



HAL
open science

L'archivage électronique à La Poste ou la nécessité du records management

Sophie Bruneton, Rémy Roques, Sandrine Soulas

► **To cite this version:**

Sophie Bruneton, Rémy Roques, Sandrine Soulas. L'archivage électronique à La Poste ou la nécessité du records management. Quand l'archivage devient électronique..., Feb 2013, La Courneuve, France. hal-02084309

HAL Id: hal-02084309

<https://hal.science/hal-02084309>

Submitted on 29 Mar 2019

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.

L'archivage électronique à La Poste ou la nécessité du *records management*

Sophie BRUNETON, Rémy ROQUES, Sandrine SOULAS

L'archivage électronique pose de nombreuses questions à l'archiviste, dont la première est : y a-t-il une méthode, une solution que n'importe quel service d'archives pourrait appliquer ? D'emblée, nous répondrons par la négative. En effet, c'est bien en fonction du contexte de production, de l'organisation de la structure, des besoins des utilisateurs et, évidemment, en fonction des moyens à sa disposition, que l'archiviste proposera telle ou telle solution. Aussi, il convient d'expliquer le contexte du Groupe La Poste, le positionnement de la Direction des Archives du Groupe (DIRAG) au sein de cette entreprise, ainsi que notre expérience en matière d'archivage électronique pour comprendre nos choix actuels.

Le Groupe La Poste est, tout d'abord, une société anonyme au capital détenu majoritairement par l'État ; c'est aussi une entreprise qui emploie plus de 270 000 collaborateurs travaillant dans près de 17 000 services, répartis sur tout le territoire français (métropole, DOM, TOM). Directions nationales, filiales ou entités territoriales constituent autant de services versants potentiels. Le Groupe La Poste est organisé en cinq métiers ou branches d'activités : le Courrier (acheminement et distribution du courrier), l'Enseigne (réseau des bureaux de poste), le Colis (Chronopost, Coliposte, etc.), les Services financiers (Groupe La Banque postale) et des fonctions stratégiques et de pilotage rassemblées au sein du métier Corporate. La Poste présente deux particularités du point de vue documentaire. Des volumes de données et de documents considérables sont produits : par exemple, 270 000 collaborateurs, c'est autant de bulletins de paie émis chaque mois. Au total, 97 kilomètres linéaires de documents ont été collectés en quinze ans¹ et douze millions de documents électroniques ont été pris en charge en 2012. La seconde particularité est la très grande variété documentaire en lien avec les différents domaines d'activité : ressources humaines, immobilier, assurance, relation client, juridique, etc. Enfin, dans le cadre de ses missions de service public, La Poste produit des archives publiques. Au sein de ce Groupe, la DIRAG est une direction Corporate. Ce rattachement au Corporate lui donne toute légitimité pour intervenir dans toutes les entités du Groupe. Autorité et opérateur d'archivage au sein de l'entreprise, la DIRAG définit les règles d'archivage et intervient opérationnellement pour collecter et communiquer les archives. Positionnée dès la validation des documents, elle étend son périmètre jusqu'à l'échéance de la durée d'utilité administrative. Les archives historiques, qu'elles soient électroniques ou papier, sont ensuite versées dans les services publics d'archives.

Notre réflexion en matière d'archivage électronique a connu plusieurs étapes. À partir du début des années 2000, les premières expériences se résument à la prise en charge de

¹ La direction a été créée en 1997, d'abord sous le nom de Service national des archives (SNA), puis, à partir de novembre 2011, elle est devenue la Direction des archives du groupe La Poste (DIRAG).

supports amovibles, CD et DVD, repérés au hasard de contrôles de versement. Afin de sensibiliser les services à l'importance d'organiser les fichiers et répertoires électroniques, des fiches pratiques sont rédigées : comment bien nommer ses fichiers ?, comment organiser et classer de manière cohérente ses fichiers ? Deuxième étape : 2005. La Direction des ressources humaines supprime l'édition des livres de paie pour se mettre en conformité avec la réglementation² et doit donc conserver un double des bulletins de paie. Très vite, la décision d'archiver le document en format électronique est prise. S'appuyant sur le standard d'échange de données (SEDA), un profil pour l'archivage de données de paie est rédigé. En parallèle, les travaux pour l'acquisition d'une plate-forme d'archivage électronique totalement intégrée et connectée à un outil de gestion d'archives papier débutent. L'objectif affiché est d'utiliser un outil unique pour gérer les archives quel que soit leur support, tout en tenant compte des particularités de l'électronique (besoin d'horodatage, contrôle d'intégrité, format PDF/A). En 2009, l'activité « administration des ventes » du Courrier se restructure. La nouvelle organisation implique de partager et d'alimenter le même dossier client, quelle que soit la localisation du service utilisateur, et conduit donc à la dématérialisation des documents. La plate-forme d'archivage électronique acquise pour l'archivage des données de paie ne répond pas à ce besoin et aucune évolution n'est envisageable par l'éditeur³. Le système d'archivage électronique (SAE) des dossiers client, développé suivant les spécifications de la DIRAG, est mis en production en 2010.

Aujourd'hui, trois SAE sont en production à La Poste : « Mon dossier client » prend en charge des copies numérisées des documents constitutifs du dossier client Courrier, ainsi que des contrats électroniques natifs ; « PERF-RH » archive dans un dossier de personnel électronique les copies numérisées des documents de la gestion administrative du personnel du métier Courrier ; « SAE Paie » permet de conserver de façon pérenne et sécurisée les exemplaires employeur électroniques des bulletins de paie pendant 65 ans⁴. Ces trois SAE ont été développés suivant les cahiers des charges et les spécifications de la DIRAG. Si chaque SAE a bien son périmètre documentaire propre, ils s'appuient tous sur les mêmes exigences : la conservation à long terme des documents, la gestion de leur cycle de vie, l'accès rapide et partagé aux documents, le respect des règles de confidentialité et la sécurité des données et des documents. Pour répondre à ces obligations, les SAE intègrent des fonctionnalités identiques. Développés indépendamment les uns des autres, ces systèmes seront prochainement connectés à deux modules mutualisés : le module de suivi des archives physiques (MSAP) qui permet de tracer les mouvements réalisés sur les documents ou dossiers physiques dans le cas de la gestion des dossiers hybrides et le référentiel « archives » qui attribuera notamment les règles d'archivage aux documents (DUA, sort final, etc.)

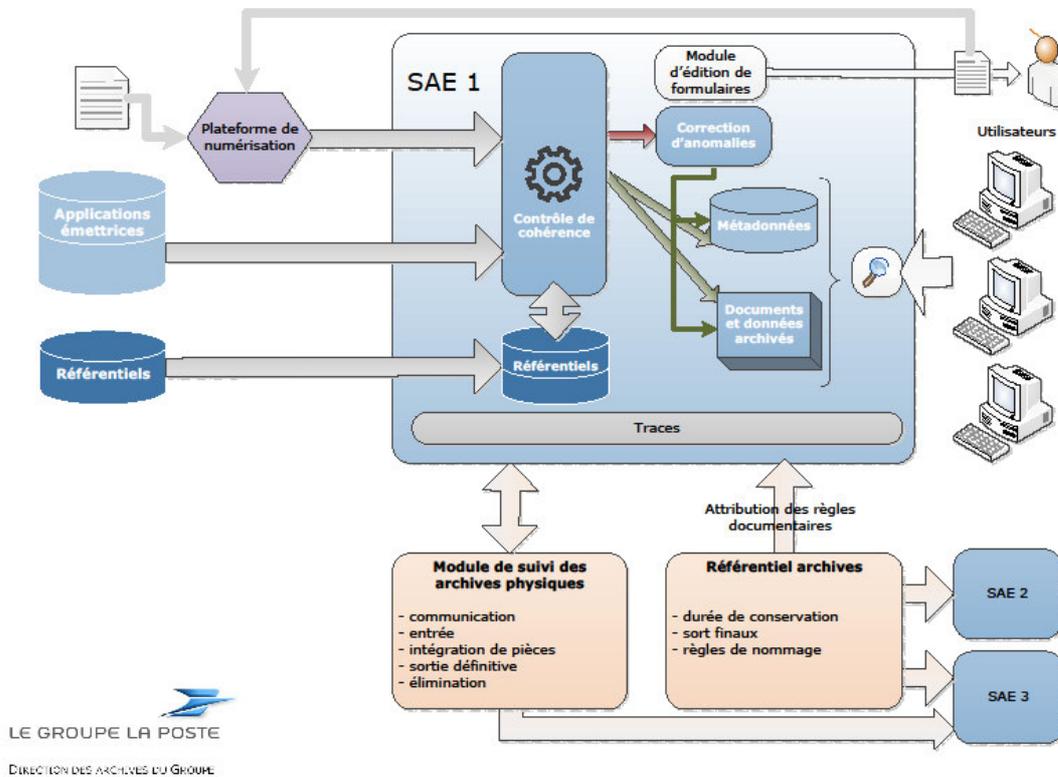
Disponible à partir d'une interface web, chaque SAE capture les documents dès leur validation. Ces documents restent accessibles aux utilisateurs jusqu'à la fin de la durée d'utilité

² La loi du 2 juillet 1998 supprime l'obligation de la tenue du livre de paie. Cette obligation est remplacée par celle de conserver un double des bulletins de paie.

³ Développés pour répondre aux besoins des services publics d'archives (gestion d'archives définitives, voire quelque fois intermédiaires), la plupart des progiciels du marché ne permettent pas de gérer des archives courantes.

⁴ La durée de conservation des bulletins de paie a été établie à 65 ans, pour répondre à des besoins de recherche en matière de paiement des salaires et de cotisations sociales (note interne RH du 16 septembre 2010).

administrative. Le choix clairement affiché de la DIRAG est de proposer des SAE répondant aux principes archivistiques, tout en mettant à disposition des services un outil pratique, totalement intégré et facile d'utilisation.



Architecture fonctionnelle des SAE du Groupe La Poste

Le repositionnement de l'archiviste face aux nouvelles réalités de la production documentaire

Tenir compte du contexte de production documentaire est, pour l'archiviste, fondamental. Ainsi, le suivi de l'organisation mouvante des structures reste une activité nécessaire et obligatoire. Les changements auxquels est aujourd'hui confronté l'archiviste sont la rapidité et la répétition de ces réorganisations et l'abandon du lien entre l'organisation et le territoire qu'elle occupe.

La modification du contexte de production

Le principe de territorialité remis en cause

La mutualisation des services, leur suppression ou leur spécialisation (regroupement par activité ou par processus, voire même par partie d'un processus) remettent en cause aujourd'hui le principe de territorialité des archives⁵. En effet, l'ancrage territorial des structures tend à se vider de sa signification organisationnelle. De nombreux exemples à La Poste viennent appuyer ce constat : en 2009, quarante services « administration des ventes » sont restructurés en cinq services qui gèrent désormais une partie du processus « relation client ». En 2011, l'Enseigne regroupe le traitement national des dossiers de remboursement des indemnités en Corse. Ces réorganisations ont inévitablement des conséquences sur la production des archives quel que soit leur support. L'avantage apporté par le numérique, accès et partage du même dossier sans être obligé de l'avoir physiquement entre les mains, renforce ces nouveaux modes d'organisation. Face à ce premier constat, il est légitime de se demander quelle est la pertinence d'une collecte morcelée entre plusieurs services d'archives, lorsque chacun prend en charge une partie du dossier, qui n'a plus aucun lien avec le territoire sur lequel elle a été créée. Ces réorganisations comportent souvent un volet informatique. Informatisation des services et, de plus en plus, dématérialisation des documents (numérisation de documents originaux papier) et des processus (dans ce dernier cas, le document produit est nativement électronique) deviennent la règle. Dans ce contexte, ces données ou ces copies numériques doivent être enregistrées dans une application informatique unique et centralisée à laquelle accèdent toutes les entités géographiques d'un même service. Outre les facilités d'accès et de partage apportées par l'électronique, les services producteurs dématérialisent pour améliorer la productivité, automatiser et rendre ainsi plus efficace leur activité, pour introduire de la souplesse dans les organisations, qui ne sont plus contraintes par l'accès physique aux documents, et permettre une collaboration à distance. La dématérialisation peut aussi être la conséquence d'une modification de la réglementation autorisant l'utilisation de documents dématérialisés⁶.

⁵ Les archives doivent rester dans le cadre géographique où elles ont été produites : « Les services départementaux d'archives sont financés par le département. Ils sont tenus de recevoir et de gérer les archives des services déconcentrés de l'État ayant leur siège dans le département. Ceux-ci sont tenus de les y verser. Il en va de même des autres archives publiques constituées dans leur ressort ainsi que des archives que les communes sont tenues ou décident de déposer aux archives départementales. Les services départementaux d'archives peuvent également recevoir des archives privées », (code du patrimoine, article L212-8).

⁶ Loi 98-546 du 2 juillet 1998 (article 8) abrogeant l'obligation de conservation pendant 5 ans des livres de paie au profit des doubles des bulletins de paie : article L143-3 du code du travail et article L243-12 du code de la sécurité sociale.

Évidemment, cette profonde modification a un fort impact sur la collecte. Il n'est pas envisageable de découper les données d'un même système d'information au nom du principe de territorialité, comme cela est pratiqué dans le monde papier. Quelle valeur désormais pour cette notion de territorialité des archives ? L'organisation des services d'archives ne devrait-elle pas s'adapter à ce nouveau contexte ? Ne faudrait-il pas repenser la manière de collecter et de conserver les archives lorsqu'il s'agit de données électroniques ? Ce nouveau contexte de production pose naturellement la question de la pertinence des notions de service versant et de service producteur.

Les notions de service versant et producteur moins structurantes

La production électronique fait apparaître de nouveaux acteurs dans les projets documentaires. Le premier d'entre eux est le service informatique. Très souvent responsable de la maintenance et de l'exploitation des applications productrices des données, ce dernier participe aux développements du SAE, des outils de transferts des données de l'application métier vers le SAE. Dans ce contexte, on peut assimiler le service informatique au service versant au premier sens du terme, puisqu'il réalise opérationnellement le versement des données. Cette notion reste évidemment importante puisqu'il faut décrire le contexte du versement, mais la description du service producteur reste la plus pertinente pour comprendre le processus métier qui a abouti à la production des archives versées. Avec les archives électroniques, le service versant et le service producteur sont nécessairement distincts. La description du contexte de production doit donc surtout s'attacher à décrire une activité, un processus et moins des services versant et producteur.

Autre cas à prendre en compte : l'externalisation. L'entreprise fait appel à un prestataire pour externaliser une ou des activités qui ne correspondent pas à son cœur de métier. Qui est le producteur des documents ? Les données peuvent être enregistrées dans le système d'information du prestataire, celui-ci étant partagé par d'autres clients. Si par producteur il faut comprendre « celui qui produit / crée les documents », alors le service producteur est le prestataire. Le commanditaire reste, lui, le propriétaire, le responsable du processus. L'externalisation d'une ou partie de l'activité n'est pas une problématique nouvelle, mais, une fois encore, avec les archives électroniques, ce phénomène est amplifié car l'accès à distance aux données peut même inciter certaines structures à faire ce choix.

L'utilisation d'un système d'information centralisé, qu'il soit externalisé ou non, auquel différents services territoriaux accèdent, tend aussi à gommer ou plutôt à redéfinir les rôles de chacun. Les services territoriaux qui consultent et qui peuvent créer des documents ou des données dans l'outil restent des services producteurs. Cette notion est intéressante et nécessite d'être conservée dans la description du contexte de production. Néanmoins, si le service producteur définit avant tout le propriétaire des archives (processus), c'est bien vers la direction maîtrise d'ouvrage du système d'information qu'il faut se tourner. Très souvent, il s'agit de la direction pilote des entités territoriales. Dans le monde électronique, la notion de service propriétaire des processus et des données prend donc tout son sens.

Les modifications du contexte de production pourraient faire craindre à l'archiviste un bouleversement dans sa pratique : principe de territorialité, sur lequel s'organise aujourd'hui la collecte, remis en cause et changement d'échelle pour le service producteur au sens de « propriétaire des données et des processus ». Mais n'est-ce pas une opportunité à saisir pour que l'archiviste puisse s'imposer en amont du cycle de vie des documents ?

Un repositionnement dans le cycle de vie des documents

Trop souvent, l'archivage électronique se résume à l'énoncé de ses spécificités techniques : volatilité et fragilité des données numériques par rapport aux supports et aux formats traditionnels (papier, microformes, enregistrements analogiques), avancées technologiques rapides rendant les outils obsolètes, formats de fichiers nombreux parfois fermés ou propriétaires et dont les versions évoluent rapidement, données facilement modifiables, supports non pérennes. C'est un fait, le risque, à court et moyen termes, de perte est plus fort lorsqu'il s'agit d'archives électroniques. La gestion des données le plus en amont possible devient plus qu'une nécessité pour éviter des pertes irrémédiables et le positionnement de l'archiviste doit se faire dès le début de l'âge courant (dès la validation des documents). En posant ce principe, deux questions se posent : quel rôle pour les services d'archives tels qu'ils sont organisés actuellement, c'est-à-dire organisés pour collecter les archives à la fin de l'âge intermédiaire⁷ ? L'âge intermédiaire a-t-il encore un sens ?

La théorie des trois âges : une définition opérationnelle sans valeur

Si la fin de l'âge intermédiaire et le début de l'âge définitif ne posent pas de question, (échéance réglementaire marquée par la fin de la durée d'utilité administrative), la frontière entre l'âge courant et l'âge intermédiaire semble désormais plus floue. La théorie des trois âges⁸ permet aux archivistes de justifier leur intervention à la fin de l'âge courant. Dans le monde papier, cette définition répond à une réalité matérielle évidente. L'organisation des archives en France a cherché à répondre à cette contrainte logistique et la pratique française a été plutôt d'attendre que les documents ne soient plus utiles aux services producteurs pour les prendre en charge. Avec l'électronique, les contraintes logistiques – et notamment le manque de place – sont dépassées, les données et les documents peuvent rester dans le même outil dès leur validation et jusqu'à la fin de l'âge intermédiaire, voire après application du sort final pour les documents à conservation illimitée. Aussi, si la théorie des trois âges permettait de justifier une organisation de la collecte des archives papier, on ne peut plus l'utiliser pour justifier la collecte des archives électroniques. La fin de l'âge courant et le début de l'âge intermédiaire n'ont plus de sens. Il devient évident que l'intervention de l'archiviste doit se faire dès la validation des documents. Alors, faut-il conserver ce découpage du cycle de vie en trois âges puisqu'il peut être un frein à l'intervention de l'archiviste ? Rien n'empêche de la conserver à condition de la reformuler ou plutôt de la redéfinir. En effet, si la théorie des trois âges définit le cycle de vie des documents par rapport à leur utilisation : « j'ai besoin de voir les documents, je n'ai plus besoin de voir ces documents », alors l'archivage électronique ne la remet pas entièrement en cause.

⁷ Code du patrimoine L212-8, article 1.

⁸ PÉROTIN (Yves), « L'administration et les trois âges des archives », *Seine et Paris*, n° 20, Paris, 1961, p. 1-4.

Les technologies actuelles permettent de gérer des droits d'accès très finement, répondant ainsi aux recommandations de la CNIL⁹, ou à des règles de gestion interne (par exemple : changement de périmètre de gestion). Les archives peuvent être conservées dans le même outil jusqu'à la fin de la durée d'utilité administrative, mais les documents ne sont plus disponibles à tous. Le passage d'un âge à l'autre devient beaucoup plus fluide. Ce n'est plus une prise en charge physique des dossiers, mais, après échéance d'un délai défini en amont, les accès aux documents sont restreints automatiquement. En collaboration avec les services propriétaires, l'archiviste définit les droits d'accès dans le temps, et ce avant même la création des documents et des données. Le débat sur l'âge intermédiaire cache le problème essentiel : la légitimité d'intervention de l'archiviste reste encore, dans les textes actuels, à la fin de l'âge intermédiaire¹⁰. Cette pratique est inadaptée à la gestion des archives électroniques. Repenser et adapter la pratique archivistique, repositionner l'archiviste dans le cycle de vie sont des obligations pour que ce dernier reste encore une pièce maîtresse dans les projets documentaires.

En parallèle de ces réflexions, il convient d'aborder la question épineuse des vrac. Que doit faire l'archiviste face à un vrac électronique ? Est-ce traitable ? Peut-on gérer des archives électroniques sans, au préalable, avoir mené une politique de *records management* ?

Le difficile traitement des vrac

Prendre en charge des archives électroniques *a posteriori* peut vite s'avérer difficile. En effet, la probabilité de retrouver un document rapidement dans un vrac électronique est très faible : au mieux, le document recherché sera plus ou moins classé dans un semblant de plan de classement ; au pire, il faudra ouvrir chaque fichier. Certes, des outils de recherche *full text* peuvent, dans un premier temps, permettre une recherche dans un vrac ; mais pouvons-nous être certains que la recherche effectuée est infructueuse parce qu'aucun document ne répond à la recherche effectuée ou bien parce que le document ne contient pas les bons mots-clés ? Face à ce cas de figure, la DIRAG a fait le choix de ne pas archiver les données d'une application de gestion du courrier. Alimentée par plusieurs personnes de différents services, aucune règle d'utilisation des champs n'avait été donnée aux utilisateurs. Les données auraient été, à terme, inexploitable. L'exploitation des vrac, grâce à ces outils de recherche, doit rester une exception. Comme avec le papier, l'archiviste doit évaluer les avantages et les inconvénients de l'archivage de ces documents plus ou moins classés. Le choix se fait toujours en fonction des besoins des utilisateurs, des contraintes réglementaires, des risques plus ou moins forts de contentieux, sans oublier les moyens alloués à un tel traitement. C'est évident, pour éviter la constitution de vrac, l'intervention de l'archiviste doit se situer très tôt dans le cycle de vie des documents. Avant même la création et la validation des documents, l'archiviste doit être

⁹ Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, article 36 : « Les données à caractère personnel ne peuvent être conservées au-delà de la durée prévue au 5° de l'article 6 qu'en vue d'être traitées à des fins historiques, statistiques ou scientifiques ; le choix des données ainsi conservées est opéré dans les conditions prévues à l'article L. 212-4 du code du patrimoine ».

¹⁰ Voir, par exemple, l'arrêté du 21 décembre 2012 relatif à la composition du dossier individuel des agents publics gérés sur support électronique, article 2 : « au terme de leur durée d'utilité administrative, les documents font l'objet d'un versement dans un service public d'archives au titre des archives définitives [...] ».

proactif dans les projets de dématérialisation et de mise en place de processus documentaires. Son rôle est de donner en amont les règles pour faciliter et fluidifier la collecte, la conservation et la consultation.

Une normalisation plus que nécessaire

Définir le périmètre documentaire et normaliser le processus et les documents sont deux étapes essentielles en début de projet.

La première se fait en fonction des contraintes réglementaires, mais aussi des besoins des utilisateurs (l'organisation nécessite-t-elle d'avoir un accès au même dossier ?) et parfois en fonction des contraintes techniques (application obsolète). Ce travail d'étude préalable est non négligeable et chronophage. Il peut aboutir à plusieurs livrables : un cahier des charges, un logigramme du processus métier, un schéma du circuit des documents clair et partagé par tous, une liste exhaustive des documents à produire et à recevoir, la (re)définition des durées de conservation et des sorts finaux, un ou des plans de classement, un plan de nommage, des modèles de documents normalisés pour permettre notamment la capture automatique, etc.

La seconde est un point indispensable pour la récupération automatique des métadonnées qui permettra d'identifier le document, de le décrire et de pouvoir le rechercher. Que celui-ci soit natif électronique ou numérisé, il doit porter la ou les métadonnées qui permettront la réalisation des contrôles automatiques à l'entrée du SAE¹¹. À La Poste, certains documents normalisés, à la suite d'une procédure documentaire, sont éditables à partir d'un menu intégré dans le SAE. La normalisation des processus et des documents, l'automatisation de l'intégration des documents dans le SAE et surtout la collecte par la DIRAG dès la validation des documents font ressortir des anomalies de procédure. Ce rôle de maintenance documentaire est de l'entière responsabilité de l'archiviste. Il alerte ainsi le service propriétaire du processus afin de le réviser, l'améliorer ou le corriger. L'archivage des données de paie a notamment permis de montrer que le système d'information RH permettait, contrairement à la règle affichée, d'attribuer un même matricule à deux agents.

Les nouvelles réalités de la production documentaire permettent à l'archiviste de repositionner son rôle dans la gestion des archives et surtout dans le cycle de vie des documents. L'archiviste doit saisir cette opportunité qui lui est offerte grâce à l'archivage électronique. Le contexte de production évolue et doit être suivi par une nouvelle pratique archivistique.

Les évolutions de la pratique archivistique

L'archivage électronique, s'il fait évoluer la pratique archivistique, ne remet pas en cause les fondamentaux du métier. Selon notre expérience, il induit plutôt un changement dans les

¹¹ Voir la partie 2.

méthodes de gestion et de traitement des documents. À la Direction des archives du groupe La Poste, notre travail est axé sur les archives courantes et intermédiaires et sur la prise en compte du besoin métier. Ce positionnement nous a amenés à travailler par typologie documentaire ou par domaine d'activité sur des volumes de documents très importants et nous a obligés à automatiser les traitements de collecte d'archives électroniques.

Trouver la solution adéquate pour répondre aux besoins des utilisateurs et aux besoins d'archivage : conseiller

Une procédure de gestion documentaire indispensable

Réfléchir à une procédure d'archivage adaptée est la première étape de tout projet d'archivage papier ou électronique. L'archiviste doit toujours se poser les questions suivantes : quel document archiver ? Pourquoi ? Comment ? En effet, chaque typologie documentaire présente, au sein d'une organisation, des enjeux et des risques différents. L'archiviste doit choisir la procédure la plus adaptée, en gardant à l'esprit qu'archiver électroniquement des documents n'est pas la solution miracle à tous les problèmes de gestion documentaire. Il ne doit pas céder à une sorte d'effet de mode, qui amène à privilégier les problématiques technologiques aux principes de gestion documentaire. Dans bien des cas, nous constatons que la mise en place d'une procédure de gestion des archives courantes suffit pour le service à résoudre les problèmes de recherche liés à la mauvaise gestion documentaire. Plusieurs éléments doivent être analysés et appréciés avant de décider de mettre en place un SAE, répondant à la fois aux besoins du service en matière de consultation des documents et aux besoins de l'archiviste en termes de conservation des documents. Ces éléments peuvent être : le type de données ou de documents à archiver, leur volume, la périodicité du versement, la fréquence des recherches et des consultations, le niveau de confidentialité, le moment de la capture dans le cycle de vie du document, la durée de conservation. Une étude de ces éléments est indispensable, car des solutions alternatives au SAE, comme par exemple le stockage des données sur des supports amovibles (type CD-ROM de conservation), peuvent être envisagées pour des données peu consultées, ayant des DUA courtes et dont la nature est peu sensible. Il convient de garder à l'esprit qu'un projet d'archivage électronique est avant tout un projet documentaire et que celui-ci ne pourra être mené sans une étude approfondie conduisant à une solide procédure de gestion documentaire.

Des outils adaptés aux besoins

Le choix de l'outil technique « SAE » arrive donc dans un second temps. À ce stade, l'archiviste peut être accompagné d'informaticiens, experts sur les aspects et les contraintes techniques¹². Il doit également tenir compte du contexte propre à son organisation (volume à archiver et outils à sa disposition).

Les volumes de documents et de données à archiver constituent, à La Poste, une contrainte significative, qu'il faut prendre en compte en amont du choix de la solution technique. La

¹² Voir la partie 3.

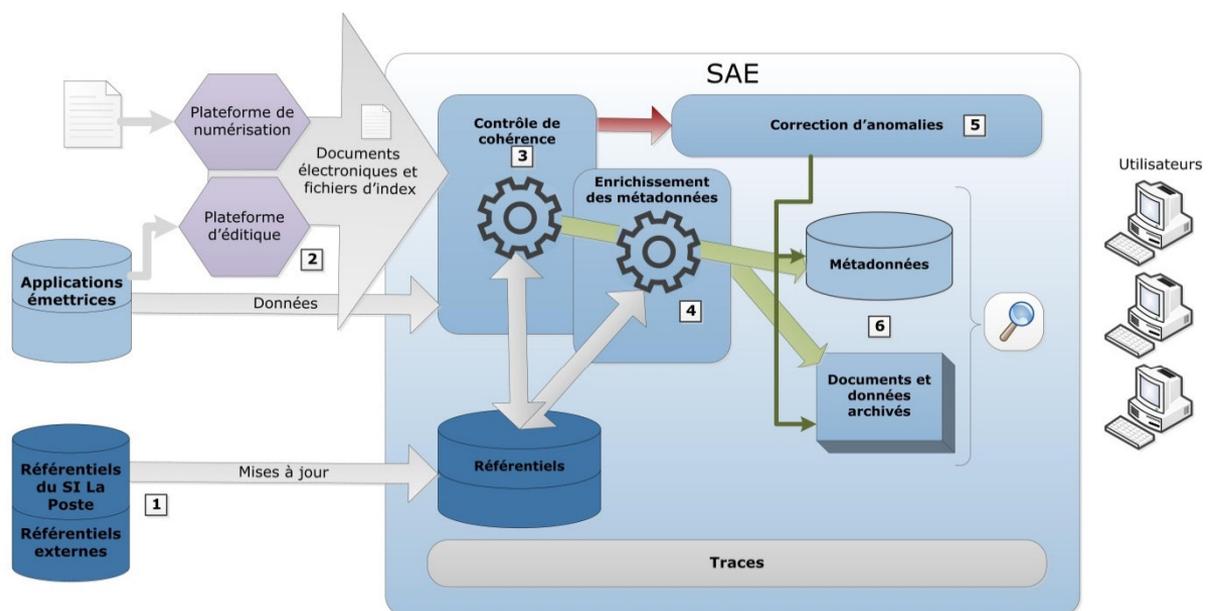
durée du processus de capture, les performances lors des recherches ou de l'affichage des documents, sont autant d'éléments à considérer, si l'on souhaite que les utilisateurs du SAE adhèrent au projet. À titre d'exemple, un des projets d'archivage électronique de la DIRAG consiste à archiver l'exemplaire employeur électronique du bulletin de paie de tous les agents de La Poste. Cela représente environ 270 000 documents à archiver par mois, soit 3,2 millions par an. Le volume est un des éléments qui, dans ce contexte, justifie la mise en place de différents SAE, plutôt que d'un SAE unique devant archiver tous les documents de l'organisation.

D'après notre expérience, nous avons pu constater qu'il est difficile d'utiliser un progiciel de gestion d'archives, pour archiver électroniquement des documents, si celui-ci a été pensé, à l'origine, pour des archives papier. Gérer dans la même solution des archives papier et électroniques conduit à ne pas tenir compte des particularités de traitement des archives électroniques. La collecte des documents dès leur création et leur validation ne doit pas priver les services producteurs de leur consultation quotidienne, pour traiter les affaires courantes. Le SAE doit donc intégrer les fonctionnalités liées à leurs activités. Par exemple, dans le cas du « SAE Paie », les gestionnaires RH doivent pouvoir éditer des duplicatas des bulletins de paie archivés. Dans le SAE « PERF-RH », les utilisateurs peuvent éditer les demandes de congés directement dans l'outil. Ce modèle de document sera imprimé, complété et signé par l'agent avant d'être numérisé puis archivé dans le SAE.

Prendre en charge les documents : collecter, classer

Le processus de capture

La capture des documents dans les SAE de La Poste se déroule en plusieurs étapes :



1. Injection des référentiels « métier » selon une périodicité définie. Les métadonnées des référentiels sont intégrées, « historisées » et sont consultables dans le SAE.
2. Intégration des documents : réception de flux de données d'applications métier (dans le cas des documents électroniques natifs) ou de documents numérisés.
- 3 et 4. Contrôle de cohérence et enrichissement des métadonnées : confrontation de métadonnées présentes sur le document (métadonnées pivots) avec les référentiels « métier » pour indexer automatiquement le document avec d'autres métadonnées. Exemple : le numéro de matricule sur un bulletin de paie est récupéré et permet d'indexer le document avec le nom, prénom de l'agent et d'autres informations issues des référentiels.
5. Gestion des anomalies : en cas d'échec du contrôle entre la métadonnée présente dans le document et celle indiquée dans le référentiel du SAE, le document est intégré dans un sas à part, appelé « anomalies ». Tant que l'indexation du document n'est pas corrigée manuellement (*via* le profil utilisateur spécifique ou par mise à jour d'un référentiel), le document n'est pas accessible à la consultation par les autres utilisateurs. Ce procédé permet le contrôle qualité de l'information archivée et fiabilise les recherches dans l'outil.
6. Recherche sur les métadonnées et consultation des documents *via* une interface Web.

Les référentiels

La première étape pour pouvoir mettre en œuvre les processus de collecte, de classement et de description automatique des documents dans un SAE est de constituer des référentiels d'informations. Dans les projets de SAE de la DIRAG, nous mettons en place deux types de référentiels : « archives » et « métier ». Le référentiel « archives » comporte des informations servant à la gestion des documents : durée de conservation, sort final, typologie documentaire... Ce référentiel doit être mutualisé entre les différents SAE mis en place, pour que l'administrateur archives accède aux fonctionnalités de gestion des documents quels que soient leur typologie, le processus métier dont ils sont issus ou encore le SAE dans lequel ils sont archivés. Il s'agit d'un module d'administration commun à tous les SAE. Les référentiels « métier » sont constitués de données issues des SI métier de La Poste, mais aussi d'organismes externes. Ils permettent de décrire, par exemple, des agents ou des entités. Le classement, la description et la recherche des documents s'appuient sur ces référentiels. Il est donc important d'étudier leur fonctionnement et la qualité des informations référencées. De ce point de vue, il est indispensable d'associer un expert de ces référentiels au projet d'archivage électronique. Bien entendu, la normalisation des informations contenues est également souhaitable. Pourtant, il s'avère qu'elle est beaucoup plus simple à mettre en place dans le cas des référentiels « archives », créés par l'archiviste, que dans celui de référentiels « métier » pilotés par des directions ayant des besoins propres et ne se souciant pas de la gestion de l'information sur le long terme. Les anomalies sont révélées dans les SAE par le traitement automatique d'un très grand nombre de données, et proviennent soit d'erreurs de procédure, soit du manque de normalisation des référentiels. Si le nombre et la fréquence des anomalies deviennent importants, ces dernières peuvent devenir des arguments auprès des

directions pilotes pour que les archivistes soient associés aux groupes de travail sur la mise en place ou la refonte des référentiels.

Description et indexation automatiques

Les SAE de La Poste ont été conçus pour archiver des documents volumineux et sériels, répartis par processus d'activité. En cela, ils constituent chacun une série organique ouverte : bulletins de paie, dossiers de personnel, dossiers clients... L'objectif du SAE est de définir un modèle de gestion et de description archivistique qui s'appliquera à tous les documents de la série. Pour cette organisation documentaire, nous avons constaté que la description hiérarchisée n'était pas adaptée. Par exemple, l'instrument de recherche réalisé pour les bulletins de paie des agents de La Poste comporte un niveau de description correspondant aux entités gestionnaires RH, puis un niveau décrivant les agents. Les bulletins de paie sont classés par agent et constituent le plus bas niveau de la hiérarchie. À La Poste, le périmètre d'une entité gestionnaire correspond, au minimum, à 1500 agents. La consultation par un instrument de recherche du bulletin de paie d'un agent n'est pas adaptée. Il faut donc recentrer la description sur le document. Ainsi, l'indexation à la pièce se révèle efficace, puisqu'elle permet de répondre à la fois aux besoins de recherche opérationnels des utilisateurs métier du SAE et également à ceux des archivistes. L'expérience de l'archiviste en matière de recherches documentaires réalisées pour son organisation est un atout pour anticiper ces éventuels besoins. Dans le cas des SAE, les descripteurs sont étudiés pour être les plus fiables et les plus pérennes possibles puisque la recherche d'un document dépend de ces descripteurs.

Le bordereau de versement apparaît avec la mise en place de la série W. Avec l'archivage électronique, il s'avère inutile. Désormais, il n'y a plus de versement mais des transferts organisés et automatisés, dont le classement, la description ont été décidés et paramétrés en amont. En revanche, ce fonctionnement nécessite que les opérations de dématérialisation et d'archivage soient « contractualisées » entre la direction génératrice des documents et la direction des archives. Une convention de service ou un contrat de projet peuvent être rédigés et décrivent, entre autres, le processus d'archivage, le périmètre documentaire concerné et les règles de gestion appliquées. De plus, la réalisation de ce modèle de SAE interdit la prise en charge de documents autres que ceux définis dans le périmètre. Toutes les opérations (capture, horodatage, indexation, etc.) sont également tracées dans un module du SAE, ce qui permet un éventuel contrôle de la production documentaire archivée. Ainsi le bordereau de versement, tenant lieu de procès-verbal de prise en charge et d'instrument de recherche, n'est plus utile.

Les choix de classement

Prendre en compte les besoins métier en termes d'accès à l'information nous oblige à réaliser des SAE spécifiques pour chaque domaine d'activité. Chaque SAE permet d'archiver des documents organisés en série organique ouverte. Ces choix de classement ne sont pas liés à des contraintes logistiques, mais s'expliquent par notre volonté de nous positionner dès la

création des documents et de répondre aux besoins des utilisateurs. L'archivage électronique recentre notre action sur la question de l'accès des services à l'information.

La cote

La cote, en tant qu'adresse physique connue permettant d'accéder au document, peut être abandonnée avec l'archivage électronique. Il est désormais possible de consulter le document en quelques clics sans connaître cette référence. En revanche, le SAE doit disposer d'un système fiable de référencement des documents. Chaque document doit posséder, en plus de son nommage signifiant, un identifiant unique pérenne, permettant notamment les contrôles d'intégrité.

Le plan de classement

La souplesse de l'électronique permet de rattacher facilement un document à plusieurs plans de classement. Le classement est facilité et peut se faire, comme l'indexation, à la pièce et non au dossier. Un document électronique, qui ne possède pas de contraintes physiques comme le papier, peut donc apparaître dans plusieurs plans de classement. Dans le monde papier, il était certes possible de faire cette opération en réalisant des photocopies, mais cela prenait beaucoup de temps. Avec des documents électroniques, il n'y a aucune duplication, c'est la souplesse de l'affichage qui permet de consulter un document dans des plans de classement différents. L'archivage électronique permet également de disposer, quel que soit le site géographique, d'un dossier commun accessible au même moment.

Conserver

L'évolution rapide de la technologie numérique laisse à penser que les choix techniques faits à un instant t seront obsolètes quelques années après. Aucun choix technique réalisé, même en matière d'archivage électronique, ne peut être garanti comme absolument pérenne. C'est un risque auquel l'archiviste est confronté. Cependant, on aurait tort d'aborder la conservation des archives électroniques sous un angle uniquement technique. L'archiviste ne devrait pas penser que son rôle consiste à maîtriser tous les aspects techniques que peut soulever la conservation d'archives numériques. Ici l'informaticien doit jouer un rôle de proposition, de conseil. C'est dans le domaine des procédures, et non en se dispersant dans l'élaboration de solutions techniques, que l'archiviste a sa place. D'un point de vue fonctionnel, il est important que l'archiviste se préoccupe du suivi de l'obsolescence des supports et des problèmes de réversibilité des données : récupération des documents, des référentiels, des métadonnées archivées dans un format, qui doit évoluer en fonction des usages. Ces exigences doivent être écrites dès le cahier des charges. De plus, un SAE ne peut être figé et doit pouvoir évoluer en fonction des pratiques et de l'évolution de l'état de l'art, que ce soit dans une perspective technique ou fonctionnelle. En ce sens, un projet d'archivage électronique ne finit jamais, car une maintenance sur ces deux aspects est obligatoire. Les principes de conservation préventive et de transfert des supports conçus dans le domaine papier peuvent être utilisés pour l'archivage électronique : veille sur l'obsolescence des

supports, réajustement des règles d'intégration en cas de modification des documents ou des référentiels, migration des documents vers un autre format.

Communiquer

Droits d'accès

La gestion des droits d'accès est un point important dans les projets d'archivage électronique de La Poste, car nous travaillons sur des SAE prenant en charge des archives courantes. De par leur nature (éléments nominatifs, salaires, éléments d'un contrat, montants) et parce qu'ils sont très récents (leur collecte étant réalisée dès leur validation), les données et les documents sont la plupart du temps confidentiels. Ce sujet est complexe à mettre en place et nécessite une prise de décision de la direction commanditaire du SAE. Les droits d'accès doivent être évolutifs et modifiables en fonction des restructurations de l'organisation concernée. Par exemple, dans le cas des accès à des dossiers RH dématérialisés (*SAE PERF-RH* et *Paie*), chaque gestionnaire n'a accès qu'aux documents archivés pour un agent qu'il gère. Si l'agent est muté dans un autre service, l'ancien gestionnaire RH ne peut plus consulter son dossier, alors que le nouveau gestionnaire a accès à l'intégralité des documents.

Recherches

Les souhaits des utilisateurs en matière de recherche changent selon l'évolution de la technologie. Par exemple, l'utilisation très fréquente de moteurs de recherche en ligne a modifié l'attente des utilisateurs en termes d'accès à l'information. Il faut adapter les formulaires de recherche et les restitutions des résultats en fonction des besoins utilisateurs :

- utiliser les formulaires de recherches paramétrables par l'utilisateur (groupement logique des métadonnées, affichées ou masquées) et des résultats de recherche personnalisables (tableau affichant les métadonnées, ajout de colonnes, export des résultats, etc.) ;
- utiliser tous les modes possibles de recherche : index, aide à la saisie, enregistrement des recherches.

S'adapter aux attentes en matière de recherche aide à faire adhérer l'utilisateur au projet et faire qu'il utilise le SAE dans son activité quotidienne. Le SAE devient donc un outil de travail. Par exemple, les gestionnaires RH de La Poste, utilisant le *SAE PERF-RH*, possèdent dorénavant deux écrans : un sur lequel ils consultent les documents dématérialisés dans le SAE, un sur lequel ils ont accès à leur SI afin de réaliser leurs activités RH. Analyser les besoins de recherche est une des étapes clés d'un projet de SAE.

Consultation des documents

La consultation des documents est surtout, dans l'univers papier, une procédure logistique qui disparaît dans le monde numérique. Toutes les étapes de la procédure de communication sont résumées, avec l'électronique, en deux points : affichage du document en quelques clics et traçabilité des actions de consultation. Les progiciels archives, conçus initialement pour gérer le papier et disposant de modules complexes pour la gestion des communications (attribution

d'une place dans la salle de lecture, réservation d'une cote, édition de fantômes etc.), doivent donc s'adapter, si leur éditeur souhaite qu'ils puissent gérer également des archives électroniques.

L'automatisation de tous les traitements de collecte n'est possible que par une approche de *records management*. Comme le souligne Hélène Servant, « l'automatisation des procédures de collecte justifie l'effort d'analyse documentaire et le travail mené en amont avec le service métier, pour rendre la collecte indolore, inaperçue ». Les fondamentaux du métier d'archiviste demeurent et nos missions sont les mêmes : conseiller, collecter, classer, conserver, communiquer. En revanche, la pratique archivistique et le traitement des documents évoluent. Les étapes de gestion des archives sont automatisées et ne sont plus réalisées, d'un point de vue opérationnel, par l'archiviste. L'archiviste devient le concepteur d'une solution d'archivage.

Nouvelles questions, nouveaux enjeux

Le *records management* et l'archivage électronique ont donc fait remonter le service d'archives plus en amont dans la chaîne documentaire. Le rôle de l'archiviste devient fondamental dans la procédure de préparation et d'organisation de la production documentaire. Ce positionnement induit de nouvelles problématiques, que cette dernière partie se propose d'aborder.

L'archiviste chef de projet

Une responsabilité partagée

Si un projet d'archivage électronique place l'archiviste au cœur du système documentaire, il lui permet également de faire entendre sa voix au sein d'une équipe pluridisciplinaire. La mise en place d'un SAE nécessite la mobilisation de compétences tant humaines que techniques. L'archiviste doit désormais travailler avec la direction responsable du processus producteur des documents et les informaticiens, autant d'interlocuteurs qui apportent leurs connaissances sur les applications, les référentiels, les documents et les procédures. Il travaille aussi avec le prestataire en charge du développement et de l'hébergement du SAE.

Une compréhension réciproque entre ces différents acteurs est nécessaire pour faire les bons choix en matière de capture des documents et des métadonnées, de classement, de description et de gestion du cycle de vie. Pour faciliter les échanges avec les autres membres de l'équipe projet, il faut utiliser un vocabulaire commun, en précisant, par exemple, ce que chacun entend par « archivage » ou « métadonnées ». Ce dialogue est indispensable car des différences terminologiques peuvent perturber l'avancée du travail. Les écarts dans le vocabulaire sont bien plus importants que l'on ne pourrait l'imaginer : pour certains, « archiver » consiste simplement à stocker et « désarchiver » signifie « communiquer ». Pour parler le même langage, il ne faut pas hésiter à accompagner cahier des charges et cahier de

spécifications techniques de glossaires et rédiger dans un style pouvant être compris par chacun.

La transparence est un autre principe essentiel : chaque étape du projet produit de la documentation qui doit être diffusée. Les mails portant des décisions ou des informations doivent être adressés à tous les membres du comité de pilotage et consultés régulièrement. La responsabilité de l'archiviste, outre qu'elle soit déportée très en amont, est aussi partagée. En effet, il apparaît qu'un SAE possède des fonctionnalités qui relèvent pour certaines du métier, pour d'autres des archivistes. Celles-ci sont déterminées par les droits d'accès : l'archiviste ne peut pas accéder à certaines, qui sont davantage « métier ». En revanche, il est le seul à pouvoir accéder, par exemple, à la gestion du cycle de vie des documents.

Un SAE à La Poste, parce qu'il est à la frontière entre SI métier et SI archives, débouche sur une responsabilité partagée entre un administrateur métier (issu de la direction commanditaire) et un administrateur archives. Les droits et profils de ces deux acteurs doivent être définis dès le début du projet pour écarter tous problèmes organisationnels et de budget par la suite.

Concevoir, animer, piloter

Dans chacun des projets de dématérialisation menés, l'expertise des archivistes et leur connaissance des procédures documentaires ont permis aux archivistes de la DIRAG d'être associés en tant que chefs de projet et de maîtrise d'ouvrage. Avec ce nouveau positionnement, l'archiviste devient tout d'abord prescripteur : il conçoit les procédures documentaires et les règles dont le respect garantit la fiabilité du SAE. Plus largement, il devient un expert dans la modélisation des processus. Il est également un animateur de projet, une interface entre producteurs d'archives, services informatiques, prestataires (de numérisation, d'archivage, de développement du système et d'hébergement des données). En tant que chef de projet, il fait des points d'avancement avec le reste de l'équipe, veille à ce que des réunions se tiennent régulièrement, organise les actions et assure leur suivi. Des ateliers de travail sont organisés pour permettre à l'archiviste de se créer un capital de connaissance qui aidera à la prise de décision.

De tels projets ont des impacts sur l'organisation des services et les méthodes de travail. Il est impératif de bien cerner et comprendre les besoins des services et, pour cela, il faut associer les futurs utilisateurs du système dès le lancement du projet, de manière à ce qu'ils puissent participer aux réflexions en amont et connaître les fonctionnalités dont ils ont besoin au quotidien. Pour obtenir leur adhésion, il paraît essentiel de les tenir informés des décisions prises, de communiquer sur le déroulement du projet, de leur présenter des conséquences des nouvelles procédures et de présenter les avantages apportés par le nouveau système. Afin de faciliter la conduite du changement, le projet doit être développé de manière progressive : avant la mise en production, une série de tests, tant sur l'application que sur les procédures documentaires, doit être effectuée. En fonction des retours et des anomalies constatées, l'équipe projet peut procéder à des ajustements. L'archiviste accompagne les réorganisations :

- en rédigeant des guides de procédure et des manuels utilisateurs ;

- en organisant et animant des journées de formation auprès des utilisateurs, durant lesquelles sont présentés non seulement les documents à utiliser et leur circuit, mais aussi les fonctionnalités du SAE ;
- en étant associé à la rédaction de notes de procédures et d'information ;
- en participant à des cercles utilisateurs et en réalisant des sondages d'adhésion à l'outil pour connaître les demandes d'évolution du SAE ;
- en étant également associé aux campagnes de communication sur le projet. Les archivistes sont régulièrement invités à des séminaires pour présenter les solutions aux dirigeants et à de nouveaux services. En conséquence, grâce à l'archivage électronique, l'archiviste devient clairement identifié dans un organigramme : il dispose d'une image de confiance vis-à-vis des directions.

L'archiviste, dans un projet d'archivage électronique, intervient donc à toutes les étapes du projet, de sa conception jusqu'à sa maintenance. Lors de l'étude préalable du projet, il est chargé d'étudier la faisabilité et d'éclairer le choix de la solution adaptée aux besoins des utilisateurs. Au niveau de la conception fonctionnelle, il rédige le cahier des charges, puis organise des ateliers avec le prestataire. Lors de la recette et de la mise en production, il accompagne la mise en œuvre du scénario défini. Enfin, après la mise en production, il est associé à la maintenance et à l'optimisation de l'outil d'un point de vue documentaire (extension du périmètre documentaire, mise à jour des règles de gestion documentaire, évolutions fonctionnelles).

On soulignera que l'ampleur de tels projets n'est pas à sous-estimer, même si la démarche projet peut être mutualisée. Ils sont consommateurs de temps et de moyens, à la fois en phase projet, mais également une fois en production.

La gestion des archives hybrides

Penser le processus dans sa globalité

L'archivage électronique doit déboucher sur une rationalisation des dossiers : l'idée n'est plus d'avoir une multitude de copies, mais bien un exemplaire conservé dans une application partagée. En outre, le numérique libère de la contrainte de devoir archiver le document au plus près de l'utilisateur. L'idéal serait donc de rassembler la totalité du dossier électronique (qu'il s'agisse du dossier de personnel ou du dossier de relation client) pour permettre à l'utilisateur sa consultation *via* une seule et unique interface. Cependant, à l'heure actuelle, certaines procédures sont dématérialisées de façon partielle, ce qui présente un risque d'éclatement du dossier. La collecte et la communication des archives s'en trouvent complexifiées. Par exemple, dans le projet de dématérialisation des documents de la filière RH, il a été nécessaire de penser l'articulation entre le dossier papier et le dossier électronique du collaborateur (consultable dans le SAE), dont les périmètres ne sont pas exactement les mêmes :

1. la dématérialisation de la totalité des dossiers de personnel existants (plus de 160 000 dossiers) a été écartée pour des raisons de coût¹³. La numérisation du dossier n'est réalisée qu'à la demande des gestionnaires RH ;
2. le dossier électronique du collaborateur est composé de documents qui, dans le monde papier, n'étaient pas conservés dans les dossiers de personnel : pour faciliter la gestion du sort final, certains documents dont la durée d'utilité administrative est courte, n'étaient pas conservés dans le dossier de personnel. Avec l'électronique, ce mode de gestion s'appuyant sur une problématique matérielle, est dépassé.

Le processus documentaire a donc dû être envisagé dans sa globalité pour reconstituer l'unité intellectuelle du dossier. Il a également fallu tenir compte des différentes opérations réalisées sur les dossiers de personnel papier, dont le stockage a été externalisé chez un prestataire agréé : transfert chez le prestataire de numérisation, communication à un service RH pour le traitement d'une affaire, sortie définitive du stock (pour versement aux services publics d'archives, par exemple) ou élimination. Un outil de suivi traçant les mouvements de documents physiques a été mis en place. Lors de chaque opération, le SAE enregistre plusieurs données dont l'auteur de la demande (à partir du login de connexion), la date (enregistrée automatiquement au moment où l'utilisateur valide sa demande) et le type d'opération. Dans le cas d'une communication, le module réalise automatiquement des relances pour les dossiers de personnel non retournés à partir d'un certain laps de temps. Il s'agit d'un module externe, afin de garantir son interopérabilité avec d'autres SAE, mais dont les fonctionnalités sont directement accessibles *via* le SAE.

Faut-il conserver le papier ?

Deux des trois SAE de La Poste actuellement en production conservent des copies numériques d'originaux papier. Lors de la phase de rédaction des cahiers des charges, les archivistes se sont posés la question de savoir si l'original papier, dont une copie numérique serait conservée dans un système garantissant sa valeur probante, pouvait être détruit. Les juristes rencontrés ont le plus souvent répondu que l'idéal serait d'assurer l'archivage électronique des titres électroniques natifs et l'archivage papier des originaux papier, précisant que, dans le cadre légal actuel, la destruction de l'original papier pouvait exposer à des risques. Le code civil institue une hiérarchie entre original et copie (articles 1316 à 1340), conférant la primauté au premier et limitant de ce fait la valeur probante de la seconde. Toutefois, l'article 1348 de ce même code admet, en l'absence du titre original, la possibilité de produire une copie, sous réserve qu'elle soit réputée fidèle et durable¹⁴. Cette prudence est la résultante de trois éléments :

- pour l'heure, il n'existe pas, à notre connaissance, de jurisprudence faisant application des dispositions légales à un document issu d'un système d'archivage électronique ;
- de plus, le juge dispose d'un pouvoir souverain d'appréciation du caractère fidèle et durable d'une copie et de son authentification ;

¹³ Les dossiers électroniques ne sont alimentés que depuis le début du projet.

¹⁴ Sur la valeur juridique de la copie, ainsi que sur les notions de « fidèle » et « durable », voir la circulaire DITN-DPACI-RES-2005-001 des Archives de France du 14 janvier 2005.

- le dernier élément d'explication est d'ordre culturel : le numérique est immatériel, il est donc moins « rassurant » que l'univers du papier. Les archives électroniques seraient plus volatiles, plus facilement modifiables que leurs homologues « traditionnelles ».

Cette défiance, voire cette méfiance, des juristes vis-à-vis de l'électronique est également partagée par les services. La DIRAG a plusieurs fois été sollicitée pour communiquer, dans le cadre de contentieux, des originaux de contrats clients, de feuilles de présence ou de demandes d'absence, alors que leurs copies numériques étaient conservées dans les SAE « *Mon dossier client* » et « *PERF-RH* ». Il faut signaler que ces demandes n'émanaient pas directement des tribunaux, mais étaient une initiative des services ou des administrations de contrôle.

Il faudrait un cadre légal plus précis pour avoir l'autorisation de détruire le papier : le décret du 15 juin 2011 relatif au dossier individuel des agents publics et à sa gestion sur support électronique constitue en ce sens une étape : en son article 3, il dispose que « *lorsque l'autorité administrative ou territoriale chargée de la gestion du dossier crée une copie sur support électronique d'un acte original établi sur support papier, [...] sous des formes garantissant sa reproduction à l'identique et la conservation pérenne du document ainsi créé. La copie [...] se substitue au document original sur support papier qui est détruit* ».

À La Poste, pour pouvoir détruire certains originaux papier, les juristes ont jugé plus prudent de recourir à des mécanismes contractuels complémentaires : les conventions de preuve, dont la validité est reconnue par la loi (code civil, article 1316-2). Ce dispositif de contractualisation supplémentaire a été mis en œuvre dans le cadre du projet de dématérialisation des documents de la relation client. Il est décliné à deux niveaux :

- une clause définissant les modes de preuve admissibles entre les parties et les modalités de règlement des conflits de preuve intégrée aux conditions générales de ventes du contrat ;
- un descriptif du SAE, rédigé par les archivistes, en annexe du contrat et consultable en ligne, sur un site accessible aux clients pour leur information.

Dans le cadre de ces conventions, le client reconnaît la valeur probante de la copie numérique. C'est grâce à ce dispositif que les originaux papier peuvent être détruits. Si cet élément contractuel pallie efficacement l'absence de cadre légal de l'archivage électronique, on peut néanmoins s'interroger sur l'opportunité d'une intervention du législateur. En effet, la convention de preuve ne peut pas être étendue à tous les documents.

À l'heure de la « virtualisation accélérée du monde »¹⁵, il semble indispensable de modifier son mode de pensée : l'originalité du numérique ne tient plus, comme avec le papier, à une absence de modification du support matériel, mais plutôt à ce que l'intégrité de l'information puisse être garantie depuis sa création et sa validation jusqu'au moment où l'on voudra la restituer pour la produire à titre de preuve. La valeur juridique d'un document papier repose sur le statut d'original, notion remise en cause par le numérique, la première rédaction d'un écrit électronique ne se différenciant pas visuellement de la copie qu'on pourrait en faire avec

¹⁵ SERVAN-SCHREIBER (Jean-Louis), *Aimer (quand même) le XXI^e siècle*, Paris, Albin Michel, 2012, p. 107.

le numérique¹⁶. La force probante du document numérique est liée à la trace¹⁷ et la procédure de gestion documentaire définie par l'archiviste, dont la combinaison permettra d'identifier l'origine du document et d'en garantir l'intégrité tout au long de son cycle de vie.

Les réponses à apporter aux craintes des services et des juristes sont à la fois d'ordre technique, par le biais des procédés d'horodatage et des fonctions de hachage cryptographique, et organisationnelle, par la définition et l'application de procédures de contrôle sur le document dès sa validation. Avec le numérique, nous affirmons ainsi notre rôle d'« archivistes-notaires » (tel que le décret du 10 août 2005 a défini les prérogatives de ces officiers publics¹⁸) : en cas de procès, nous devons nous poser en expert pour éclairer le choix du juge.

S'interroger sur la pertinence de certains usages

Est-il nécessaire de valider les entrées et les éliminations ?

L'archivage électronique à La Poste commence sur des dossiers ouverts. La capture des données devient régulière. Ce renversement de perspective archivistique pose alors la question de la validation par l'archiviste, et donc par un être humain, de l'entrée et des éliminations des documents dans le SAE.

Dans son premier cahier des charges, la direction des archives du Groupe n'avait pas exclu les traitements en aval : la liste des documents dont la DUA était arrivée à échéance serait remontée automatiquement à l'archiviste qui validerait ou non leur élimination. Toutefois, l'expérience démontre que la validation des entrées et des sorties par l'archiviste ne s'avère plus nécessaire, dès lors qu'une procédure documentaire et des règles de capture et de gestion du cycle de vie ont été mise en place en amont avec les services propriétaires. L'automatisation des contrôles devient une facilité technique pour l'archiviste. De toute façon, il n'est pas possible de valider humainement, document par document, les entrées dans le SAE (par exemple, 270 000 documents entrants par mois dans le SAE *Paie*) de même que les éliminations, surtout avec des documents sériels. Cette automatisation ne doit en aucun cas être perçue comme une démission de la part de l'archiviste : il existe bien une validation, car la sélection et la définition du sort final ont été opérées en amont et, comme pour le papier, il est possible de faire évoluer ces règles en les paramétrant dans le SAE. L'automatisation ne remet donc pas en cause le contrôle scientifique et technique. L'examen des procédures, les règles définies pour bloquer les versements constituent autant de manières nouvelles d'effectuer ce contrôle.

¹⁶ RENARD (Isabelle), « L'original est mort, vive la trace numérique ! », *Journal du Net*, 27 février 2003.

¹⁷ CHABIN (Marie-Anne), « Originalité », *Impression, expression. Le blog de Marie-Anne Chabin*, 7 novembre 2011.

¹⁸ Les notaires ont pour rôle de préparer, rédiger, attester, enregistrer et conserver des documents et d'authentifier les copies, sur support papier comme sur support électronique (Titre VIII).

Dépasser les normes

L'archivage numérique, pas plus que l'archivage légal¹⁹, n'a été défini par la loi. Si celle du 13 mars 2000 pose deux conditions pour garantir la valeur juridique d'un document électronique (à savoir l'authentification de son auteur et sa conservation « dans des conditions de nature à en garantir son intégrité »), elle ne donne, en revanche, aucune précision sur les modalités de l'archivage. En cas de litige sur la valeur probatoire d'un document archivé électroniquement, seul le juge décidera de sa fiabilité, conformément aux articles 1316-2 du code civil²⁰ et 287 du Nouveau code de procédure civile²¹. Pour fonder son jugement et apprécier la fiabilité du système, le magistrat dispose des normes techniques qui, même si elles ne sont pas obligatoires, peuvent constituer un indice dans la mesure où elles reflètent un certain « état de l'art ». Ces normes présentent des avantages : elles sont des guides, constituant une aide précieuse pour la rédaction d'un cahier des charges. En outre, leur élaboration permet aux archivistes de faire entendre leur voix, d'apporter leur expérience, tout en leur assurant la prise en compte de leurs intérêts. Toutefois, il faut bien constater que, depuis quelque temps, chaque année ou presque apporte ses nouvelles normes d'archivage électronique, venant de telle ou telle commission de l'ISO, de l'Europe, de l'AFNOR ou de communautés professionnelles. Ces normes peuvent se recouper ou, au contraire, avoir un vocabulaire et un périmètre spécifique, et se faire concurrence. De l'aveu même de certains archivistes, cette jungle normative est difficilement pénétrable²² : pas moins de soixante normes sont relatives à l'archivage électronique et au *records management*. À ces normes s'ajoutent même des guides d'application des normes (par exemple, le GA Z42-019 - Guide d'application de la NF Z42-013) et des guides d'auto-évaluation (ISO/CD 19853 pour l'ISO 15489-1). Ces normes, résultats de consensus, évoluent au rythme des révisions et du lobbying, afin de s'adapter aux besoins des différents acteurs du marché.

La normalisation dans le monde des archives n'est certes pas un phénomène nouveau. Dès le XIX^e siècle en France, la multiplication des circulaires a eu pour objectif d'encadrer et d'uniformiser la pratique archivistique. Mais force est de constater qu'avec le numérique, un élan quasi frénétique s'est emparé des archivistes. Ces derniers ont dû quitter un monde papier, plus statique car matériel, et entrer dans un autre, numérique, où rien n'était définitif et stable. Ils ont perçu l'archivage électronique comme une perpétuelle remise en question de leurs pratiques, et se sont probablement réfugiés dans les normes. Ce réflexe présente

¹⁹ « Il s'agit, tout au plus, d'une commodité de langage voire d'un argument commercial. Mais au yeux du droit, il n'existe pas de label légal pour des systèmes d'archivage électronique ». [DEMOULIN (Marie), « Quelques aspects juridiques de l'archivage électronique », DELPIERRE (Nicolas), HIRAU (Françoise) et MIRGUET (Françoise) [éd.], *Les chantiers du numérique. Dématérialisation des archives et métiers de l'archiviste*, Louvain-la-Neuve, 2012, p. 21-38, ici p. 22].

²⁰ « Lorsque la loi n'a pas fixé d'autres principes, et à défaut de convention valable entre les parties, le juge règle les conflits de preuve littérale en déterminant par tous moyens le titre le plus vraisemblable, quel qu'en soit le support ».

²¹ « Si la dénégation ou le refus de connaissance porte sur un écrit ou une signature électronique, le juge vérifie si les conditions, mises par les articles 1316-1 et 1316-4 du code civil à la validité de l'écrit ou de la signature électronique sont satisfaites ». En outre, « lorsque la signature électronique bénéficie d'une présomption de fiabilité, il appartient au juge de dire si les éléments dont il dispose justifient le renversement de cette présomption ».

²² Et ce, malgré les efforts louables des Archives de France. À titre d'exemple, voir la note d'information DGP/SIAF/2012/005, en date du 15 février 2012, relative à l'actualité de la normalisation en matière de *records management*.

toutefois des inconvénients. L'expérience à La Poste nous a amenés à prendre des distances vis-à-vis des normes et des standards. Dans la première version du projet d'archivage électronique des bulletins de paie, la DIRAG a mis en place un système dont l'étape de versement des documents était conforme au SEDA. Ce standard a par la suite été abandonné, car, dans sa version 1.0, il n'était guère adapté pour des documents sériels et volumineux²³. Par ailleurs, il ne comportait pas certaines métadonnées que La Poste voulait utiliser : il n'était pas possible de distinguer la date d'émission du bulletin de paie du mois de paie du document (le bulletin de paie de novembre 2012 peut être émis en janvier 2013, pour des cas de rappels sur salaire par exemple).

Les documents conservés dans les trois SAE aujourd'hui en production sont au format *PDF/A*, norme garantissant la pérennité, l'accessibilité et l'interopérabilité des documents électroniques. Cet état de fait ne dispense pas d'adopter un regard critique²⁴ : hormis l'inconvénient d'un poids électronique plus important pour les documents, le *PDF/A* présente certaines problématiques, en particulier lors de la conversion de documents bureautiques :

- protégés par un mot de passe (cas qui se présente souvent dans les instances de direction) ;
- non normalisés selon les standards du papier (AA), par exemple, les budgets réalisés au moyen de tableurs ;
- intégrant une police propriétaire.

La bonne pratique serait plutôt, à notre sens, de prendre ces normes non pas comme des ensembles de directives et de règles à appliquer, mais bien comme des référentiels et des recommandations. S'affranchir intellectuellement de cette littérature permettrait, selon nous, d'aménager voire d'améliorer les solutions plutôt que de les enfermer dans un carcan, voulant à tout prix que tel système soit conforme à telle norme. Les normes ne sont pas non plus un sésame : leur respect ne garantit pas la qualité d'une solution. À l'inverse, et en poussant le raisonnement jusqu'à l'absurde, on pourrait presque se demander si une application à la lettre des normes ne menace pas l'innovation : les offres se situant à l'extérieur des normes seront-elles rejetées catégoriquement ? Enfin, tout archiviste ayant une culture historique sait que la publication d'un texte de type normatif, proposant des règles de conduite, n'implique pas nécessairement une évolution des comportements. Au contraire, leur répétition laisse plutôt planer le doute sur leur application effective. L'abondante littérature normative dans le domaine des archives électroniques est même devenue un argument pour ne pas faire. Dépasser les normes ne veut pas pour autant dire que la DIRAG ne normalise pas les procédures et les documents. L'archivage numérique, comme cela a été affirmé, impose une rigueur extrême et un contrôle strict de la production. En outre, nous ne rejetons pas les normes en bloc, mais tentons de nous les approprier, en gardant un esprit critique et pragmatique.

²³ Ce standard a été conçu en s'appuyant sur l'approche traditionnelle de la pratique archivistique : un versement réalisé à la fin de l'âge intermédiaire, accompagné d'un bordereau de versement. Seules les particularités techniques des archives électroniques ont été prises en compte (sécurité du stockage, normalisation des formats) sans voir les avantages qu'apportait l'électronique (automatisation, transfert régulier et planifié, etc.)

²⁴ BRUNETON (Sophie), « La conversion en *PDF/A* prise en défaut », *La Gazette des Archives*, n° 223, Paris, Association des Archivistes Français, 2011, p. 85-87.

Conclusion

Archivage ou archivage électronique ?

À notre sens, le plus important, c'est l'archivage. Or, l'archivage électronique a trop souvent été réduit à des considérations purement techniques. Les archivistes se sont crus condamnés à suivre les évolutions technologiques et à céder le pas aux informaticiens. Le rôle de l'archiviste et sa spécificité doivent au contraire être affirmés, car les interrogations posées par le numérique ne trouveront de réponses que dans la concertation et le partage d'expériences.

Système d'archivage électronique ou service d'archivage électronique ?

Si le terme de « système » désigne un outil, celui de « service » fait référence aux missions de l'archiviste. Cette vision de notre métier s'intègre parfaitement à la conception que nous avons de l'archivage électronique et, plus largement, de l'archivage à La Poste : apporter la solution la plus adaptée à un besoin documentaire. Avec le numérique, l'archiviste doit désormais concevoir, organiser et non plus faire : son rôle n'est plus opérationnel. L'archivage électronique l'oblige à mieux appliquer les principes du *records management*. Nous l'affirmons, l'archivage électronique ne peut se faire sans *records management*.