine. Ce dernier lieu pouvant provoquer des nuages de pollution et des dégradations des bâtiments proches de cette même usine ainsi que les bâtiments attirant tout genre de nuisibles cherchant à se réfugier dans des bâtiments. Au-delà des risques naturelles ou dû à l’activité humaine, les salles d’archives doivent être munies de protection contre les intrusions et le vandalisme. Ce type de salle doit être indépendante de toutes les autres comme un dôme contre tous types de menaces.

Pour répondre à cette problématique, son emplacement doit être stratégique permettant le maintien en sécurité tout en gardant une accessibilité à tous les usagers. Cependant, s’il est impossible de mettre en place ces caractéristiques, il est recevable de minimiser la prise de risques et d’en adapter le lieu.
Si bien, l’emplacement du bâtiment est sécurisé et répond à toutes les caractéristiques de la Loi Octobre 2009 ou ISO 11799, celle-ci doit permettre la possible extension du bâtiment ou de la salle d’archives par au minimum la moitié de sa surface d’origine et d’être intégrée sur les plans du bâtiment.

Dans les salles d’archives, en corrélation avec les conseils précédents, il est préférable d’éviter les endroits humides et un trop grand nombre de fenêtres. Les fenêtres représentent plusieurs inconvénients, en effet, celles-ci présentent des risques d’infiltrations par humidité. La variation de la lumière peut abîmer les documents qui ont une absence de conditionnement ou toute information pouvant mener à la compréhension des informations sur ces mêmes conditionnements. Les experts de ce domaine, le plus souvent les sociétés spécialisées dans le traitement des archives conseillent, en cas de présence de fenêtres, de positionner la salle d’archive au Nord ainsi que la protection par des stores installés à l’extérieur de la salle. La salle d’archives doit être un lieu ordonné, propre et sans aucune surcharge, il est fort conseillé d’éviter de stocker au sol les documents, mais aussi trop haut, ce dernier permet d’éviter les risques de chutes pouvant mettre en danger les usagers et la conservation des documents. Ceci est encore plus risqué si le sol est en ciment car celui-ci créer de la poussière et se détériore rapidement.

Concernant le climat dans le lieu de stockage, celui-ci doit être le plus stable possible pour éviter au plus les changements de température. L’ensemble de la construction extérieure du bâtiment a un rôle sur ces variations de climat, en effet que ce soit la conception des murs, du sol et des matériaux utilisés, ils doivent être conçus de la manière la plus isolante possible. Concernant la construction intérieure, la majorité des matériaux ne doivent offrir aucune possibilité de

changement climatique. La température admise au sein du bâtiment doit être fixe selon les supports qui y sont entreposés. Pour le support le plus commun des salles d'archives, le papier pour être conservé de manière optimale, la température doit être comprise entre 2°C et 18°C avec une variation d'1°C au maximum. Dans le cas d'une conservation de plusieurs supports différents dans une même salle, selon la loi d'octobre 2009, « La température doit être comprise entre 16°C et 22/23° voire 25° exceptionnellement avec une variation maximale de 2°C par semaine et d'1°C par 24 heures. L'hygrométrie à corréler avec la température doit être comprise entre 45 et 55% maxima pour éviter le développement de micro-organismes. Une variation maximale de 5% d'humidité relative par jour est admise ».

Cette réglementation est très complexe à mettre en place. Pouvant paraître anodine, la stabilité environnementale de la salle d'archives permet de ne pas abîmer de très anciens documents datant de plusieurs siècles et avoir une valeur historique pour l'organisation. Or, pour protéger au maximum certains types de documents tels que le parchemin ou les photographies, un emplacement spécial limitant les effets de l'humidité sur ces documents sensibles. En effet, les risques de moisissure sont grands, l'utilisation d'une boîte spécifique pour ce support est à prescrire pour éviter toute cassure lors de la mise à plat. Une manipulation prudente de ces documents est essentiel, par exemple, en utilisant des gants et en respectant un conditionnement spécifique selon le format.

Une directive a été créée le 16 juillet 2004, sa dénomination exacte est DITN/RES/2004/001 permettant de faire respecter le poids conforme dans les rayonnages. D'après les travaux de Michel Duchein sur les bâtiments d'archives, il existerait 3 planchers concernant la capacité d'accueil de documents sur un même équipement. Tout d'abord, pour un rayonnage fixe, la hauteur maximale qui a été préconisée par l'auteur est de 2m20 pour un poids de 900kg/m². Ce poids peut être augmenté à 1000kg/m², le plus souvent étant préférable pour les collections les plus imposantes. A titre d'exemple, durant le XIXe siècle, les registres et le papier kraft concédés une surcharge conséquente pour les équipements. Il est conseillé de ne pas dépasser une limite de 10 % de l'ensemble de la surface de la salle d'archives. Éventuellement, ce pourcentage pourra être franchi selon le type de collection et dans quelle condition, elle sera conservée, c'est-à-dire si l'organisation respecte les critères de conservation vus précédemment. De plus, pour des raisons de sécurité, une salle d'archives ne doit pas excéder plus de 200m² pour la lutte incendiaire ainsi qu'une hauteur au plafond donnant un écart de 30cm entre le haut du rayonnage et le plafond. Ceci permettant de placer divers appareils contre les risques.

Cette limite de surface au sol et de hauteur doit permettre une sécurité face aux incendies. Tout d'abord, les systèmes anti-incendies ainsi que les portes coupe-feu sont des équipements primordiaux contre ce type de problèmes, ainsi par l'installation de détecteur et une fermeture automatique des portes de protection . De plus, l'utilisation de rayonnages métalliques n'est pas exclue pour lutter contre la propagation du feu, cette installation, représentant une barrière supplémentaire permettant la possible extraction des collections dans l'ordre qui a été établi au préalable.

Cependant, l'eau représente un risque pour la conservation des documents surtout si le système utilisait sont des arroseurs, les conventions déconseillent ce type de protection dans cet endroit malgré les risques de propagation du feu à l'extérieur.
L'eau n'est pas le seul moyen contre les incendies, la norme ISO 11799 conseille pour certaines salles spécifiques, l'utilisation de l'extinction automatique par gaz tel que le CO^2 ou tout autre produit non-nocifs pour les archives, les usagers et l'environnement. En effet, l'eau est aussi un risque pour les documents, peu importe son origine. La première mesure à prendre est lors de la construction du bâtiment, la mise en place des canalisations ne doivent pas traverser la salle. De plus, lors du placement des étagères, par précaution, il est convenu de laisser un espace de 15cm minimum entre le sol et les documents les plus bas. Cette limite est adaptable selon les risques d'inondation et si la salle se trouve au rez-de-chaussée du bâtiment.

En résumé, pour accroître la pérennité de sa collection, une salle d'archives ne doit pas excéder 200m² avec une hauteur au plafond de 2m60, soit 30cm d'écart avec l'étagère située à une hauteur de 2m20. De plus, les types de rayonnages acceptés sont fixes, mobiles à l'exception des zones à fortes températures et en métal prévu ayant subit un traitement anti-rouille. Ceci en respectant une résistance au sol selon les articles qui y sont entreposés. Tout en prenant garde au risque d'humidité contre les murs où les experts conseillent de maintenir une distance de 15cm entre l'épi et le mur. Concernant la luminosité, les fenêtres doivent présenter au minimum un filtre anti-UV avec un angle perpendiculaire, tout en respectant 80cm d'espaces entre chaque épi pour permettre la circulation dans la salle. L'éclairage ne doit pas dépasser 200 lux à tous les endroits de la salle. En aucun cas la présence d'autres matériels ne doit être présent dans la salle d'archives et aucun matériel ayant sa place dans la salle ne doit avoir de rebord en pointes pouvant causer des dégradations involontaires. Nulle doute de la sécurité interne et externe de la salle est l'un des éléments les plus importants dans la conservation des documents. La dégradation des documents

n’est pas seulement due à des agrégats externes, en effet, le conditionnement des articles est tout aussi important.

2.2) Le conditionnement des archives.

Le conditionnement est un facteur primordial pour assurer la pérennité des documents. Cette manipulation n’est pas si simple. Elle est régie par la norme ISO 16245 concernant les exigences en terme de conditionnement, elle ne s’applique uniquement aux boîtes en cartons pleins, avec la présence d’ondulation ou les chemises en carton. Son application est possible pour les types de stockage à long terme.
Tout d’abord, avant de procéder au conditionnement des documents, il faut retirer tous les éléments pouvant dégrader leur conservation et ne faisant pas partie du document. Les attaches comme le trombone à papier ou les agrafes, étant en métal, ils oxyderont et dégraderont les documents. Actuellement, avec la mise en place de la gestion électronique des documents dans les entreprises, il est utile et préférable de retirer tout ce qui pourrait entraver le passage du document, du format papier au numérique. Tout d’abord, cela permettrait de ne pas dégrader d’autres documents, mais aussi d’obtenir une meilleure copie de celui-ci, ni même de dégrader l’outil de scan.

Pour commencer, les boîtes doivent être adaptées aux formats des documents qu’elle conserve, auquel cas ils pourraient être retrouvé endommagés dans la boîte en cas de déménagement ou de manipulation brusque.
Concernant le rangement, il est possible de deux manières différentes :

- A « la Française », c’est-à-dire que les boîtes seront debout à la verticale.
- A « l’Italienne », c’est-à-dire qu’elles seront couchées à l’horizontale.

Le conditionnement des documents doit suivre des prescriptions de la norme ISO 9706-2004. De plus, lors de sa conception, la boîte doit permettre la facilité de retrait des documents permettant de limiter les risques de dégradations du papier et doit être en capacité de soutenir 300 ouvertures et fermetures et un stockage vertical ou horizontal. Quant au choix de la taille de la boîte se décident selon les dimensions du document tout comme les chemises qui devront être supérieur à la taille du document qu’il contient. Celle-ci doit être conservée conformément à l’article 4 de la

norme ISO 12048 à une température de 23°C avec une variation de 2°C maximum et une humidité de 50 avec une variation limitée à 5 %.

- La première boîte d'archives nommée « **Boîte ISO 16245-A** », ayant pour composant une réserve alcaline de 2 % permettant de bloquer l'acidité pouvant être provoqué par les documents eux-mêmes, et un indice Kappa inférieur à 5, soit la dureté de la pâte à papier. La dernière recommandation est un pH neutre.

- La seconde boîte d'archives validée par la norme est nommée « **Boîte ISO 16245-B** », elle partage les mêmes caractéristiques que la première, mais aucune limite n'est imposée concernant l'indice Kappa et l'alcaline.

Cependant, la France n'autorise pas l'utilisation de cette dernière boîte à cause de la présence illimitée de ces matériaux. Les experts français souhaitant une étude plus approfondie de l'impact de ces deux matériaux sur les documents conservés.
Pour le moment, les deux normes ci-dessous sont complémentaires à la norme ISO 16245, bien que la France souhaite que leur norme soit comprise dans cette dernière norme. Les boîtes d'archives acceptées en France portent un nom spécifique qui est :

- **NF Z40-012** pour les matériaux en plastique.
- **NF Z40-014** pour les papiers et cartons.

Le respect de ces différentes normes et directives est important pour assurer une pérennité des collections d'archives. Bien que le format le plus commun aux lieux d'archives est le papier, il ne faut pas exclure les formats différents, pour certains nécessitant un soin plus particulier tels que le papyrus ou les photographies. Le soin apporté aux documents réside à la fois dans la construction du bâtiment, les outils utilisés, l'emplacement de la salle d'archives ainsi que dans son organisation. De plus, le conditionnement est une étape tout aussi importante, le choix du matériel utilisé pour conserver les documents est primordial. Ainsi, ce processus de conservation permet de refermer au maximum les risques de dégradation et de pertes d'usages des documents. Cependant, au fil du temps, des limites sont franchis par l'archivage traditionnel papier, de manière naturelle ou par saturation du lieu de stockage.

3) Limites, préconisations et conclusions de l’archivage traditionnel.

3.1) Les problématiques fréquentes de l’archivage papier.

Les archives ne sont pas obligatoirement stockés dans les salles d’archives, c’est le cas pour les archives courantes, celles entreposés à proximité, dont les collaborateurs en ont un usage quotidien, par exemple dans les bureaux. Ceci en ne suivant aucune logique de classement et aucune durée de conservation. Or, quand des changements d’organisation interviennent dans le service concerné par ce type stockage et que ces archives sont toutes délocalisées plusieurs problèmes apparaissent. Ainsi des limites et de nouvelles problématiques voient le jour pour l’entreprise. Des difficultés qu’elle doit reconnaître pour ne pas se retrouver dans une situation où certains facteurs économiques et organisationnelles seraient remis en questions.

L’accumulation d’archives papier dans les bureaux est un problème pour toute organisation. Cela en devient presque ingérable pour les entités subissant cette accumulation. Envahissant les armoires, les tiroirs et les bureaux des collaborateurs, la recherche de documents devient de plus en plus compliqué. En effet, un document ne se retrouvera jamais à la même place d’un usager à un autre si aucun plan de classement n’est mis en place. De plus, dans des espaces de stockage inappropriés, les dossiers débordants des armoires et ne respectant aucune norme et règles. Ce problème de flux d’archives est aussi incontrôlable pour les archivistes que pour les services concernés. En effet, si un déménagement des archives est prévu dans le futur, un tri conséquent devra être mis en place par l’archiviste tout en informant les usagers de la démarche à suivre. Ce tri est important car certains services ont beaucoup plus de documents entreposés dans leurs bureaux que dans les salles d’archives. Faut-il conserver ces documents près des usagers ayant l’utilité tout en mettant en péril le respect des règles et des normes ? Certains documents étant toujours courants et d’autres devenus obsolètes. Une adaptation des environnements de travail et une sensibilisation des usagers pourraient être une réponse à ces questions.

Un autre problème rejoint le précédant, la perte des documents, en effet le trop grand nombre de documents et la mauvaise classification des documents mènent à la perte de certains d’entre-eux. Certains documents peuvent avoir une valeur importante aux yeux de l’organisation pouvant concerner des plans de bâtiments, des contrats stratégiques, des baux, par exemple. D’un autre point de vue, cela peut être une perte de crédibilité et de fidélité de la part des clients si

l’entreprise ne retrouve pas les dossiers de ses clients ou a perdu certains éléments .Ainsi, cette perte de documents ou la perte de temps peuvent avoir des répercussions sur l’ensemble de l’entreprise qui se transformera en une perte financière. L’instauration de certaines règles communes à toutes les parties prenantes doit être une solution pour pallier à ce type de risques, tout en se demandant si il est nécessaire de tout conserver.

Un accès illimité des usagers pour récupérer les archives courantes dans les salles d’archives n’est pas la solution. En effet, comme vu dans la première partie, un lieu de stockage d’archive est régit par des normes de conservation pour éviter tout type de dégradation. Comme toute chose, la dégradation du lieu de stockage est inévitable, il est important que les salles soient entretenues régulièrement ainsi éviter d’être dans l’obligation de déménager la salle pour la réhabiliter. Ce contexte peut se présenter dans les anciens lieux de stockage ne suivant plus les normes ou voyant son matériel se dégrader au fil du temps. Devenant dangereux autant pour les usagers que pour la conservation des documents.

3.2) Solutions et préconisations.

Dans une optique de conservation des documents, plusieurs recommandations permettent d’éviter les problèmes vus précédemment :

- Retirer tous les matériaux pouvant dégrader les documents tels que les agrafes, les élastiques, les trombones et tout autre objet.

- **Les boîtes d’archives** sont de préférence d’une taille unique pour une meilleure insertion dans les lieux de stockage. Si l’utilisation de plusieurs formats est nécessaire, l’archiviste aura pour mission de les positionner de manière stratégique sans y changer le plan de classement, ni même l’emplacement des documents.

- **Éviter de surcharger** les archives avec des doublons pouvant être détruit avant archivage ainsi que la documentation, qui est inutile dans ces lieux. C’est un point non-négligeable, très souvent retrouver dans la charte d’archivage des entreprises.

- **Les versements et les éliminations** doivent être encadrées avant toute manipulation des documents. Concernant les éliminations, il faut que les modalités légales soient respectées sinon l’entreprise risque des sanctions. Permettant d’éviter que des documents inutiles se

retrouvent dans les lieux de stockage encombrant donc l'espace. De plus, l'archiviste ne saura plus tenir ses prévisions en terme de flux dans les salles d'archives où il opère.

Outre les recommandations prescrites par les normes ISO ou la DAF, plusieurs solutions existent, pour cela, nous allons étudier un cas provenant d'un mémoire de fin d'études de Leila Salhi sur une agence de Développement et d'Urbanisme basé à Montbéliard fondée en 1990 par les collectivités locales. Le projet d'archivage et de mise en place d'un système de Records Management semblait être la meilleure solution malgré les contraintes que représentait la méthode.

Le projet de l'auteur est basé sur la méthode DIRKS signifiant « **Design and Implementation of RecordKeeping Systems** » en 8 étapes ayant pour objectif de comprendre le fonctionnement de l'organisme jusqu'à la proposition des stratégies, ci-dessous tel que le mémoire le présente :

1. L'enquête préliminaire ;
2. L'analyse des activités de l'organisation ;
3. L'identification des exigences archivistiques ;
4. L'évaluation des systèmes existants ;
5. L'identification de la stratégie pour la satisfaction des exigences archivistiques ;
6. La conception d'un système d'archivage ;
7. La mise en œuvre du système d'archivage ;
8. Le contrôle et suivi du système.

Le projet fut suivi par une équipe de personnes venant de plusieurs services de l'entreprise qui sont le chef de projet, la communication, le juridique, l'intelligence territoriale, la qualité et l'ensemble des assistants de chaque service. Avoir une équipe est importante, les assistants sont des éléments essentielles pour ce cas, elles sont en première ligne pour organiser les archives au début de leur exploitation.

Pour gérer de manière optimale le projet, la méthode PDCA, appelée aussi « Roue de Deming » a été utilisé signifiant succinctement :

- Plan : Identification des problèmes et préparation des méthodes.
- Do : Mise en place des objectifs.

- Check : Vérification.
- Act : Amélioration des objectifs.

Après, l'enquête de la cheffe de projet, le constat de certaines salles d'archives en saturation dû à un manque de règles d'archivage. Ceci menant à une dégradation des documents et une perte de certains d'entre eux, pour cause l'absence de protocole lors d'une première phase d'élimination ayant mené à une destruction aléatoire de certains documents. Le manque de communication aux salariés sur les durées de conservation et des sorts finaux vont surcharger les lieux de stockage et certains documents inutiles vont y apparaître.

Pour commencer, la mise en place d'une nouvelle arborescence, une meilleure analyse des besoins ont été effectuées ainsi que l'élaboration d'un nouveau plan de classement basé sur des règles, plus stable et évitant les doublons que ce soit physique ou électronique. Il a donc été nécessaire de trier les données stockées sur les serveurs pour laisser place à la nouvelle arborescence. En effet, aucune charte d'archivage et l'absence d'outils de recherche de documents n'existaient. L'auteur a donc proposé une stratégie d'archivage, du suivi du document, des règles, de l'accès et de la valorisation des collections.

Durant ce projet, le choix du Record Management a été sélectionné pour permettre de retrouver directement le document recherché tout en se protégeant des problèmes juridiques. En respectant la norme ISO 15489, la gestion documentaire devient plus fiable.
Pour cela, l'auteur a dû mettre en place des outils et des normes tel que :

- Le plan de classement.
- Le tableau de gestion.
- La charte de nommage des documents.

Durant son projet, l'auteur a créé un processus de changement en 3 phases :

- Le **déblocage** consistant à sensibiliser les usagers et leur faire accepter le changement en expliquant les objectifs du changement jusqu'à sa finalité.
- Le **changement** génère des incertitudes sur la réussite du projet. Or, tout se passera comme prévu si l'objectif est défini distinctement. Si et seulement si l'objectif et la vision du projet sont précis.

- Le « **reblocage** », c’est-à-dire la conduite du changement, à partir de ce moment le travail de l’équipe est de montrer les effets positifs de ce même changement pour permettre aux collaborateurs de se rendre compte du progrès réaliser.

Ce changement se poursuit avec la mise en place du Record Management grâce à une phase de diagnostic, de la communication, la participation et la phase de pilotage. Le rôle de l’information est crucial, c’est en partie grâce aux stratégies, l’architecture et la formation qui accompagne tous les collaborateurs durant ce projet. Après sa mise en place, la direction a décidé de mettre en place un suivi du projet en collaboration avec le service de Communication Interne.
Le Records Management peut être mis en place en relation avec la GED qui a pour objectif de partager les données et de stocker.

Pour mettre en place le système de Records Management, il faut tout d’abord organiser les connaissances, a dissocié du Knowledge management consistant à l’utilisation optimale des flux d’information dans les entreprises. C’est une étape importante avant de mettre en place le recueil des documents dans les lieux de stockage, qu’ils soient informatisés ou physiques. L’organisation des connaissances permet de rendre disponible l’information, dans des dispositifs informationnels et liés au classement des contenus documentaires. De nombreux pionniers de la science de l’information et des bibliothèques ont influencés par leur innovation en terme de classification des connaissances tels que Paul Otlet, Ranganathan ou Melvil Dewey.

Ce dernier créa la Classification Décimale de Dewey (CDD) en publiant une première version en 1876. Celle-ci est encore mise à jour régulièrement, elle a toujours un impact important sur la classification des documents dans les bibliothèques mais a aussi une influence sur toutes les méthodes de classification documentaire, ceci dans tous les types d’activités.

La CDD peut être une inspiration pour les entreprises souhaitant une classification stable de leurs documents pour l’ensemble des services. De plus, elle pourrait offrir des avantages stratégiques pour les entreprises grâce à la simplicité de compréhension, mais aussi un gain d’espace dans les salles d’archives tout en prenant soin de la mettre à jour régulièrement pour ne pas générer un flux important de documents à l’entrée. Ayant une diffusion internationale et ayant une influence sur d’autres systèmes de classification tels que la Classification Décimale Universelle de Paul Otlet , ainsi sa notoriété et son utilisation en font une des classifications documentaires les

plus utilisées au monde. Actuellement, 200 000 bibliothèques ont pour modèle la CDD. La CDD se présente sous un tableau doté de plusieurs classes, présentées de cette manière :

000 - Informatique, information, ouvrages généraux
100 - Philosophie, parapsychologie, occultisme, psychologie
200 - Religion
300 - Sciences sociales
400 - Langues
500 - Sciences de la nature et mathématiques
600 - Technologie (sciences appliquées)
700 - Arts. Beaux-arts et arts décoratifs
800 - Littératures (Belles-lettres) et technique d'écriture
900 - Géographie, histoire, disciplines auxiliaires

Cependant, cette classification a des limites, tout d'abord, elle ne respecte pas le but d'un système de classification qui est de faciliter la recherche. De plus, elle commence à devenir obsolète malgré les nombreuses modifications qui lui ont été apportées et ne facilitant pas la recherche lorsqu'un document peut être classer dans deux disciplines différentes. Cependant, des chercheurs travaillent sur son amélioration et sur son image devant être le reflet des bibliothécaires et à tous ceux voulant l'adapter dans leurs secteurs.

3.3) Conclusion des travaux.

Si une entreprise possède plusieurs services, pourquoi ne pas adapter ces solutions à une organisation en difficulté dans son système de classements des documents ? Une certaine fusion entre le contenu des documents et l'espace qui lui est dédié serait un gain pour toute organisation. Une analyse des besoins de l'entreprise, une connaissance des documents en circulation dans les services et entre eux est nécessaires pour créer une arborescence optimale.

Pour combiner avec ce système de classification, le plan de classement permet de diriger le classement des documents dans les bureaux ou dans les salles d'archives. Cet instrument doit faciliter le processus de rechercher informationnel en coordination avec la durée de conservation des documents. Il est fondamental pour toute organisation d'avoir un plan de

classement qui coïncide avec les besoins de chaque service et par-dessus tout qu'il soit compris de tous, sans représenter une charge supplémentaire pour les collaborateurs qui devront suivre ces directives.

Le type de plan de classement fonctionnel, c'est-à-dire étant fondé sur les activités des services où l'évolution de l'entreprise ne bousculera pas le plan de classement. Par exemple, lors de la création d'un nouveau service. Malgré la difficile mise en place de cette méthode et pouvant sensiblement être impossible à comprendre pour les usagers, il fonctionne en corrélation avec des systèmes de gestion de l'information tels que la GED ou le Records Management. Très populaire chez les archivistes, il sera plus en concordance avec les fonds d'archives qu'un plan de classement basé sur les thématiques, plus utile dans le cadre d'une bibliothèque.

Les entreprises de tous les secteurs peuvent s'inspirer de ces méthodes de classification et de plan de classement. Malgré la difficulté de mise en place et de sensibilisation, pour que tous les usagers ne pensent pas que ce soit une charge supplémentaire de travail. Le cas de l'agence de Développement et d'Urbanisme de Montbéliard n'est pas un cas isolé ayant eu plusieurs retards de développement en terme d'archives ainsi qu'aucune règle ou aucune norme concernant le traitement des documents. Le bailleur social Norevie est un cas similaire, malgré le travail investi depuis plusieurs années pour parvenir à une amélioration du traitement des archives, qu'elles soient courantes, intermédiaires ou définitives. Depuis la crise sanitaire, l'organisation des salles d'archives se voit bouleversée par l'arrivée de la GED au sein de l'entreprise.

III) Le cas du bailleur social, Norevie.

Norevie possède plusieurs salles d'archives, elle représente le cœur de la problématique de l'entreprise. Depuis plusieurs années, de nombreuses archives émanant des services surchargent à la fois les lieux de stockage, mais aussi les bureaux tout ceci étant mal organisé, ne suivant pas de règles concrètes. Pour y remédier, le but premier est d'effectuer le tri de ces salles, réorganiser les procédures d'archivage ainsi que répondre aux problématiques d'archivage. L'objectif étant de moderniser les collections en vue de leur intégration dans le projet GED de l'entreprise.

2) Présentation des salles d'archives.

Dans l'enceinte du bâtiment de Norevie, il existe 3 salles d'archives, celles-ci renferment de nombreux documents eux-mêmes stockées dans des boîtes d'archives où se juxtaposent des milliers de dossiers clients. Une quatrième salle se trouve à l'extérieur du bâtiment, elle est nommée le « Géranium ». De plus, l'unité de mesure utilisée en salle d'archives est le mètre linéaire, abrégé « ml ». Les rayonnages sont organisés en épis et en travées. Un épi représente un ensemble de travées sur une même rangée tandis qu'une travée représente une seule étagère comportant les boîtes d'archives.

2.1) La salle du Rez-de-chaussé.

La salle du Rez-de-chaussée est une salle d'archives qui est composée essentiellement des archives des services Patrimoine, Construction et Commercial, énormément de documents y sont entreposés, à un stade devenu dangereux.

Les types de documents que nous pouvons retrouver dans ce lieu de stockage sont :

- Des dossiers locataires.
- Notifications d'appels d'offre.
- Des plans de constructions.
- Des situations de travaux, c'est-à-dire les facturations à des instants de l'avancement du projet. Par exemple, lorsque les 10 % du projet sont atteints, une facturation à hauteur des 10 % du projet sera alors facturée.

- Des dossiers dans le cas de réhabilitation de bâtiments.
- Des avenants au contrat.
- Des actes de sous-traitance.
- Des procès-verbaux de réception des projets.
- Des dossiers de Dommage Ouvrages Exécutés (DOE), ce type de document est obligatoire pour l'exécution de travaux.

Les documents ne sont pas triés, aucune information concernant l'emplacement exact d'un document n'est connue à l'heure actuelle. Il reste à traiter 480ml minimum et la salle est dotée d'étagères mobiles, cependant une multitude de caisses d'archives (ou « conteneurs ») sont entreposés au sol gênant tout accès. De plus, ces mêmes conteneurs pèsent plusieurs dizaines de kilos représentant un danger physique pour tous les usagers entrant dans cette salle. Ces conteneurs sont empilés sans aucune sécurité nuisant à l'espace et aux documents importants qui y sont stockés.

2.2) La salle du 1er étage.

La salle du 1er étage est une salle pouvant où il reste à traiter 580ml, sans comptabiliser les conteneurs entreposés au sol et où se trouve tous les documents concernant les marchés publics. Cette salle est similaire à la salle du rez-de-chaussée dans sa configuration, elle est aussi dotée d'étagères mobiles où l'on retrouve plusieurs documents différents concernant les marchés publics tels que :

- Des archives Floralys.
- Des dossiers de marché.
- Des situations de travaux.
- Des dossiers fonciers.
- De la trésorerie.
- Des dossiers de consultation et travaux.
- Des dossiers du patrimoine de Norevie.
- Des dossiers concernant les béguinages, ce sont des logements collectifs pour les seniors.

2.2) La salle du 2e étage.

La salle du 2e étage a 350ml de documents qui ont été traités. Cependant, uniquement, la salle du 2e étage est accessible aux rares personnes compétentes contrairement aux salles précédentes. En comparaison, aux deux premières salles, celle-ci est équipée d'étagères fixes en métal, mais aussi de grandes armoires fermées. De plus, ce lieu de stockage respecte à son maximum la réglementation DAF et les normes ISO. En effet, bien qu'elle soit la salle la plus aboutie du projet, celle-ci est aussi encombrée par des boîtes d'archives qu'il est impossible de ranger actuellement sur les travées. Ces dossiers encombrants se retrouvent en fin d'épi et au sol.

Dans cette salle, nous retrouvons de nombreux documents qui n'ont pas de lien direct entre eux.
Les types de documents qui y sont stockés sont :

- Des archives de gouvernance de l'entreprise.
- Des archives de Logivam, une société dont Norevie est propriétaire du capital à 69 %, comportant des plans de constructions, des situations de travaux, des actes notariés de location-attribution de logements ainsi que des documents comptables.
- Des documents de la comptabilité, la grande majorité étant des factures.
- Des documents des ressources humaines relatifs aux anciens salariés et salariés actuels.
- Quelques dossiers clients y sont entreposés également.
- De l'accession.
- Des marchés publics.

2.3) les salles du « Géranium ».

La salle du « Géranium » est un lieu de stockage assez spécial, elle est située dans un lieu confidentiel. Il y reste 468ml à traiter, en excluant les nombreuses caisses d'archives qui y sont stockées sur ce sol. Cette salle contient des documents tels que :

- De nombreuses archives historiques de l'entreprise, certains documents pouvant dater de la création de Norevie, en 1913.
- Des dossiers de locataires sorties, c'est-à-dire n'étant plus locataire chez Norevie.

- Des documents de la comptabilité.
- Des marchés publics principalement des dossiers de consultations et travaux

Néanmoins, aucune réglementation et aucune norme ne sont respectées dans ce lieu. Les conditions générales pouvant maintenir une conservation pérenne des documents ne sont pas respectées. En effet, le lieu est très humide et des tuyaux d'évacuations parcourent le lieu.

3) La charte d'archivage.

Depuis quelques années, aucune règle concernant l'archivage n'avait été établi et un retard considérable s'ajouta à une accumulation des documents dans les lieux de stockage. Ainsi, une charte d'archivage a été mise en place pour que tous les usagers soient en phase avec les règles concernant le stockage des salles d'archives. Ce guide d'archivage créé en 2018 et récemment mis à jour en Mars 2021 permet de réunir l'ensemble des procédures d'archivages ainsi que de sensibiliser les usagers face aux enjeux d'un archivage pérennisé. Un processus est né de cette charte tout en suivant les conseils d'une entreprise ayant supervisé le système d'archivage. Ainsi, il s'en est suivi de la charte d'archivage par la création d'un plan de classement et d'un tableau de gestion, des bordereaux de versement et de destruction ainsi que le tableau de récolement.
Par cette charte, plusieurs outils vont permettre à Norevie de stabiliser l'ensemble des documents entrants et sortants des salles.

3.1) Tableau de gestion et plan de classement.

3.1.1) Pourquoi un tableau de gestion ?

Le tableau de gestion est un élément important de la bonne conduite de l'archivage. Il permet de connaître la durée de conservation et le sort final de tous les documents qui ont été produits ou reçus par un service. C'est la principale référence pour facilité à la fois le versement et la destruction des documents.

Cet outil a plusieurs utilités dans l'entente entre l'usager qui a produit un document et l'archiviste. Tout d'abord, dès sa validation, il sert de base commune entre l'archiviste et le

producteur de documents de manière contractuelle tout en précisant les responsabilités des services dans la conservation des documents. Permettant un dialogue compréhensible entre les deux individus. Ensuite, le tableau de gestion simplifie la gestion des archives d'un service en suivant la théorie des 3 âges, déterminant dans l'évaluation des besoins en espace d'archivage. Il a aussi pour objectif d'accompagner dans les procédures d'élimination (ou destruction) et de versement. Tout en enseignant le traitement à apporter à chaque document.

Concernant le sort final, il y a plusieurs critères à ne pas négliger, succinctement ces documents sont régit par :

- Les lois et réglementations juridiques définissant la durée d'utilité administrative (DUA), c'est-à-dire la durée de conservation légale d'un document. Ces critères sont définis par des prescriptions.
- L'histoire est un élément à ne pas négliger, l'organisation peut conserver des documents ayant des intérêts historiques.
- Les documents administratifs à court terme.
- Les documents en original.
- Certains documents qui se trouvent eux-mêmes dans des dossiers tel que les bilans et les données statistiques.
- Les documents comptables et financiers.

- Que trouve-t-on dans un tableau de gestion ?

Dans le tableau de gestion, nous retrouvons plusieurs éléments ci-trouvant :

- **La nature du document** : Ce sont des documents qui ont été reçus ou produits par les services de l'entreprise. Ils doivent être impérativement conservés par soucis juridiques, fiscaux ou informationnels.

- **La Durée d'Utilité Administrative** désigne la durée dont un document est susceptible d'être utilisé par son créateur ou celui qui le détient. En aucune raison, ces documents ne devront pas être éliminés pendant leur période de conservation. Cette date finale, exprimée en années, peut être comptée de façon différente, soit à l'ouverture d'un dossier ou à la fin ainsi que lors d'un événement défini tel que la clôture d'un dossier, le départ d'un

collaborateur ou une nouvelle réforme. De manière générale, la DUA s'applique à la clôture du dossier.
La date s'obtient par l'addition de la date de clôture du dossier et à la DUA auquel on ajoute une unité, pour une année révolue. Par exemple, une boîte d'archives contenant des factures datant de 2010 ont une DUA de 10ans. Nous obtenons : 2010 + 10 + 1 = 2021.

- **Le sort final** est un élément qui complète la DUA, il y a trois destinées possibles pour les documents :

  – La **destruction** (D) : Possible après signature du directeur du service concerné.
  – Le **tri** (T) : Permet d'extraire un échantillon des documents.
  – La **conservation** (C) : Permet de désigner les documents à conserver indéfiniment.

- **Les observations** : Permet aux usagers de prendre connaissance des procédures de conservation telle que le déroulement de la conservation, l'explication des textes réglementaires, du choix de la DUA et des critères de tri.

- **Les textes réglementaires** : Figuration des textes utilisés pour prendre connaissance de la DUA ainsi que le sort final des documents. Cela peut être des lois, des décrets, des instructions de la Direction des Archives de France.

Un tableau de gestion n'est jamais fixe dans le temps, il est voué à évoluer en fonction des changements dans les services, des modifications des lois ou des instructions entraînant des modifications sur la destinée de l'ensemble des collections d'archives. Cet outil est créé à partir d'un tableur Excel qui sera transmis au responsable de service qui aura l'obligation de valider par signature le contenu de ce tableau de gestion.

3.1.2) Le plan de classement.

Le plan de classement est présenté sous la forme d'un schéma prédéterminé par l'archiviste, celui-ci agit comme un guide dans la représentation des documents dans l'entreprise en fournissant à tous les services la structure à suivre pour permettre de ranger, classer et retrouver chaque document. Le plan de classement permet de classer, mais ne représente pas une finalité, il faut uniformiser le classement pour que tous les usagers puissent s'y référer et retrouver des

documents rapidement. Tout comme le tableau de gestion, il est évolutif, sa conception doit lui permettre d'être modifié sans interférer sur son utilisation.

Le plan de classement est créé à partir d'un tableur Excel que pourront parcourir les usagers de chaque service. Cet outil permettra à l'avenir de classer 80 % des documents qui ont été créés.

3.2) Bordereau de versement.

Le versement d'archives est une opération matérielle consistant à transférer des archives d'un service ayant produit des documents à un service d'archives définitives. Ceci est possible lorsque la DUA est à terme. La conservation résulte d'un jugement de l'importance des documents, actuellement la valeur historique l'emporte sur la valeur juridique pour les cas d'un archivage définitif. Or, le versement aux archives départementales du Nord n'est plus obligatoire, une entreprise peut conserver ses documents au sein de son propre établissement. Bien qu'elle conserve un droit de regard sur le versement de ces documents ainsi que leur destruction.

Pour sa rédaction, le bordereau de versement a un rôle important dans la justification du versement en archives. Ce bordereau agit comme un procès-verbal et d'outil de recherche de documents. Avant tout versement, il est nécessaire que les boîtes d'archives soient rangées ensemble et que chacune d'elle soit côté en fonction de la dernière côte utilisée, dans le prolongement des archives. La page de garde émet des précisions à remplir obligatoirement que sont :

- Le service demandeur.
- La date de la demande.
- La signature du responsable de service.
- Le nombre de boîtes d'archives qui seront versés.
- Le nombre de mètres linéaires, « ml ».

Ci-dessous, voici la capture d'écran représentant un bordereau de versement fictif :

NOREVIE FLOREVIE

N° du versement : 1

BORDEREAU DE VERSEMENT AUX ARCHIVES

Merci de compléter correctement ce bordereau et de le communiquer par mail au service Qualité de Vie au Travail à cette adresse : archives.ged@norevie.fr
Tout bordereau mal renseigné fera l'objet d'un retour au service concerné et les archives ne seront pas pris en charge.

Date : 09/06/2021
Département : Financier
Service / Direction : Comptabilité
Nom et prénom du collaborateur : NOM Prénom

PARTIE RESERVEE AU SERVICE ARCHIVES

Nombre total d'articles : 3 boîtes
Métrage : 0.300 mètre(s) linéaire(s)
Dates extrêmes du versement : 2021-2021
Année de révision : 2032
Sort final : Destruction

DETAILS DU VERSEMENT :

Pensez-y, seule une rédaction soigneuse du bordereau nous permettra d'indexer correctement vos documents et de les retrouver si vous avez besoin de les consulter !

N° de l'article	Activité	Description du contenu	Dates extrêmes
NOREVIE. - Factures – n°51 à 100	Comptabilité	NOREVIE. - Factures - Lot n°2021001 à Lot n°2021009	2021-2021
NOREVIE. - Factures – n°51 à 100	Comptabilité	NOREVIE. - Factures - Lot n°2021010 à Lot n°2021013	2021-2021
NOREVIE. - Factures – n°51 à 100	Comptabilité	NOREVIE. - Factures - Lot n°2021014 à Lot n°2021023	2021-2021

Capture d'écran n°1 : Le bordereau de versement d'archives de Norevie.

3.3) Tableau de récolement.

Tout d'abord, le récolement est un terme revenant très souvent dans la fonction d'archiviste, difficile à expliquer aux individus n'ayant pas de connaissance dans ce domaine. C'est une activité que tous les archivistes auront à entreprendre. Le tableau de récolement évoluant en même temps que le flux d'archives. Bien qu'elle soit une activité importante, le terme ne provient pas du métier d'archiviste. Le mot Récoler signifiant « passer en revue ». Il est aussi utilisé dans les domaines du droit, des musées et dans les administrations. En d'autres termes, nous pouvons définir le récolement comme une sorte d'inventaire.

Selon le *Dictionnaire de terminologie archivistique*, en 2002, de la Direction des Archives de France, le récolement est la « Vérification systématique, lors de la prise en charge d'un service d'archives ou à date fixe, de ses fonds et collections, consistant à dresser dans l'ordre des

magasins et des rayonnages la liste des articles qui y sont conservés ou qui manquent par rapport aux instruments de recherches existants ».

Pour respecter la procédure de récolement chez Norevie, tout d'abord, il est important de connaître chaque service en comprenant leurs missions. En parallèle, l'identification des lieux de stockage grâce aux épis et aux travées permettra de mieux localiser les boîtes d'archives.
Le récolement se déroulera de gauche à droite et de haut en bas. Or, la connaissance du contenu des archives devra être enrichie par la rechercher de la DUA , sa taille en mètre linéaire, leurs sorts finaux ainsi que la date d'application du sort final en y ajoutant une année.
Lors de la rédaction du tableau de récolement sur le logiciel Excel, il est important de coter chaque boîte d'archives avec un numéro unique ainsi que le numéro d'épi et de travée ainsi que la salle. De plus, il est préférable d'éviter l'utilisation d'abréviation ou de sigles propres à un domaine.
Lorsqu'une boîte d'archives a été détruite, la ligne devra être grisée. Suite à la destruction de boîtes d'archives, la place libérée permettra d'y accueillir de nouvelles archives intermédiaires.

Ci-dessous, voici la capture d'écran représentant le tableau de récolement fictif :

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Salles arch	Epis	Travées	Activité	N° Article	Référence	Description – Objet – Action : typologie	Date débu	Date fin	DUA	Sort final	Année de traitemen	Observations, tris	Métrage liné
2	2ème étage	1	1	Comptabilité	210	Art.L123-22 (Al. 2 – Justificatifs comptables)	NOREVIE. - Factures : Lot n°4203 à 4431	2011	2011	10	D	2022	La DUA s'applique à compter de la date d'émission des documents.	0.100
3	2ème étage	1	1	Comptabilité	211	Art.L123-22 (Al. 2 – Justificatifs comptables)	NOREVIE. - Factures : Lot n°4431 à 4501	2011	2011	10	D	2022	La DUA s'applique à compter de la date d'émission des documents.	0.100
4	2ème étage	2	1	Comptabilité	300	Art.L123-22 (Al. 2 – Justificatifs comptables)	NOREVIE. - Factures : Lot n°6703 à 7000	2018	2020	10	D	2031	La DUA s'applique à compter de la date d'émission des documents.	0.100
5	2ème étage	3	2	Accession	453	Art. 2227 Code Civil (Prescription extinctive en matière immobilière)	NOREVIE. - Location Attribution Douai – Acte notarié	2020	2020	30	C	2051	LA DUA s'applique à compter de l'acquisition, transformation ou cession	0.100

Capture d'écran n°2 : Le tableau de récolement de Norevie.

3.4) Bordereau de destruction.

A l'âge intermédiaire du document, celui-ci subira l'application du tableau de gestion permettant de prendre connaissance de sa destinée, s'il est voué à la destruction ou à la conservation.
Bien que l'activité de destruction de documents n'est pas obligatoire, elles sont utiles pour le gain d'espace de stockage ainsi qu'une conservation pérenne des archives définitives.

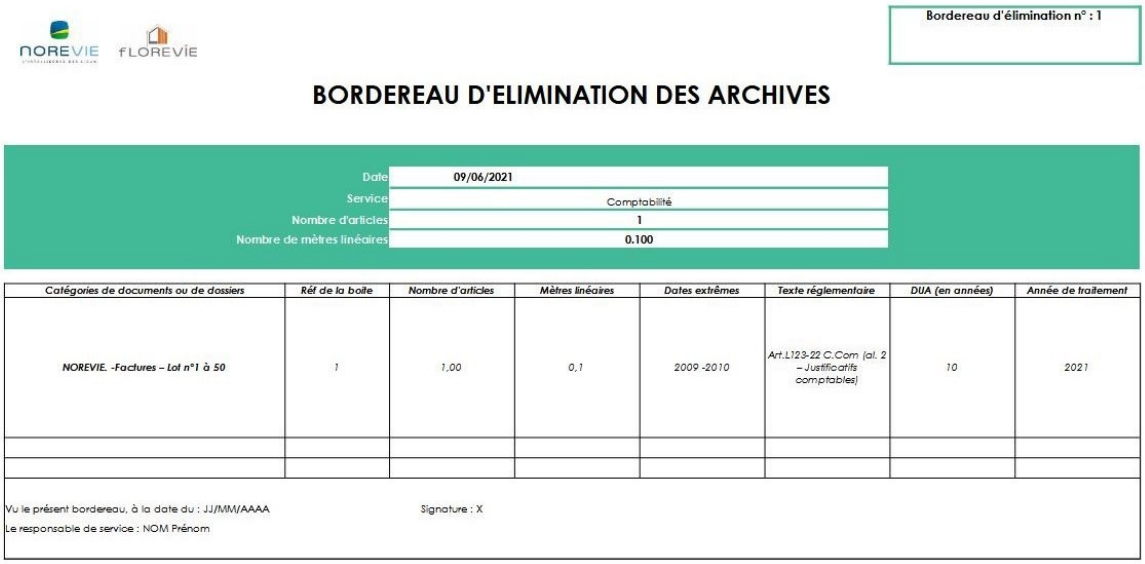
La destruction est mise en place grâce au bordereau de destruction. Celui-ci est établi sous la forme d'une liste semblable au bordereau de versement qui sera signé au préalable par le responsable du service concerné.

Lors de sa rédaction, le bordereau de destruction doit apporter plusieurs informations pour chaque boîte d'archives :

- La catégorie de la boîte d'archives, c'est-à-dire du service qu'elle concerne.
- La description de la boîte d'archives, en informant des catégories de documents à l'intérieur de cette même boîte.
- La Durée d'Utilité Administrative (D.U.A)
- Les dates extrêmes entre le document le plus ancien et le plus récent se trouvant dans la même boîte.
- Le texte réglementaire permettant de prouver la D.U.A.
- Le nombre de mètres linéaires permettra de totaliser l'ensemble des destructions.

L'objectif de ces outils permet de prendre connaissance des documents entrants et sortants des salles d'archives et de gain de place pour de futurs documents. Tout en organisant leur traçabilité.

Ci-dessous, voici la capture d'écran représentant un bordereau de destruction fictif :



NOREVIE FLOREVIE

Bordereau d'élimination n° : 1

BORDEREAU D'ELIMINATION DES ARCHIVES

Date	09/06/2021
Service	Comptabilité
Nombre d'articles	1
Nombre de mètres linéaires	0.100

Catégories de documents ou de dossiers	Réf de la boite	Nombre d'articles	Mètres linéaires	Dates extrêmes	Texte réglementaire	DUA (en années)	Année de traitement
NOREVIE. -Factures – Lot n°1 à 50	1	1,00	0,1	2009 -2010	Art.L123-22 C.Com (al. 2 – Justificatifs comptables)	10	2021

Vu le présent bordereau, à la date du : JJ/MM/AAAA Signature : X
Le responsable de service : NOM Prénom

Capture d'écran n°2 : Le bordereau de destruction des archives de Norevie.

4) Les problématiques chez Norevie.

Malgré ce dispositif, plusieurs problématiques perturbent toujours Norevie. Avant d'y exposer des solutions, la reconnaissance des problèmes rencontrait est une nécessité. Par le manque de sensibilisation et du manque d'intérêt concernant la place importante des archives dans l'évolution de l'entreprise, les dispositifs ainsi que la charte d'archivage ne sont pas respectées. Ce manque d'intérêt engendre des pertes de temps et d'argent incommensurable pour Norevie, il est vital de faire évoluer la pensée de l'ensemble des collaborateurs à ce sujet.

4.1) Surcharge des salles d'archives, perte de documents.

Un problème récurant des salles d'archives de Norevie est la surcharge. En effet, nous constatons que des milliers de documents sont entreposés sur le sol, parfois en atteignant des hauteurs dangereuses pour les usagers parcourant ces différentes salles. De plus, cette surcharge apporte de nombreux problèmes pour la recherche de documents. Certains documents ayant une importance stratégique pour Norevie se situent dans des endroits inappropriés et demeurent introuvables. La salle du rez-de-chaussée et la salle du 1er étage deviennent de moins en moins accessibles suite aux nombreux conteneurs d'archives s'y trouvant. Le travail d'un unique archiviste ne permet pas de réguler cet ensemble.

Suite à ce manque de suivi concernant les documents qui s'y trouvent. Il est impossible de poursuivre une traçabilité des documents permettant de connaître l'emplacement exact de celui-ci. Nécessitant plusieurs heures de recherche, à la fois pour l'archiviste qui n'a pu prendre connaissance des documents de chaque boîte ainsi que l'usager qui a entreposé les documents. La perte de documents est un coût conséquent pour Norevie. Ces documents représentent des preuves en cas de litige ou de contrôle. Cependant, demeurant introuvable, le coût engendré peut atteindre des milliers d'euros.

La surcharge est telle que certains services ont dû aménager leurs bureaux pour avoir à disposition les documents utiles à leurs activités. Ceci est le cas pour la Relation Client, le Contentieux et la Construction. Ce dernier service entrepose également dans la salle du 1er étage, comme il est le cas pour le service Patrimoine.

La salle du « Géranium » n’est pas épargnée par cette problématique. Au point où il est impossible d’évaluer avec exactitude le nombre de mètres linéaires de documents qui y sont entreposés. Ceci mêlait à un manque de connaissance du contenu de chaque boîte dont une partie représente l’histoire du bailleur. D’autres documents ayant une valeur importante pour les services tels que des actes des transactions ou des plans, par exemple.

4.2) Dégradation des documents.

Cette surcharge engendre la dégradation des documents malgré la valeur qu’elles peuvent représenter pour le bailleur. En effet, une boîte d’archives ne peut supporter le poids de dizaine d’autres entreposées.

Cette dégradation n’est pas uniquement due à cette surcharge, les conditions de stockage sont cruciales pour la pérennité des documents. Ce que la salle du Géranium ne respecte pas alors que des archives historiques, des documents du Patrimoine et de la Construction ayant une valeur juridique importante y sont stockées. L’état de la salle est critique, non-conforme aux réglementations imposées par la DAF, ni par les normes ISO ne sont respectées. Des archives sont entreposées sur le sol, des tuyaux d’évacuation des eaux passent par cette salle, l’humidité et le froid y sont omniprésentes. Beaucoup de documents ne sont plus exploitables, à cause, des températures extrêmes qu’elles doivent supporter depuis plusieurs années. Cette humidité accélère la dégradation des documents par la présence de matériaux oxydables tels que des agrafes ou des trombones.

Le problème d’utilisation de ces matériaux est encore présent avec les documents actuels, aucune préconisation n’est respectée. Lors du récolement, l’archiviste perd énormément de temps à mettre en conformité les boîtes d’archives alors que son activité pourrait être focalisée sur d’autres problématiques. Cette perte de temps coïncide avec les problèmes de sécurité à l’intérieur des salles.

4.3) Problème de sécurité physique pour les usagers.

Précédemment, nous avons pu remarquer que la surcharge et la dégradation des documents sont liés entre eux. En outre, ces deux problèmes en ont créé une troisième : La sécurité des usagers.

Ce problème de sécurité met en péril la circulation des usagers dans les allées des salles d'archives. De plus, la présence des conteneurs de plusieurs kilos entreposés à des hauteurs ne respectant pas les réglementations peut présenter un risque de blessures physiques pour les usagers. Les risques sont importants pour toute personne voulant y accéder.

En présence d'humidité ou de matériaux métalliques, la manipulation de ces documents devient donc dangereuse pour l'archiviste et les personnes venant visiter l'une des salles d'archives, également lors de la transition numérique où les documents les plus abîmés seront importés dans la GED.

4.4) Modernisation des archives.

L'impact d'une modernisation des archives représenterait un gain financier, d'ergonomie, de temps et d'espace pour Norevie. Un meilleur contrôle des flux entrants et sortants des documents serait un avantage pour le bailleur. En effet, identifier l'ensemble des documents circulant en archives signifierait que les problèmes précédents seraient régulés. Cependant, la modernisation des archives ne concerne pas uniquement l'archivage papier traditionnel. En effet, depuis la crise sanitaire, les collaborateurs de Norevie ont exprimé le besoin d'avoir à disposition les documents de façon numérique pour pouvoir pratiquer leur activité à distance.

Pour pallier à ce retard l'archivage papier plusieurs solutions sont possibles permettant d'adapter au plus vite la demande des collaborateurs et le futur du bailleur social Douaisien.

5) La transition numérique et les solutions mises en place.

La transition numérique vers un système de Gestion Électronique des Documents (G.E.D) en parallèle de la modernisation des archives papiers. La relation entre les archives papiers et la GED doit être mis en place pour permettre une transition efficace des documents. De plus, les collaborateurs devront être suivis dans cette transition pour que tous puissent prendre en main l'outil.

Pour répondre à ces problématiques, Norevie a sélectionné deux solutions. La première étant la sous-traitance des archives papiers et la seconde étant la GED. Ces deux projets répondraient aux problématiques à la fois des documents physiques ainsi que la numérisation de ces mêmes documents.

5.1) Pourquoi la GED ?

5.1.1) Pourquoi la GED chez Norevie ?

La mise en place de la GED chez Norevie est due à un problème de partage de documents et d'une perte de temps à les rechercher. Ce projet a pour but de réguler la circulation des documents dans les bureaux et les salles d'archives. L'étude interne qui a été menée à rapporter des chiffres montrant la nécessité de cet outil. Ci-dessous, l'interprétation de ces chiffres mettra en évidence les problèmes rencontrés par ce bailleur social ainsi que l'intérêt de la GED :

- **80 % de doublons** circulent dans la société entraînant à la fois la perte de documents, une perte financière, une perte d'espace de stockage.
- **62 % des documents** sont emmenés sur le terrain provoquant la possible perte de documents importants ainsi que leurs dégradations.
- **80 % se trouvent dans les bureaux** ainsi leurs traçabilités demeurent complexe entraînant la perte de documents. Les bureaux n'étant pas équipés pour respecter les normes, il est impossible de conserver les documents dans de bonnes conditions.
- **76 % de non-accessibilité**, c'est-à-dire que les documents ne sont plus accessible physiquement, car introuvable ou leur accès est dangereux.

5.1.2) Enjeu :

Ces chiffres montrent le besoin de l'entreprise d'effectuer une transformation numérique. L'enjeu principal est le gain de temps et de fiabilité lors du traitement d'un dossier. Ce gain de temps est crucial dans des services tels que le Contentieux et la Relation Client. En effet, lors du traitement d'un cas de surendettement, le collaborateur aura besoin de toutes les pièces constituant le dossier du locataire. Cependant le manque de documents tel que le bail pour prouver que la personne est bien locataire de Norevie peut ralentir la procédure judiciaire mise en place. La

perte de temps pour retrouver un document est également une perte financière. Lors de la procédure judiciaire, le locataire ne peut être expulsé ainsi le logement reste occupé et représente la perte financière de l'entreprise.
L'enjeu est important pour Norevie, outre le besoin des collaborateurs d'un outil numérique, il l'est tout aussi important du point de vue financier et en terme de crédibilité envers les locataires et les parties prenantes extérieures.

5.1.3) Moyen humain.

Pour permettre une mise en place optimale de la GED, le chef de projet se doit d'avoir une double compétence, à la fois informatique et organisationnelle. Les compétences en informatique nécessitent des connaissances dans le paramétrage, c'est-à-dire que le chef de projet a la capacité de faire ce qu'il souhaite du logiciel en l'adaptant à l'utilisation de l'entreprise. Du point de vue organisationnel, le collaborateur doit connaître les métiers et comprendre comment ils fonctionnent permettant d'implémenter la GED et faire en sorte que les collaborateurs l'utilise en perturbant le moins possible leur travail.

5.1.4) Les étapes de déploiement.

Pour aboutir à une mise en place optimale de la GED, le chef de projet a organisé son travail en deux parties. La première partie était l' état des lieux de l'entreprise en s'entretenant avec chaque service pour en savoir davantage sur leur fonctionnement. Ces entretiens permettaient d'expliquer ce que représenteront la GED et son impact. Cet audit organisationnel a permis d'entreprendre des solutions adaptées concernant la numérisation des documents.

Par exemple, si le point de numérisation est trop éloigné de la personne, celle-ci ne le fera jamais tandis qu'un collaborateur avec un photocopieur à sa disposition le fera aisément. Pour résoudre ce problème de distance, la mise en place de bannette permettra aux collaborateurs éloignés du point de numérisation de le faire en un unique trajet. L'adaptation à l'environnement et aux besoins est primordiale pour que la GED soit acceptée au sein de l'entreprise.
Dans une seconde partie, l'installation du produit et son paramétrage pourront se corréler aux besoins des futurs usagers.

L’adaptation organisationnelle est le plus important représentant 50 % du travail du chef de projet, les 50 % restants concernent la technique.

5.1.5) Quel est le logiciel utilisé ?

Le choix du logiciel de GED a été important, en effet, celui-ci doit être un outil annexe à leur logiciel de travail courant : IKOS. IKOS est un ERP (ou PGI, en français), c’est-à-dire un Progiciel de Gestion Intégré qui permet le travail courant de l’entreprise. Par exemple, il peut générer les baux, les clients, les factures, les fournisseurs, le patrimoine.
Le logiciel de GED choisi n’a pas été choisi aléatoirement, celui-ci est lié à IKOS. Le fournisseur étant le même, ce qui facilite son intégration.
La GED permettra de visualiser les documents dans IKOS qui va ensuite les compléter. De plus, grâce à cet outil, il y a aucune perte de documents.

Pour permettre une utilisation optimale du logiciel de GED pour tous les collaborateurs. Une matrice de droits a été créée dans le but de respecter le caractère confidentiel de chaque document, en suivant les recommandations de la RGPD. Pour que le projet respecte les réglementations, le chef de projet GED est le seul collaborateur qui détient l’ensemble des droits. C’est-à-dire de l’ajout à la suppression de documents. De plus, lors de la suppression en GED, on supprime la version papier également.

5.2) L’option de la sous-traitance.

Pour rattraper ce retard concernant le traitement des archives papiers, Norevie réfléchit à une sous-traitance par une société spécialisée dans l’archivage. Celle-ci offrira un gain d’argent, de temps et d’espace non-négligeable, mais aussi une coordination avec le projet de GED. Selon les estimations, si Norevie ne sous-traite pas ses archives, il faudra 10 ans pour l’ensemble des salles alors qu’une société extérieure mettra 1 an maximum.
Si le projet n’est pas accepté, le travail d’un seul archiviste ne sera pas suffisant. En effet, une équipe de trois archivistes serait idéale pour permettre une avancée optimale du projet. Ainsi, toutes les démarches effectuaient n’auront à servir qu’un moment et les efforts fournis seront oubliés.

IV) La dématérialisation des documents. Comment moderniser l'archivage ?

Suite à la crise sanitaire, les entreprises ont accéléré l'adaptation de leurs gestions documentaires, en effet la maîtrise de l'information est crucial pour le pilotage d'une entreprise. Celles-ci ont le choix de conserver leurs documents dans un Système d'Archivage Électroniques (SAE) ou dans un logiciel de Gestion Électronique de Documents (GED), chacune ayant ses spécificités. Cependant, la GED s'expose à certaines spécificités menant à de nouvelles problématiques pour les entreprises, par des outils, mais aussi à sa place dans un système de gestion documentaire, l'Enterprise Content Management (ECM). Parallèlement, des travaux scientifiques ont introduit des problématiques et des concepts pouvant être utile pour toute entreprise en difficulté dans leur transition numérique telle que Norevie. De plus, cela permet à l'entreprise de se positionner sur des pistes de réflexion concernant l'avenir de leurs archives.

1) Les différentes solutions de dématérialisation des documents.

1.1) La différence entre une GED et un SAE.

Ces deux outils de gestion documentaire ont la capacité de gérer des documents, de la création à la destruction. Outre leur complémentarité, ils sont différents par leurs finalités.

1.1.1) Qu'est que la Gestion Électronique de Documents ?

En 1996, la Gestion Électronique de Documents fut définie par Jacques Chaumier dans son ouvrage *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation* comme un « ensemble de logiciels concourant à réaliser les diverses étapes de la chaîne de traitement d'un document : acquisition, restitution, diffusion ». Son objectif initial étant la gestion des documents physiques, plus particulièrement ceux au format papier. Cependant, avec l'avènement de l'informatique, la gestion documentaire est devenue électronique.

Aujourd'hui, les logiciels de GED sont des outils informatiques qui permettent la gestion des documents électroniques. De manière générale, la GED offre la possibilité de gérer le

cycle de vie du document par son acquisition, le traitement qui lui sera accordé et sa diffusion au sein de l'entreprise. L'acquisition représente le début de cette chaîne, son rôle est de numériser, extraire les nouveaux documents. En outre, le traitement concernera l'indexation des documents ainsi que leur potentielle transformation, ceci jusqu'à leur classement. Ce dernier traitement permettra la diffusion des documents au sein de l'entreprise.
Cependant, les outils de GED, comme le nom l'indique a pour propriété d'être un gestionnaire de documents, non du contenu de ces mêmes documents.

1.1.2) Qu'est-ce qu'un Système d'Archivage Électronique ?

Le Système d'Archivage Électronique est un outil de gestion de contenu comme la GED. A la différence de posséder des propriétés supplémentaires, celles du Records Management telles que la typologie des documents et le niveau de confidentialité. Il permet également de recueillir, de classer, de conservation et de restituer les documents de l'entreprise.

Le système doit répondre à 5 objectifs pour un fonctionnement optimal :

- Le premier objectif est la **confidentialité**, en accord avec la réglementation général sur la protection des données de la CNIL, le système doit pouvoir contrôler l'accès des usagers à des documents. Ceci en attribuant des autorisations de lecture, d'ajout ou de suppression des documents.

- Le second objectif est **l'intégrité** qui permet d'assurer l'authenticité des documents en apportant des preuves grâce à un système de reconnaissance lors de leurs enregistrements.

- Le troisième objectif est la **pérennité** qui permet la lisibilité optimale des documents au long terme. Tout en vérifiant l'état de ces mêmes documents. Si un risque de dégradation est avéré, un transfert dans un autre format est possible.

- Le quatrième objectif est la **traçabilité** permettant de connaître les mouvements des documents au sein de l'entreprise, par exemple, les usagers les ayant vus ou son parcours au sein de l'entreprise.

- Le cinquième est la **réversibilité**, ce dernier point concerne la durée de conservation qui peut être supérieure à cella du système utilisé. En effet, certains documents ont une durée de conservation illimitée tandis qu'un SAE deviendra obsolète. Pour parer ce problème, le principe de réversibilité des documents permettra à l'entreprise de récupérer ses documents. Cependant, ces temps de conservation représenteront un coût supplémentaire à l'entreprise ayant choisi un SAE.

Cette distinction est importante, les usagers et parfois les archiviste eux-mêmes confondent ces deux outils. La GED a des spécificités qui permettent de la distinguer d'un SAE. Par les usages qu'elle propose ainsi que les différents outils servant comme métadonnées pour la GED. Cet outil propose des solutions tout en évoluant dans son espace qu'elle s'est créée grâce à l'ECM.

2) Spécificité de la GED.

2.1) Les trois axes principaux de la GED.

La GED peut recouvrir trois axes différents dans son environnement. Le premier axe concerne les outils de captures, abrégé « LAD » ou « RAD » par les professionnels du secteur ainsi que des outils de stockage ou de circulation. Le second axe est orienté sur les métiers où l'objectif est de comprendre leurs fonctionnements, du traitement des documents à leur description à la gestion du cycle de vie des informations. Le troisième axe concerne les domaines d'application concernant les structures documentaires et le partage sur les plateformes numériques.

2.2) Les différents types de GED.

Outre la gestion documentaire, la GED est couramment utilisée en bureautique, pour l'archivage d'éditions des systèmes centraux ainsi que le multimédia et la GED technique.
Chacun d'eux a des usages courants spécifiques :

- La GED **documentaire**, comme l'indique sa dénomination, permet de gérer les documents de référence de l'entreprise en suivant une démarche classificatoire.

- La GED **bureautique** permet une intégration des documents au sein du poste de travail de l'usager facilitant le partage et la pérennité des documents de travail.

- La GED **COLD**, signifiant Computer Output on Laser Disc, initialement orienté au format CD/ROM, elle désigne l'archivage électronique de données informatisées. De manière générale, nous retrouvons des documents tels que des factures ou des fiches de paie, des relevés de compte.

- La GED **multimédia** permet la gestion de contenus multimédias tels que les images, les vidéos ou les documents audios.

- La GED **technique** met en valeur des documents issus d'un métier particulier. Ce type de GED traite principalement des documents industriels.

2.3) Les 4 étapes de la mise en place d'une GED.

En général, la mise en place d'une gestion électronique de documents se déroule en 4 étapes distinctes. Tout d'abord, l'acquisition des documents ensuite la gestion puis le stockage et pour finir la diffusion.

2.3.1) L'acquisition.

Le but de l'acquisition est orienté sur l'intégration des documents dans la GED par une procédure automatique ou une interaction de l'homme. Les documents seront intégrés numériquement, en utilisant des scanners pour les documents au format physique. Cet acte représente la numérisation des documents papiers. Par la **Reconnaissance Automatique des Documents** (RAD) ainsi que la Reconnaissance Automatique des Documents (LAD), ces deux outils sont souvent liés entre eux. La RAD permet la distinction des documents ayant une même forme, par exemple des documents comptables ayant la même forme.

Ensuite pour la **LAD** permet la reconnaissance de certains mots reconnus au préalable par un logiciel de reconnaissance intelligente de caractères (ICR) ou de reconnaissance optique (OCR). Ces mots seront, par la suite, utilisés dans le but de classement par thème. Ensuite,

l’intégration des documents électroniques, provenant des bureaux et sous différents formats tels que le PDF, le format texte par exemple l’extension : .doc. Ceci en respectant un format d’échange des documents entre 2 entités différentes.

Lors de l’enregistrement, il est impératif de respecter le nommage des documents, avec un nom ou un code, se conformant aux règles de gestion ainsi que de permettre aux usagers d’avoir des usages différents d’un document. Par la suite, le plan de classement créé au préalable permettra de classer les documents selon les droits d’accès respectant la RGPD. Ensuite, l’indexation a pour objectif d’utiliser des mots-clés ou des métadonnées pour que les documents soient retrouvés dans le plan de classement.

2.3.2) La gestion.

Cette étape prend en compte toutes les modifications qui ont été faites sur les documents, depuis sa création. Ces documents seront modifiés dans une optique de confidentialité, d’accessibilité et de modification mineure ainsi que son évolution.

La gestion des documents a pour but de sécuriser le contenu par le cryptage ainsi qu’en limitant leurs accès. Ceci dans le but de respecter la réglementation imposée par la CNIL, la Commission nationale de l’informatique et des libertés. Ensuite, lors de la numérisation des documents, la modification des métadonnées est effectuée dans le but d’une meilleure localisation des documents. Ainsi, la traçabilité du document est possible durant sa circulation dans l’entreprise, malgré les modifications mineures qui lui seront apportées.

2.3.4) Le stockage.

Le stockage est une étape cruciale pour les documents. En effet, c’est à ce moment que la question de la conservation intervient afin de retenir une DUA qui sera mise en corrélation avec le sort final qui lui sera accordé en fonction des réglementations ainsi que du besoin des usagers de l’entreprise.
Tout d’abord pour le stockage des documents, il est important que le support soit adapté aux contenus qu’il aura à héberger tout en assurant une fiabilité et un temps de réponse rapide. Ceci en

respectant une hiérarchie des documents, par exemple en fonction du format, du contenus, du secteur d'activité.

Pour ne pas surcharger la base de données, la durée de conservation des documents permet de supprimer ceux ayant dépassé leur durée légale de conservation. Cependant, si l'entreprise considère qu'il est important de conserver un document, ceci est possible tout en respectant les réglementations.

2.3.4) La diffusion.

Cette étape apparaît lorsque toutes les étapes précédentes ont été achevées. Permettant aux usagers d'accéder aux documents par l'intermédiaire d'un workflow, par exemple. En respectant la matrice des droits d'accès et le mode de diffusion.

2.4) De la GED à l'ECM.

2.4.1) Qu'est-ce qu'un Enterprise Content Management ?

L'Enterprise Content Management, ou Gestion de Contenu d'Entreprise, est un concept pour l'intégration d'information numérisée, centralisant l'accès et considérant l'ensemble des contenus non structurés ou structuré. Cet outil a pour but d'intégrer tous les documents sous un même référentiel. Tout en prenant en compte la classification, le cycle de vie des documents pour permettre une meilleure ergonomie pour les usagers ainsi qu'en faisant l'usage de workflow. La recherche de l'optimisation des processus est un essentiel pour une exploitation durable. Ainsi, l'entreprise sera plus efficace dans la recherche de documents, ce qui engendrera une réduction des coûts.

L'ECM représente un sur-ensemble de la GED, il a un périmètre plus étendu. Par exemple, l'ECM permet la gestion de la totalité des informations d'un dossier locataire tel que le bail, la demande de logement social, l'état-civil, l'avis d'imposition. Par exemple, chez Norevie, la GED est perçue comme un outil.

Ce sur-ensemble possède cinq fonctionnalités :

- L'une des fonctionnalités principales est la **capture**. Tout comme la GED, elle permet la numérisation des documents par des logiciels de reconnaissance tels que ICR, OCR et HCR.
- La **gestion** est appliquée dans l'ensemble des secteurs que recouvre l'ECM, c'est-à-dire les documents, la collaboration, le records management, la gestion des processus métiers et le contenu.
- La mise en place de différents systèmes de **stockage** a pour objectif la bonne gestion des documents et du workflow.
- La **pérennité** des documents est importante pour permettre un accès permanent aux usagers de l'entreprise, que l'archivage soit papier ou numérique. L'ECM peut préserver ces deux types d'archivage.
- La **diffusion** doit rendre accessibles les documents aux collaborateurs de l'entreprise. Ceci en s'adaptant selon leur environnement de travail. L'ECM possédant des logiciels de distribution permettant de diffuser les informations sur des supports adaptés aux besoins des usagers.

Un système de GED s'adresse aux besoins d'un nombre d'usagers restreints considérant cet outil comme logiciel supplémentaire. Cependant, l'ECM va apporter des solutions à la GED grâce à l'impact qu'elle peut avoir sur l'entreprise. L'ECM est mis en place, à la fois pour solutionner les problèmes d'ergonomie et d'accessibilité des ressources des entreprises. La GED devenant un outil de back-office. Cette utilisation des ressources informationnelles de l'entreprise a pour but d'améliorer les processus des métiers de l'organisation. Selon l'entreprise ainsi que le logiciel mis en place, l'ECM peut être un outil de paramétrage de la GED permettant de mettre en place les droits d'accès.

2.5) Les gains liés à la mise en place de la GED.

2.5.1) La recherche de documents.

Le gain de temps est crucial et est un facteur d'une gestion documentaire efficace de l'entreprise. En effet, un collaborateur qui passait plusieurs minutes pour rechercher des documents

papiers tandis qu'en présence d'un outil tel que la GED, l'usager a la possibilité de retrouver le document en quelques secondes.

En effet, le temps de recherche dans les archives traditionnelles demande plus de temps aux usagers. Tout d'abord, le trajet du bureau à l'armoire ou la salle d'archives ainsi que la recherche du bon dossier et du bon document mettront sans doute plusieurs minutes. Tandis que le lancement du logiciel de GED, l'usager n'aura qu'à effectuer sa recherche.
La perte de temps représente une perte financière pour l'entreprise, celle-ci pouvant être conséquente selon l'activité. De plus, l'usager pourra se servir du gain de temps pour effectuer d'autres tâches importantes. Outre ce gain de temps, l'accès aux documents sera plus simple, l'usager n'ayant pas d'attente auprès de l'archiviste avant l'obtention des documents recherchés.

Cette dématérialisation des documents apporte aussi un gain d'argent considérable. La dématérialisation permet d'éviter les impressions papiers. En effet, les coûts d'impression de documents sont très coûteux ainsi que l'achat d'encre et de papier.

2.5.3) Une meilleure gestion documentaire.

La GED offre une meilleure gestion documentaire, les usagers suivent un unique plan de classement limitant les erreurs au moment de classer et de stocker.
Les documents étant numérisés et gérer informatiquement assurent la pérennité dans le temps. De plus, les documents devenus centralisés, ils ne se perdent plus et l'accès est facilité grâce aux droits d'accès.

Cet avantage améliore la relation avec la clientèle. La GED est garant de la qualité du service qui aura un impact direct sur la réputation de l'entreprise. En effet, un service clientèle ne retrouvant pas les documents obtiendra la méfiance des clients ou des futurs clients vis-à-vis du fonctionnement de l'entreprise.

2.5.4) La sécurisation des documents.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication prennent de plus en plus d'espace dans notre société ainsi, la sécurité des documents est toute aussi importante.

La sécurisation des documents a pour objet d'attester qu'il n'y a eu aucune modification du document. Cette procédure a pour objectif de respecter la Réglementation Générales sur la Protection des Données (RGPD) de la CNIL.

Si le contrôle de la CNIL n'est pas favorable pour l'entreprise, celle-ci s'expose à des sanctions sévères telles qu'il est écrit sur leur site : «*Le montant des sanctions pécuniaires peut s'élever jusqu'à 20 millions d'euros ou dans le cas d'une entreprise jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial.* ». De plus, la CNIL précise que les sanctions ont la possibilité d'être rendues publiques. Ce qui porterait préjudice à la réputation de l'entreprise.

Pour protéger les documents et leurs données, l'entreprise doit se prémunir face aux risques de pertes et face aux intrusions.

Il existe deux axes de protection :

- Du point de vue **interne** de l'entreprise, la copie de sauvegarde, sur un autre support ou un autre serveur, est une forme de prévoyance face aux risques de pannes ou d'accidents majeurs. Par exemple, en cas d'incendie, si le serveur est gravement touché, la perte de données sera irréversible pour l'entreprise. Un enregistrement des documents les plus importants pour la stratégie de l'entreprise est intéressant. Tout en respectant la valeur juridique qui leur est attribuée. De plus, lors du paramétrage de la GED, celle-ci peut se prémunir face aux risques d'erreurs lors de l'enregistrement d'un document dans une optique de cohérence. Avant la mise en place de la GED, le chef de projet attribue les droits d'accès avec des identifiants et des mots de passe. Un usager d'un service X n'aura pas les mêmes accès qu'un autre usager d'un service différent. Cela dépendra de son statut dans l'entreprise ainsi que son secteur d'activité.

- Cependant, l'entreprise doit se prémunir face aux **risques extérieurs** tels que le piratage informatique ou la corruption. En se fixant des objectifs et des moyens financiers, matériels et humains, l'entreprise peut identifier les responsables d'une attaque, tout en renforçant la sécurité ainsi qu'en sensibilisant les utilisateurs.

3) Les problématiques de la GED.

Dans les années 1990, les solutions de gestion électronique de documents étaient effectuées par la création de base de données SQL. Bien qu'elle soit vouée à disparaître, aujourd'hui la GED vit un regain de popularité auprès des entreprises dans un besoin suite à la crise sanitaire.

La GED avait pour objectif principal de supprimer le papier. Cependant, le besoin des entreprises n'a pu être comblé. L'aboutissement d'un projet GED est souvent très long, très coûteux et complexe pour les entreprises. Le projet est parfois abandonné. De plus, l'obsolescence rapide des logiciels est un poids supplémentaire dans la mise en place de la GED.

3.1) L'obsolescence du logiciel.

L'obsolescence, selon le CNRTL signifie « *Diminution de la valeur d'usage d'un bien de production due non à l'usure matérielle, mais au progrès technique ou à l'apparition de produits nouveaux* ». Cette obsolescence touche également les logiciels de GED, c'est pour cela qu'il est important de choisir un logiciel adapté, évolutif et ergonomique pour pallier à ce problème que rencontre énormément de matériels. En effet, l'entreprise peut subir des impacts considérables suite à l'obsolescence du logiciel.

Bien que cela soit immatériel, le changement de logiciels peut imposer un changement de plan de classement. Certains logiciels imposent un plan de classement prédéfini aux entreprises. Ainsi, les droits d'accès devront être modifiés et de nouvelles campagnes de sensibilisation devront être mise en place au sein des entreprises.

Pour limiter les effets du changement de l'environnement où évolue l'usager. L'archiviste et le chef de projet devront former les collaborateurs dans ce changement. Tout en ayant une idée fixe du futur logiciel permettant d'anticiper les craintes des usagers. De plus, ce n'est pas parce que le logiciel est devenu obsolète qu'il le sera aussi pour les usagers et qu'il ne sera plus fonctionnel. Si ce même logiciel est toujours satisfaisant pour les usagers, il n'y a donc aucun intérêt de le changer.

Dans le cas d'un changement de GED, l'usager devra coûte que coûter l'accepter. Ainsi le modèle d'acceptation de la technologie, proposé par Davis en 1986, et est devenu un modèle important dans l'acceptation des Technologies de l'Information et de la Communication. Ce concept a pour but de comprendre les attitudes face aux nouvelles technologies et le cheminement jusqu'à leur acceptation ou non. Au début, l'utilisation du nouveau logiciel par les usagers sera perçu comme une tâche supplémentaire par les collaborateurs générant une crainte vis-à-vis de ce changement. Certains d'entre eux auront la sensation d'être trop âgés pour comprendre son fonctionnement. D'autres collaborateurs étant en fin de carrière professionnelle n'auront pas d'intérêt pour ces nouvelles méthodes de travail ou par le confort qu'ils ont depuis plusieurs années.

La prise en compte de la transition numérique est cruciale, il est préférable de faire un changement progressif pour ne pas bousculer rapidement les méthodes de travail des collaborateurs.

Technologiquement, un logiciel ancien aura un problème d'adaptation et entraînera de possible dysfonctionnements, plus ou moins grave, pouvant avoir des conséquences importantes pour l'entreprise telle que la perte de documents. Or, cet agrégat est généralement analysé au début permettant d'avoir une assurance sur la fiabilité de la GED sélectionnée. De plus, si un changement doit être opéré, le changement de l'outil est crucial pour l'avenir de l'entreprise et il est important de choisir un logiciel adapté aux attentes de ses usagers. En effet, certaines habitudes d'utilisation pourraient être perdues au dépit d'autres fonctionnalités moins utiles pour les usagers. L'importance de la formation n'est pas négligeable. Cette approche permettra aux collaborateurs de ne pas percevoir ce changement comme une charge supplémentaire, mais comme une aide.

3.2) Faut-il tout numériser ? Le papier a encore de l'avenir ?

La numérisation est un atout majeur pour l'entreprise, mais numérisé l'ensemble des archives papiers est pourtant inutile. De plus, le processus de préparation à l'indexation ainsi que le matériel mis en place sont coûteux pour l'entreprise.

Si une organisation décide de tout numériser, celle-ci va perdre les qualités qu'offrait le papier, c'est-à-dire de la longévité, à condition de respecter les normes et les réglementations assurant la pérennité des documents durant une période très longue, car le support ne sera pas

modifié. Si le document est en papier durant 20 ans, il le restera pendant la même durée tandis que les logiciels et les ordinateurs deviennent rapidement obsolètes.

La numérisation n'est pas la solution ultime à toutes les problématiques liées à la gestion documentaire, elle représente une étape pour le projet. De nombreux professionnels pensent que la fin du document papier n'est pas actée et qu'elle a encore sa place dans la vie d'une entreprise.

D'après une courte enquête du magazine Archimag, en 2018, 94 % des internautes ayant répondu pensent que le document a encore de l'avenir. De plus, lors de cette enquête, nous pouvons remarquer que les personnes sondées estiment que le document papier a autant d'avenir que le document numérique. De plus, certaines personnes sondées pensent à une hybridation entre le papier et le numérique, c'est-à-dire à la fois des documents physiques et des documents numériques. Par exemple, une facture numérisée à l'aide d'un code barre sera conservé, à la fois numériquement, mais aussi physiquement en salle d'archives et servant de preuve originale en cas de litige.

3.3) La vulnérabilité de la GED.

Bien que la GED est un gain financier, logistique et d'ergonomie pour l'entreprise. Le manque de matériel suffit à ne pas avoir accès aux documents, ainsi, il est difficile de pérenniser les documents au long terme. De plus, l'authenticité des documents sera rompue lors des évolutions technologiques et les transitions d'un logiciel à un autre, les documents seront dupliqués en plusieurs exemplaires et leurs métadonnées seront modifiées à leur tour. Pour conserver une authenticité ainsi que la valeur juridique du document, il est possible d'instaurer la signature électronique.

La signature électronique représente la même signature sur papier attestant de l'identité de son créateur. Du point de vue technique, cette signature est semblable à une empreinte. Celle-ci permettant de vérifier le créateur du document donc l'authenticité. Concernant sa valeur juridique, elle s'avère être coûteuse, car le document nécessite une revalidation fréquente. Pour ne pas perturber la traçabilité et l'intégrité du document, des solutions telles que l'empreinte ou l'horodatage seront des solutions. Ces techniques permettent d'authentifier la non-modification du document à un instant donné. L'horodatage va assurer la traçabilité en ajoutant une date et une

heure exacte lors de toute manipulation du document numérique. L'empreinte se chargera de l'intégrité des documents, c'est-à-dire leur validité à un moment donné.

4) Les solutions.

D'une entreprise à une autre, la gestion documentaire est différente, par le secteur d'activité, l'entente entre les collaborateurs ainsi que la mise en place du projet de GED. De multiples solutions, thèses ou cas pratiques sont disponibles sur Internet pour mener à bien ce projet. Les professionnels s'inspirent de cas similaires aux problèmes rencontraient au sein de leur entreprise. Ceci par des procédures ayant fonctionné ou en risquant la mise en place d'une solution théorique.

Durant mon stage, par la recherche sur Internet, j'ai pu découvrir des travaux pouvant répondre aux problématiques du bailleur social Douaisien. Cette recherche était axée sur d'anciens mémoires provenant de l'Université de Lille ainsi que l'ensemble de la France. Les connaissances disponibles au sein d'un mémoire sont un choix logique pour obtenir des réponses concernant le cas de Norevie.

Comme nous avons pu le traiter précédemment, le cas de l'Agence de Développement et d'Urbanisme (SALHI Leila, 2002) est un cas très similaire à ce que vit Norevie actuellement. Cependant, cette entreprise s'est orienté vers une solution de records management. A la différence d'une solution de gestion électronique de documents classique, le record management assure la traçabilité du document. Ici, un processus a été mis en place pour accompagner ce changement de l'environnement de travail pour éviter au maximum que les usagers voient cet outil comme une charge supplémentaire de travail, ceci jusqu'à la fin du projet.

Au contraire de l'agence Montbéliardaise, Norevie a effectué la sensibilisation à la GED avant sa mise en place définitive. De plus, de nombreux collaborateurs se posent encore des questions sur ce projet, qui pourtant arrive bientôt à son terme bien qu'ils soient conscients de l'utilité de ce projet.

Outre le records management, une corrélation entre la GED et le Knowledge Management est possible, selon Carine Bourgouin lors de son expérience chez EDF, et mettrait à

contribution les collaborateurs dans le projet. Cette implication va permettre de répondre naturellement aux besoins des usagers tout en répondant aux problématiques de l'entreprise. Dans cet exemple, il est intéressant de retenir l'idée d'enrichissement des connaissances grâce à la GED et au Knowledge management. De plus, l'accompagnement faisant partie intégrante du projet a son importance pour qu'elle soit comprise par les usagers.

L'article de Caroline Djambian, pour la revue Les Enjeux de l'information et de la communication, en 2011 montre que l'adaptation des outils vers les métiers est essentielle pour que le projet soit le plus réussi. Cependant, si l'outil est mal utilisé, les informations seront difficilement exploitables à l'avenir. En finalité, les usagers ne l'utiliseraient pas. Ce cas nous montre qu'il est impossible de combler le retard, mais le « changement d'optique » est toujours possible, ceci en mettant en avant les outils utilisaient.
« *Une meilleure orientation des outils vers les préoccupations des métiers de l'entreprise est incontournable : mal adaptés aux pratiques et aux besoins, ils rendent l'information peu exploitable*. ». Cette citation de l'article propose une idée tangible pour répondre à certains problèmes que Norevie rencontre. Certains collaborateurs ne voyant aucune utilité de la GED pour leur activité bien que cela pourrait s'avérer être utile dans une optique de cohésion entre les services.

Le changement est un facteur non-négligeable, car il peut effrayer l'utilisateur peu importe le secteur d'activité. En 2011, en Outre-atlantique, au Musée des maîtres et artisans du Québec (MMAQ), une petite structure a été confrontée à des problématiques similaires à Norevie telles que la difficulté d'accès aux documents et les salles d'archives surchargées. Ainsi, c'est par la communication interne que le plan de classement a été comprise par les utilisateurs. L'axe de la communication est important et peut faire émerger des gains de temps cruciaux.
En effet comme expliquer dans cette étude, si le collaborateur s'aperçoit que son projet a déjà été mené par le passé et qui fût un échec affichera une perte de temps et financière. Ceci montrera les lacunes du système de gestion documentaire de l'entreprise. Pour le cas de Norevie, lorsque le projet GED sera déployé, la vigilance contre ce type d'erreur sera cruciale pour les investissements futurs. D'une part, la charte d'archivage devra évoluer en fonction de l'évolution du logiciel et des services de l'entreprise. D'autre part, si des erreurs de classement surviennent, la création d'une roue de Deming ou PDCA pourrait être utile pour favoriser la compréhension du plan de classement.

Dans une entreprise où la transition numérique est le sujet important de ces dernières années, la convergence entre les deux types d'archivages, papier et numérique, n'est pas une mission aisée. En 2017, Christophe Dutheil, dans l'article « Altera Cogedim pose de nouvelles fonctionnalités » pour le magazine Archimag. L'auteur présente le cas de la société immobilière Altera Cogedim souhaitant mettre en place un logiciel lui permettant de gérer l'ensemble des documents reçus chaque jour par les milliers de collaborateurs avec une solution de GED. Or, la société souhaite mettre en place un workflow, un EDI et la signature électronique pour permettre une automatisation et dématérialisation des processus. Dans la finalité, le projet a pour but de fluidifier les échanges de données entre les utilisateurs par des portails dédiés. Ce projet, adapté aux problématiques de Norevie, permettrait, au-delà de la rapidité des échanges entre les collaborateurs, d'avoir des informations sur le flux de documents entrants et sortants de la GED.

Les idées provenant de différents secteurs d'activité sont intéressantes pour les cas tels que Norevie. De plus, celles-ci sont certes similaires à des processus déjà en place tels que la signature électronique ou l'accompagnement des collaborateurs. Ce dernier processus n'a malheureusement pas la même importance chez Norevie, cependant faire renaître cette problématique est important. En effet, la peur du changement n'est pas présente uniquement chez les futurs utilisateurs de la GED, mais aussi chez les parties prenantes. Ces derniers craignent que les collaborateurs ne s'investissent pas assez dans le projet et l'abandonnent en quelques semaines.
Si cette crainte persiste, l'unique solution est de mettre en place une nouvelle campagne de formation et de sensibilisation.

5) Contribution de mon stage.

Durant ce stage, j'ai intégré le service Environnement de Travail sous la responsabilité de Stéphanie Labbaci et composé de Cathy Sauvage, Véronique Delarue et Coraline Dumont. Ainsi, plusieurs missions m'ont été confiées. Avant de commencer, j'ai effectué une formation qui m'a permis de mieux comprendre la gestion documentaire de l'entreprise ainsi qu'une compréhension des problématiques rencontraient. Suite à cette formation, j'ai pu mettre en pratique l'ensemble des savoirs qui m'ont été transmis.

Toutes les missions sont liées au projet de modernisation des archives. J'ai pu apprendre le récolement et le mettre à l'œuvre avec d'anciennes archives. Cette démarche a pour but de

répondre au premier point de l'orientation stratégique de Norevie, c'est-à-dire de « chasser les archives historiques du passé ». En parallèle, j'ai entrepris la rédaction du tableau de gestion, ce qui permettra à l'avenir de corréler les durées de conservation des archives papiers. Celles-ci seront numérisées dans le futur avec les archives qui sont ou seront déjà intégrées dans la GED.
De plus, la procédure de destruction permettant à tous les collaborateurs d'effectuer un tri dans leurs archives bureaux ainsi qu'au sein des salles d'archives surchargées.

Pour permettre une cohésion optimale entre les missions concernant les archives papiers et la mise en place de la GED. Je participe à une mission de numérisation. Sur ce projet, je travaille en binôme, avec Caroline Dumont, pour la numérisation de dossiers locataires présents dans la salle d'archives du rez-de-chaussée. En effet, celle-ci ne répondant plus à certaines réglementations empêchant une circulation normale entre les épis, pour cause la mauvaise disposition des documents.

D'un point de vue personnel, ce stage m'a apporté beaucoup d'expérience sur l'ensemble du cycle de vie des documents. Les valeurs de Norevie m'ont permis de me mettre en avant. Ceci en proposant des idées répondant à leurs différentes problématiques. La possibilité de proposer mes idées et l'autonomie que je possède permettra, je le souhaite, à la création de nombreux projets au sein de cette entreprise. Les différentes missions que j'ai pu mener et que je continue de mener m'ont permis d'apprendre à gérer mon temps de travail, mon stress et ma patience.

La possibilité d'exposer mes idées a permis de mener des missions ayant une importance stratégique pour Norevie. En effet, l'une d'elles consistait à retrouver une ancienne transaction permettant de prouver l'achat d'un terrain où se trouvent actuellement plusieurs logements, depuis plus de 20 ans. Par des recherches effectuées, nous avons pu trouver ce document. D'une part, cela m'a donné confiance en moi pour de futures missions, mais aussi, ceci m'a ouvert l'esprit sur les problématiques que Norevie rencontre.

Conclusion

Au fur et à mesure du temps, les technologies se sont imposées dans la vie des collaborateurs et sont devenues des outils incontournables, offrant de nouvelles perspectives pour toutes les organisations. Les archives, malgré qu'elles soient perçues comme de vieux livres et parchemins stockées inutilement, ne sont pas épargnées par ce changement. Celui-ci nécessite une évolution de la gestion documentaire des documents au format papier permettant, à l'avenir, d'effectuer la transition numérique. Cette démarche a pour but de faire converger les documents papiers et numériques vers le même objectif. C'est-à-dire une gestion documentaire efficace et maîtrisée des documents circulants dans l'entreprise. Avant tout, il est nécessaire que les problématiques que rencontrent les archives papiers soient résolues pour permettre une meilleure coordination entre la GED et les documents papiers.

Pour cela, plusieurs solutions d'archivages informatisés existent. Les entreprises sélectionnent la solution la plus adaptée aux besoins des usagers, un système plutôt qu'un autre, dans une optique d'efficacité et de rapidité pour les entreprises. Cependant, pour certains collaborateurs une crainte envers le changement ainsi que d'une charge supplémentaire de travail nécessite un accompagnement par les parties prenantes du projet. La GED et le papier devront se complémenter pour permettre une gestion documentaire efficace pour l'entreprise.

Bibliographie.

Mémoires :

SALHI Leila, 2012. Mise en place d'un système d'archivage global a sein d'une Agence de Développement et d'Urbanisme : Le choix du Records Management [En ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.adu-montbeliard.fr/fileadmin/Fichiers/Fond_documentaire/2012/Memoire%20de%20stage_Leila%20Salhi_mise%20en%20place%20d%27un%20systeme%20d%27archivage%20global%20%C3%A0%20l%27ADU_2012.pdf [Consulté le 01 mai 2021]

VERNET, Maud, 2015. La gestion des connaissances en entreprise [En ligne]. Disponible à l'adresse : https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01686979 [Consulté le 01 mai 2021]

VERNET, Maud, 2016. Adoption d'un RSE et gestion du changement – Etude de l'intégration d'Equens chez Worldline [En ligne]. Disponible à l'adresse : https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01778211 [Consulté le 01 mai 2021]

PIOTROWSKI, Marjorie, 2013. Egis Rail : stratégies et outil de GED [En ligne]. Disponible à l'adresse : https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01562531 [Consulté le 01 mai 2021]

VANACKER, Sylvain, 2017. Processus de diffusion des mémoires de Master. Littérature grise et accessibilité : un enjeu majeur dans le domaine de la Recherche. Étude de cas : projet MemorySID [En ligne]. Disponible à l'adresse : https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01558312 [Consulté le 01 mai 2021]

PLAIS, Anthony, 2019. Repenser le plan de classement des documentaires en s'émancipant de la classification Dewey [En ligne]. Disponible à l'adresse : https://dune.univ-angers.fr/fichiers/17010310/2019HMSIB10623/fichier/10623F.pdf [Consulté le 02 mai 2021]

DOUCET, Célia, 2012. La gestion des documents dans une petite structure : étude pratique du cas du Musée des maîtres et artisans du Québec [En ligne]. Disponible à l'adresse : https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00679439 [Consulté le 02 mai 2021]

BOURGOUIN, Carine, 2011. Mise en place d'une méthodologie de gestion documentaire au sein d'une entreprise [En ligne]. Disponible à l'adresse : https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00629437 [Consulté le 02 mai 2021]

DESBETES, Géraldine, LEROY, Lucile, LIEBERT, Anne-Gaëlle, 2008. La Gestion Electronique des documents [En ligne] Disponible à l'adresse : http://observatoire.tic.free.fr/pdf/dossiersThematiques/2_GED.pdf [Consulté le 03 mai 2021]

GUERRY, Carole, 2015. Les problématiques de gestion et d'accès à l'information dans une entreprise d'infogérance : la réponse de l'architecture de l'information. [En ligne]. Disponible à l'adresse : https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_01309464 [Consulté le 05 mai 2021]

MONTEL, Julien, 2016. Etude et réalisation d'un prototype d'archivage électronique appliqué aux collectivités territoriales [En ligne]. Disponible à l'adresse : https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01798631 [Consulté le 05 mai 2021]

Articles de revues :

BANAT-BERGER, Françoise, 2010. Les archives et la révolution numérique. *Le Débat*. 2010. Vol. 158, no. 1, p. 70.[Consulté le 02 juin 2021]. DOI 10.3917/deba.158.0070.

BRUNET, Étienne, LÉNART, Michèle, MENON, Bruno et PAROUBEK, Patrick, sans date. Methodes techniques et outils. . P. 9. DOI https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2014-1-page-12.htm [Consulté le 23 mai 2021]

DIALLO, Alpha, LEBIGRE, Loïc, DUPIN, Corinne et ERTZSCHEID, Olivier, sans date. Methodes techniques et outils. . P. 7.[Consulté le 23 mai 2021]

DUCHEIN, Michel, 1977. Le «respect des fonds » en archivistique : principes théoriques et problèmes pratiques. *La Gazette des archives*. 1977. Vol. 97, no. 1, p. 71-96. [Consulté le 02 juin 2021]. DOI 10.3406/gazar.1977.2554

GARNIER, Alain, 2016. Stratégies et outils pour gérer l'information et les connaissances à l'heure du numérique. *I2D - Information, données & documents*. 2016. Vol. 53, no. 2, p. 16. [Consulté le 02 juin 2021]. DOI 10.3917/i2d.162.0016

HUBAIN, Raphaël, VAN HOOLAND, Seth et VERBORGH, Ruben, 2016. Classification automatisée : rêve ou réalité ? Analyse critique de l'usage du text mining pour la conception de vocabulaires contrôlés. *I2D - Information, données & documents*. 2016. Vol. 53, no. 2, p. 70. [Consulté le 02 juin 2021]. DOI 10.3917/i2d.162.0070

KETELAAR, Eric, 2006. (Dé) Construire l'archive. *Matériaux pour l histoire de notre temps*. 2006. Vol. N° 82, no. 2, p. 65. [Consulté le 02 juin 2021]. DOI 10.3917/mate.082.0065

LALAUDE, Myriam, GAUTHERON, Isabelle, BERTRAND, Patrice, SOUAL, Laurent et BESCOND, Anne, 2008. Découvrir la gestion de contenu. *Documentaliste-Sciences de l'Information*. 2008. Vol. 45, no. 3, p. 44. [Consulté le 02 juin 2021]. DOI 10.3917/docsi.453.0044

LEMOINE, Hervé, 2015. Conserver, détruire, communiquer, dissimuler…. *Pouvoirs*. 2015. Vol. 153, no. 2, p. 75. [Consulté le 02 juin 2021]. DOI 10.3917/pouv.153.0075.

L'HUILLIER, Hervé et M'BAÏREH, Lisette, 1984. Archives papier et archives électroniques : étude prospective de la gestion des archives dans un milieu fortement équipé en bureautique. *La Gazette des archives*. 1984. Vol. 127, no. 1, p. 299-341. [Consulté le 02 juin 2021]. DOI 10.3406/gazar.1984.2905.

RAMBIER, Pierre, 1966. Le problème des archives vu par l'administration des postes et télécommunications. *La Gazette des archives*. 1966. Vol. 52, no. 1, p. 13-20.[Consulté le 02 juin 2021]. DOI 10.3406/gazar.1966.1868.

DJAMBIAN, Caroline, 2011. Valoriser le patrimoine documentaire des entreprises par le prisme des métiers. Les enjeux de l'information et de la communication [En ligne]. [Consulté le 02 juin 2021]. Disponible à l'adresse : https://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2011-1-page-83.htm

Articles de presse:

GOUPIL, Philippe, 2017. La Ged, c'est fini ! | Archimag, 2017. [En ligne]. [Consulté le 02 juin 2021]. Consulté à l'adresse: https://www.archimag.com/demat-cloud/2017/04/11/ged-fini

JOST, Clémence, 2016. Un système d'archivage électronique à l'épreuve de l'interopérabilité.[En ligne]. Disponible à l'adresse : https://www.archimag.com/demat-cloud/2016/06/16/systeme-archivage-electronique-epreuve-interoperabilite [Consulté le 03 juin 2021]

DUTHEIL, Christophe, 2017. Altera Cogedim pose de nouvelles fondations. [En ligne]. [Consulté le 02 juin 2021]. Disponible à l'adresse :https://www.archimag.com/demat-cloud/2017/09/25/altera-cogedim-gestion-documentaire

REDACTION JDN, 2008. 4 étapes à maitriser pour mettre en place un outil de GED. [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2021]. Consulté à l'adresse: http://www.journaldunet.com/solutions/ssii/classement/08/bpms/0111-bpms-ged.shtml

PRINT VALUE, 2020. Quel est le prix de l'archivage papier? - Print Value. [en ligne]. [Consulté le 02 juin 2021]. Disponible à l'adresse: https://print-value.fr/blog/quel-est-le-prix-de-larchivage-papier/

Sabourin - Archiver l'information.pdf, sans date. [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2021]. Consulté à l'adresse: https://cours.unjf.fr/file.php/135/Cours/C2iD4-LutteCyberCrim/D44%20Marcheix%20Sabourin_papier.pdf

SABOURIN, Jean-Luc, sans date. Archiver l'information. . P. 112.

SAE, système d'archivage électronique : enjeux et mise en oeuvre - Tessi#Journey, sans date. [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2021]. Consulté à l'adresse: https://blog-consulting-and-integration.tessi.eu/posts/sae-systeme-archivage-electronique-enjeux-mise-en-oeuvre/

Thésaurus de l'activité gouvernementale, sans date. [en ligne]. [Consulté le 15 mai 2021]. Consulté à l'adresse: http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/terme.do?id=934http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/terme.do?id=934

Ce mémoire traitera au premier abord du traitement des archives papiers et des problèmes qu'elles engendrent dans les organisations. Par la suite, le cas du bailleur social Norevie, où j'ai effectué mon stage, sera présenté ainsi que leurs archives papiers, leurs outils d'archivage représentant la vie des documents, de leur arrivée en archives jusqu'à son sort final.
Ainsi, dans une optique de modernisation des archives et d'une transition vers le numérique, le projet GED de l'entreprise, en cours de démarrage, mène à une nouvelle forme d'archivage. Par le passage du papier au numérique, des obstacles se présenteront à ce type de projet, mais aussi pour celle de l'entreprise. Celle-ci verra son organisation changée et devra accompagner les collaborateurs dans ce changement tout en proposant des solutions répondant à leurs besoins.

Archivage, Numérisation, GED, Modernisation des archives, Documents, bailleur social, Gestion documentaire