


Boîte à outils d'archivage pour une bonne gouvernance

DIRECTIVE 14 :
Archivage numérique – Le choix de la meilleure stratégie





La version originale de cette directive a été préparée par la Branche Régionale pour le Pacifique du Conseil International d'Archives (PARBICA), pour être utilisée par les pays du Pacifique. Cela signifie que la directive peut faire référence à des éléments que vous ne maîtrisez pas ou qui ne sont pas utilisés dans votre pays. Vous devrez probablement modifier certains des conseils de cette directive pour les adapter aux dispositions de votre propre gouvernement. Pour obtenir une copie modifiable de cette directive, merci de contacter les archives nationales, le Bureau des archives publiques ou toute autre autorité en charge des archives dans votre pays, ou contactez PARBICA à l'adresse suivante : <http://www.parbica.org>.

Boîte à outils d'archivage pour une bonne gouvernance

Directive 14 : Archivage numérique – Le choix de la meilleure stratégie

TABLES DES MATIÈRES

Présentation des stratégies d'archivage numérique	2
1. Impression des documents d'activité pour les enregistrer dans un système de classement papier.....	3
2. Utilisation de dossiers partagés.....	5
3. Utilisation de logiciels collaboratifs sur le lieu de travail.....	7
4. Numérisation de documents d'activité papier	9
5. Systèmes hybrides (papier et numérique)	11
6. Systèmes de gestion électronique des documents et des dossiers (sgedd)	13
7. Intégration d'une fonctionnalité de tenue d'archives dans les systèmes opérationnels	15
Annexe a - conseils de gestion des dossiers partagés.....	17
Annexe b - tendances et enjeux de l'archivage numérique.....	18

PRÉSENTATION DES STRATÉGIES D'ARCHIVAGE NUMÉRIQUE

Cette directive a été élaborée pour aider les responsables informatiques, les gestionnaires de documents d'activité et les décideurs de l'organisation à choisir la meilleure stratégie de gestion des documents d'activité numériques de leur organisation. La directive décrit sept options différentes de gestion des documents d'activité numériques :

1. impression des documents d'activité numériques pour les classer dans un système de classement papier ;
2. utilisation de dossiers partagés et de lecteurs en réseau ;
3. utilisation d'applications logicielles qui permettent aux utilisateurs de collaborer sur le lieu de travail ;
4. numérisation des documents d'activité papier dans un système de gestion d'images, de documents, de contenu ou de documents d'activité ;
5. développement de systèmes hybrides (papier et numérique) ;
6. mise en œuvre d'un système dédié de gestion électronique des documents et des dossiers (SGEDD) ; et
7. intégration d'une fonctionnalité de tenue d'archives dans les systèmes de gestion des dossiers ou d'autres systèmes opérationnels.

Les avantages et les inconvénients de chaque option sont examinés afin d'aider votre organisation à décider de la stratégie la plus adaptée à son environnement actuel de tenue d'archives et à son état de préparation à la tenue numérique des documents d'activité. Lorsque vous envisagez différentes options pour votre organisation, vous devez effectuer une analyse des risques associés aux différentes stratégies évaluées. Il est fortement recommandé aux organisations qui utilisent cette directive de commencer par compléter la liste de contrôle d'auto-évaluation de l'aptitude à l'archivage numérique, qui correspond à la Directive 13 de cette Boîte à outils. Votre organisation devrait également consulter la Directive 19 de la Boîte à outils, qui fournit des informations et des conseils sur la mise en œuvre d'une stratégie de classement des documents d'activité numériques.

N'oubliez pas que toutes les solutions de tenue d'archives sont temporaires. Les environnements organisationnels et les environnements informatiques, internes et législatifs dans lesquels nous évoluons changent en permanence. Toutes les stratégies et tous les systèmes de gestion des documents d'activité doivent être examinés et réévalués tous les cinq ans environ. Toutefois, si les systèmes ne sont utilisés que pendant cinq à dix ans, les documents d'activité capturés dans ces systèmes devront généralement être conservés pendant de plus longues périodes. Votre organisation doit être certaine que les documents d'activité pourront survivre au système dans lequel ils ont été capturés.

Les décisions que votre organisation prend aujourd'hui en matière de stratégies et de politiques de tenue d'archives numériques auront un impact majeur sur son efficacité opérationnelle future, sa responsabilité et sa capacité à préserver les documents d'activité aussi longtemps qu'ils sont nécessaires.

1. IMPRESSION DES DOCUMENTS D'ACTIVITÉ POUR LES ENREGISTRER DANS UN SYSTÈME DE CLASSEMENT PAPIER

L'impression des documents d'activité pour les enregistrer dans un système de classement papier peut être une stratégie appropriée pour les organisations dont le niveau de *préparation à la tenue d'archives numériques est faible*, tel qu'évalué par la Directive 13.

Les organisations qui ne sont pas sûres de pouvoir gérer les documents d'activité sous forme numérique sont souvent mieux à même d'assumer leurs responsabilités en matière de tenue d'archives en conservant leurs systèmes de classement papier et en imprimant les documents d'activité numériques pour les enregistrer dans ces systèmes. Cette stratégie fournit une approche cohérente et stable pour préserver, gérer et permettre l'accès aux documents d'activité.

1. Systèmes papier

Avantages :

- Les systèmes papier sont généralement faciles à comprendre et à suivre pour les utilisateurs, surtout lorsqu'ils ont été utilisés de façon cohérente au fil du temps. L'organisation a la certitude que les documents d'activité vitaux pourront être préservés et seront accessibles dès que nécessaire.
- Il est plus simple de conserver des documents d'activité papier que des documents numériques.
- Étant donné que les organisations créent et reçoivent un mélange de documents d'activité numériques à la création et papier (par exemple e-mails et lettres sur papier), la tenue des documents d'activité officiels dans un format unique réduit la confusion et évite les problèmes liés à l'utilisation de différents systèmes pour différents formats.
- Les documents d'activité papier peuvent être plus acceptables comme preuves devant les tribunaux et à d'autres fins juridiques.

Inconvénients :

- Les documents d'activité papier nécessitent souvent un espace de stockage important, qui peut être coûteux voire ne pas être disponible.
- L'impression des documents d'activité numériques sur papier implique une double manipulation des documents d'activité.
- Le personnel peut oublier d'imprimer et de classer des documents d'activité importants.
- Les documents d'activité papier peuvent ne pas être aussi accessibles au personnel ou aussi utiles à des fins professionnelles que les documents d'activité numériques.
- Le papier n'est pas toujours disponible quand on en a besoin.
- Les systèmes d'impression sur papier peuvent tomber en panne, car ils créent un surcroît de travail pour un personnel très occupé. Les membres du personnel peuvent préférer conserver (et supprimer) des copies d'importants documents d'activité internes numériques à la création dans leurs dossiers numériques personnels, boîtes aux lettres électroniques et lecteurs personnels. Lorsque cela se produit, les organisations perdent le contrôle de leurs documents d'activité vitaux et de leur mémoire interne, et ne sont pas en mesure de rendre compte de leurs décisions et de leurs activités.

Qui pourrait utiliser ce système ?

- Les organisations disposant d'une infrastructure technique et d'une formation de faible niveau.
- Les organisations qui ont utilisé différentes technologies qui ne sont pas toujours compatibles peuvent trouver qu'un système papier est plus cohérent et fournit un stockage et un accès plus fiables.

Résumé :

A l'heure actuelle, l'impression des dossiers d'activité pour les enregistrer dans un système de classement papier peut être la seule stratégie viable à court ou moyen terme pour de nombreuses organisations des îles du Pacifique, en particulier quand les organisations disposent d'un système de classement papier établi. Comme tous les systèmes cependant, il n'offre qu'une solution temporaire et devra être revu après environ cinq ans.

À plus long terme, si votre organisation s'appuie sur des ordinateurs pour effectuer son travail et fournir ses services, elle devra adopter un système de tenue d'archives numérique, car la déconnexion entre processus de travail numériques et processus de tenue d'archives papier peut entraîner des défaillances dans la tenue d'archives de l'organisation.

2. UTILISATION DE DOSSIERS PARTAGÉS

L'utilisation de dossiers partagés sur des lecteurs réseau peut être une bonne stratégie pour les organisations dont l'état de préparation à la tenue d'archives numérique est faible ou moyen, tel qu'évalué en utilisant la Directive 13.

Les dossiers partagés (également appelés lecteurs partagés ou lecteurs réseau) sont souvent utilisés pour stocker, partager et garantir l'accès à des documents d'activité et fichiers numériques tels que des documents Word et des feuilles de calcul Excel.

Bien qu'ils n'aient pas la fonctionnalité de tenue d'archives d'un SGEDD (système de gestion électronique des documents et des dossiers), des dossiers partagés convenablement gérés peuvent aider votre organisation à stocker, localiser, récupérer et gérer ses actifs d'informations numériques. Vous trouverez en Annexe A, page 18 de cette directive, des conseils permettant d'améliorer l'utilisation des dossiers partagés.

En améliorant la façon dont les dossiers partagés sont gérés, votre organisation peut sensibiliser les utilisateurs à leurs responsabilités en matière de tenue des documents d'activité, les aider à s'impliquer davantage dans la tenue d'archives et à finalement préparer le personnel à utiliser un SGEDD à l'avenir.

2. Dossiers partagés

Avantages :

- Peu coûteux - utilise l'infrastructure existante pour gérer les documents d'activité numériques plutôt que d'exiger une nouvelle technologie.
- Faciles à utiliser, surtout si le personnel a déjà l'habitude de les utiliser.
- L'utilisation d'une structure de classement organisée au sein de dossiers partagés fournit aux documents d'activité un emplacement de stockage clair et facile à comprendre.

Inconvénients :

- L'absence de fonctionnalité de tenue d'archives signifie que les documents d'activité peuvent être modifiés ou supprimés.
- Les dossiers partagés sont souvent assez informels, et le nom du dossier lui-même n'indique pas toujours clairement ce qu'il contient. Cette option peut entraîner des problèmes pour retrouver et récupérer les informations.
- Les dossiers partagés finissent souvent par être de la responsabilité de tout le monde - et donc de personne. Un personnel dûment formé doit être chargé de maintenir les dossiers en bon état afin qu'ils puissent être utilisés.
- Le contrôle de la qualité de l'utilisation des dossiers partagés doit être une priorité absolue, et le personnel en charge du contrôle de la qualité doit disposer des pouvoirs et de la formation nécessaires.
- Les documents d'activité conservés dans des dossiers partagés peuvent manquer de contexte, en raison de la limitation du type de métadonnées¹ qui peuvent être associées aux documents d'activité.
- Les métadonnées sont moins sûres - par exemple, tout problème du système d'exploitation de l'ordinateur peut modifier des éléments tels que la date ou l'heure associée à la création d'un document d'activité.
- Absence de pistes de vérification adéquates en cas de déplacement, de modification ou de suppression de documents d'activité.

Qui pourrait utiliser ce système ?

Les organisations qui font un usage intensif de systèmes informatisés, disposent d'un réseau informatique interne bien établi et qui souhaitent gérer et conserver leurs documents d'activité numériques sous forme numérique, mais dont le niveau de préparation à l'archivage numérique reste faible ou moyen.

Résumé :

Bien gérés, les dossiers partagés peuvent constituer un moyen simple et peu coûteux de stocker et d'accéder à des informations pendant qu'une organisation se prépare à entreprendre une transition vers des approches plus fiables et durables de l'archivage numérique. Mal gérés, ils peuvent se révéler chaotiques et rendre difficile la localisation et la récupération d'informations.

À plus long terme, les lecteurs partagés ne constituent généralement pas une stratégie fiable pour garantir la mémoire de l'organisation, les informations vitales et les preuves essentielles des décisions et activités d'une organisation.

¹ Données décrivant le contexte, le contenu et la structure des documents d'activité, et qui permettent de les trouver, de les utiliser, de les gérer et de les préserver dans le temps.

3. UTILISATION DE LOGICIELS COLLABORATIFS SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Les logiciels collaboratifs peuvent être une bonne stratégie pour les organisations dont l'état de préparation à la tenue d'archives numérique est moyen ou élevé, tel qu'évalué en utilisant la Directive 13.

Des produits logiciels tels que Microsoft Sharepoint et Lotus Notes d'IBM fournissent un environnement dans lequel le personnel peut communiquer, collaborer, partager et gérer des documents et des documents d'activité.

Connus sous le nom de produits logiciels « prêts à l'emploi » en raison de leur nature toute faite, ces applications doivent être configurées, mais sont généralement faciles à déployer dès que l'organisation dispose d'une infrastructure informatique. Des produits tels que Sharepoint peuvent être intégrés à une large gamme d'autres logiciels, y compris à des outils de SGEDD, afin d'améliorer la gestion des documents et des documents d'activité et d'offrir des fonctionnalités supplémentaires.

Certains de ces produits disposent d'une fonctionnalité importante de gestion des documents ou peuvent être intégrés à des applications d'extension qui offrent cette fonctionnalité. Par exemple, RecordPoint, une application logicielle de gestion des documents d'activité qui peut être intégrée à Microsoft SharePoint, revendique :

- un dépôt de documents sécurisé, qui empêche toute modification non autorisée des données ;
- la conformité des métadonnées avec la norme internationale sur la gestion des documents d'activité ISO 15489 ;
- un accès contrôlé aux documents de procédures et de politiques, avec contrôle automatisé des versions ;
- la capacité de mettre en œuvre un plan de mise au rebut des documents d'activité, qui identifie les informations qui peuvent être légalement détruites ; et
- un « assistant de destruction », qui automatise la mise au rebut des documents d'activité conformément aux exigences législatives.

Même lorsque le logiciel collaboratif ne dispose pas d'une bonne fonctionnalité de tenue des documents d'activité, il peut être possible de mettre en place des structures de classement, des règles de gestion et d'autres mécanismes de contrôle interne qui permettent d'obtenir de bons résultats en matière de tenue des documents d'activité. Dans ce cas, l'approche peut inclure l'utilisation d'astuces similaires à celles décrites en Annexe A pour la gestion des dossiers partagés.

3. Logiciel collaboratif

Avantages :

- Permet une intégration flexible avec différents outils logiciels.
- L'archivage numérique peut faire partie intégrante des processus de travail numériques de l'organisation.
- Il peut être un moyen de réaliser la transition vers un système de SGEDD.

Inconvénients :

- Garantir que ces systèmes offrent une bonne fonctionnalité de tenue d'archives peut exiger une gestion étendue et complexe de la configuration et une formation des utilisateurs.
- Peut être plus complexe à gérer en raison des exigences différentes pour les documents d'activité papier et numériques.
- Peut obliger les utilisateurs à faire des choix délicats concernant la capture des documents d'activité et des métadonnées.
- Peut devenir chaotique s'il n'est pas correctement configuré pour une bonne tenue d'archives ou si les contrôles internes et la formation des utilisateurs sont inadéquats.

Qui pourrait utiliser ce système ?

Les organisations dotées d'une solide infrastructure informatique de réseau et qui souhaitent déployer des logiciels collaboratifs pour être plus efficaces, mais qui ne sont peut-être pas prêtes ou ne disposent pas du budget nécessaire pour adopter des systèmes dédiés de gestion des documents d'activité numériques.

Résumé :

Les organisations utilisent de plus en plus fréquemment des logiciels collaboratifs pour leur archivage numérique. Lorsqu'ils sont correctement mis en œuvre, ils ont l'avantage de permettre à la fois une collaboration sur le lieu de travail et une bonne gestion des documents d'activité et de l'information.

Les logiciels collaboratifs nécessitent toutefois une analyse et une planification minutieuses avant le début de leur mise en œuvre, afin de s'assurer que le logiciel est correctement configuré en considérant les règles et processus opérationnels appropriés pour obtenir de bons résultats de tenue d'archives. Pour qu'une stratégie de logiciel collaboratif réussisse, il est essentiel d'accorder une grande priorité à la formation des utilisateurs, au contrôle centralisé et à l'assurance qualité, ainsi qu'à un suivi continu et à un audit portant sur l'efficacité du système en matière de tenue des documents d'activité.

4. NUMÉRISATION DE DOCUMENTS D'ACTIVITÉ PAPIER

La numérisation des documents d'activité papier peut être une bonne stratégie pour les organisations dont l'état de préparation à l'archivage numérique est moyen à élevé, tel qu'évalué en utilisant la Directive 13.

Les organisations choisissent de plus en plus souvent de numériser les anciens jeux de documents d'activité papier pour les conserver sous forme numérique. Pour le personnel d'une organisation, cela favorise souvent l'accès à ces documents d'activité, sachant que cette option présente l'avantage supplémentaire de fournir des « copies de conservation » des documents d'activité originaux, qui servent alors de sauvegarde pour les cas où les documents originaux seraient perdus ou endommagés. Dans certains cas, les projets de numérisation sont lancés principalement pour réduire les besoins de l'organisation en espace de stockage physique dédié aux documents d'activité papier. Dans ces cas, les documents d'activité papier originaux sont supprimés une fois le projet de numérisation terminé. Si votre organisation envisage de supprimer ses documents d'activité papier originaux après les avoir numérisés, il est important de s'assurer que les copies numériques sont des substituts adéquats des originaux papier. Il est par conséquent recommandé aux organisations de demander l'avis de leurs archives nationales avant de supprimer des documents d'activité papier originaux qui ont été numérisés. Il peut exister des raisons juridiques ou historiques qui empêchent la suppression de documents d'activité papier originaux une fois le document numérisé.

Les projets de numérisation d'anciens documents d'activité papier commencent souvent quand des documents d'activités organisationnels nouveaux ou « en cours » continuent d'être créés et gérés sous forme papier. Cette approche crée un environnement hybride de tenue de documents d'activité, dans lequel les anciens documents d'activité sont disponibles sous forme numérique (après avoir été scannés) quand les documents actuels sont disponibles sous forme papier.

Cette approche peut avoir l'avantage d'habituer le personnel d'une organisation à l'idée d'utiliser des documents d'activité numériques, et peut constituer une voie vers le développement de systèmes de tenue d'archives entièrement numériques, tant pour les documents anciens que pour les documents actuels. Dans de tels cas, les organisations se rendent compte du gaspillage qu'implique l'impression de documents d'activité numériques à la création à des fins de classement, puis la numérisation de ces documents papier et la création de documents d'activité numériques repris (consultez la Directive 12 pour des explications sur les termes « à la création » et « repris »). En fin de compte, il est plus efficace d'opérer une gestion numérique des documents numériques à la création dès leur création. Toutefois, la mise en œuvre de systèmes fiables pour soutenir ce scénario constitue un défi pour la plupart des organisations, si bien que les projets de numérisation des anciens documents papier peuvent souvent constituer une bonne étape vers la tenue de documents d'activité entièrement numérique.

Même si les organisations disposent de systèmes de tenue de documents d'activité numériques à la création (voir les options 6 et 7 suivantes), ils recevront ou créeront toujours des documents d'activité papier qu'ils voudront peut-être numériser afin de les gérer dans leurs systèmes de tenue d'archives numérique.

Si votre organisation envisage de numériser des documents d'activité papier, consultez la Directive 15 de la Boîte à outils pour obtenir des conseils plus détaillés sur la numérisation et le reformatage numérique.

4. Numérisation des documents d'activité papier

Avantages :

- Permet au personnel d'accéder plus facilement aux documents d'activité.
- Fournit des copies de conservation des documents d'activité papier originaux en cas de catastrophe ou de perte.
- Peut réduire la nécessité pour une organisation de maintenir des installations de stockage de papier.
- Peut être une voie vers une stratégie complète de tenue d'archives numérique.

Inconvénients :

- Peut entraîner une confusion entre les systèmes parallèles de documents d'activité papier et numériques.
- La création et la gestion des métadonnées pour les copies numérisées peuvent être coûteuses et prendre du temps.
- Les copies numérisées peuvent ne pas être des substituts adéquats des originaux sur papier.
- Il peut y avoir une double manipulation car des documents d'activité numériques à la création sont imprimés sur papier, puis numérisés ultérieurement sous forme numérique.

Qui pourrait utiliser ce système ?

- Les organisations disposant d'une infrastructure informatique raisonnable et qui souhaitent rendre leurs anciens documents d'activité papier plus accessibles au personnel et familiariser ce personnel à l'utilisation des documents d'activité numériques.
- Les organisations qui souhaitent réduire l'utilisation d'installations de stockage de papier coûteuses.

Résumé :

La numérisation des anciens documents d'activité papier sous forme numérique peut apporter des avantages opérationnels à une organisation. Toutefois, avant de se précipiter dans un projet de numérisation, il convient de planifier soigneusement le projet afin de s'assurer que ses résultats valent l'investissement consenti. Elle est également nécessaire pour que les copies numériques obtenues, ainsi que leurs métadonnées, puissent être conservées sous une forme utilisable aussi longtemps qu'elles sont nécessaires, ce qui peut représenter plusieurs décennies.

5. SYSTÈMES HYBRIDES (PAPIER ET NUMÉRIQUE)

Un système hybride peut être une stratégie appropriée pour les organisations dont l'état de préparation à l'archivage numérique est moyen ou élevé, tel qu'évalué en utilisant la Directive 13.

De nos jours, les organisations doivent souvent gérer à la fois des documents d'activité papier et des documents d'activité numériques. Lorsqu'une organisation utilise à la fois des systèmes papier et numériques pour gérer ses documents d'activité, elle utilise un système hybride. Un système hybride n'est pas un système qu'une organisation achète, mais plutôt une combinaison de différents systèmes de tenue d'archives (comme des dossiers partagés sur un lecteur réseau et un système de classement papier).

Les exigences de gestion d'un système hybride diffèrent de celles d'un système de tenue d'archives purement papier ou d'un système de tenue d'archives purement numérique. Dans un environnement hybride, il est nécessaire de créer un « marqueur » - un profil de métadonnées du document d'activité physique - dans le système numérique pour contrôler le document d'activité papier et assurer un lien entre les systèmes papier et numérique. Par exemple, lorsque vous gérez des documents d'activité papier à l'aide de Sharepoint, l'utilisateur crée un élément de liste dans Sharepoint, associe l'élément de liste au dossier papier qui se trouve dans une zone de stockage, et gère l'élément de liste.

Le système de gestion utilisé pour gérer l'environnement hybride doit répondre aux exigences d'accès, de sécurité, de conservation, de mise au rebut et de contrôle tant pour les documents d'activité numériques que pour les documents d'activité papier. Il doit également fournir la fonctionnalité de recherche permettant de localiser les deux types de documents d'activité.

La Directive 16 de cette Boîte à outils fournit des listes de contrôle pour les systèmes et les logiciels qui peuvent être utilisés pour évaluer la fonctionnalité de tenue d'archives des systèmes existants ou proposés.

5. Systèmes hybrides

Avantages :

- Permet une intégration souple de différents outils logiciels.
- Il peut s'agir d'un moyen de passage graduel à un SGEDD.
- Il peut permettre la gestion et la conservation de documents d'activité qui doivent être conservés sous forme papier pour des raisons juridiques ou autres.

Inconvénients :

- Il est plus complexe à gérer en raison des exigences différentes pour les documents d'activité papier et pour les documents d'activité numériques.
- Il oblige les utilisateurs à faire davantage de choix en ce qui concerne la capture des documents d'activité et les métadonnées.

Qui pourrait utiliser ce système ?

Les organisations qui souhaitent gérer les documents d'activité numériques à la création sous forme numérique tout en conservant les documents d'activité papier originaux sous forme papier pour des raisons juridiques ou autres.

Dans certaines circonstances, les copies numériques de documents d'activité papier peuvent ne pas être admissibles comme preuves devant les tribunaux.

Résumé :

Les organisations reçoivent et créent des documents d'activité sous forme physique et sous forme numérique. Pour gérer les documents d'activité dans un seul format, il faut soit imprimer les documents d'activité numériques à la création sur papier, soit numériser les documents d'activité papier sous forme numérique. L'adoption d'un système hybride évite au personnel de devoir copier, imprimer ou reformater les documents d'activité pour les classer. Il pourrait également fournir certaines garanties juridiques en cas de doute sur l'admissibilité juridique des documents d'activité numériques. Pour que les systèmes hybrides réussissent, il est important de créer et de maintenir un système unique de contrôle des documents d'activité, qui contrôle à la fois les documents d'activité papier et les documents d'activité numériques.

6. SYSTÈMES DE GESTION ÉLECTRONIQUE DES DOCUMENTS ET DES DOSSIERS (SGEDD)

Un système de gestion électronique des documents et des dossiers peut être une stratégie appropriée pour les organisations dont le niveau de préparation à l'archivage numérique est élevé, tel qu'évalué par la Directive 13.

Un système de gestion électronique des documents et des dossiers (connu sous le nom de SGEDD) est un progiciel conçu pour gérer les grandes quantités d'informations numériques que les administrations publiques créent et reçoivent chaque jour. Comme son nom l'indique, un SGEDD combine dans un seul système les fonctions de gestion des documents d'activité (y compris le contrôle des versions) et de gestion des dossiers. Un SGEDD peut être utilisé pour gérer des documents d'activité et des informations purement numériques (notamment e-mails, feuilles de calcul, documents texte et images animées) ou, comme nous l'avons vu dans la section précédente, pour gérer un système hybride d'informations numériques et de documents papier.

La réussite de la mise en œuvre d'un SGED implique bien plus que l'achat et l'installation du logiciel. Comme pour tous les projets de technologie de l'information, la mise en œuvre d'un SGEDD réussira si l'organisation va au-delà du logiciel et aborde une série de questions clés telles que les moteurs ou facteurs de motivation en faveur du logiciel, l'environnement opérationnel actuel, la culture de l'organisation et les ressources.

Il convient de rappeler que seuls 20 % de la solution aux problèmes de gestion de l'information et des documents d'activité sont apportés par la technologie. Lors de l'élaboration d'un dossier de décision relatif à un SGEDD, il est important de déterminer le coût non seulement du logiciel et de sa mise en œuvre, mais aussi de l'assistance et de la maintenance du système au fil du temps.

Des ressources seront nécessaires pour :

- l'achat - souvent conformément aux exigences gouvernementales ou internes en la matière
- le soutien au projet - comprend la gestion et les conseils, si nécessaire
- l'achat et l'installation du matériel - y compris serveur, scanners, sauvegarde des systèmes et mises à niveau informatiques
- l'achat et l'installation de logiciels - y compris système SGEDD, numérisation, sauvegarde, système d'exploitation, interface de courrier électronique
- l'assistance technique - personnel informatique, consultants ou sous-traitants si nécessaire, formation opérationnelle
- l'administration - formation, soutien administratif
- la mise en œuvre - les coûts de mise en œuvre comprennent réseau, services, hébergement, politiques et normes, conception et analyse, développement et tests, pilotage, gestion du changement et déploiement
- le fonctionnement et les opérations - maintenance des logiciels et du matériel, licences, consommables (papier, disques, bandes), personnel
- les utilisateurs - formation à différents niveaux
- la migration - migration des données (papier et numériques) pour garantir l'accessibilité des documents d'activité dans le temps, coûts de restauration ou de réparation des données perdues ou corrompues (consultez la Directive 18 : Préservation numérique pour plus de détails sur la migration des données).

6. Systèmes de gestion électronique des documents et des dossiers (SGEDD)

Avantages :

- Gère les documents d'activité sur toute leur durée de vie, depuis leur création jusqu'au moment où ils ne sont plus nécessaires pour une utilisation.
- Augmente l'efficacité - l'information est plus facilement disponible quand on en a besoin.
- Augmente la responsabilité - en créant un registre complet des activités officielles.
- Améliore la conformité à la législation.
- Réduit les risques - en réduisant les risques de perte ou de destruction des documents d'activité, ou d'accès inapproprié à des documents d'activité.

Inconvénients :

- Les frais de licence pour les logiciels peuvent être très élevés. Un dossier de décision solide et convaincant est indispensable pour justifier l'investissement.
- Peut être complexe à utiliser et à administrer.
- Peut être déconnecté des processus métier, car les documents d'activité sont souvent créés dans un système opérationnel ou une application bureautique, puis copiés dans un SGEDD distinct à des fins de gestion de ces documents d'activité.
- Un investissement important dans la gestion du changement et la formation des utilisateurs est généralement nécessaire pour surmonter la résistance des utilisateurs au système.
- Des mises à jour régulières du logiciel sont généralement nécessaires. Elles peuvent être coûteuses
- L'assistance après-vente du fournisseur peut être inadéquate.

Qui pourrait utiliser ce système ?

Les organisations disposant d'une bonne infrastructure informatique, d'une bonne assistance technique et d'un budget adapté et qui souhaitent mettre en œuvre une stratégie globale de tenue d'archives numériques.

Résumé :

Les systèmes de SGEDD bien mis en œuvre peuvent apporter des améliorations majeures à l'efficacité des activités internes et de la tenue des documents d'activité d'une organisation. La réussite de leur mise en œuvre peut cependant parfois être délicate, car ils nécessitent un engagement majeur dans la gestion du changement organisationnel, une direction de haut niveau, un soutien et une supervision techniques et en matière de gestion des documents d'activité, une assurance qualité permanente, ainsi que des audits et un suivi réguliers. Les licences logicielles étant souvent coûteuses, un SGEDD incorrectement mis en œuvre peut non seulement laisser une organisation dans une situation plus défavorable qu'elle ne l'aurait été autrement, mais peut aussi représenter un important gaspillage de fonds publics.

Comme les systèmes de SGEDD sont généralement distincts des systèmes opérationnels de base, une réflexion et une planification minutieuses doivent guider l'intégration de ces systèmes et processus de travail séparés. À plus long terme, il peut être préférable pour les entreprises d'intégrer une fonctionnalité de tenue d'archives dans leurs systèmes opérationnels de base (cette approche est abordée dans la stratégie 7) plutôt que de s'appuyer sur des systèmes SGEDD séparés, dédiés uniquement à la gestion des documents d'activité.

7. INTÉGRATION D'UNE FONCTIONNALITÉ DE TENUE D'ARCHIVES DANS LES SYSTÈMES OPÉRATIONNELS

L'intégration d'une fonctionnalité de tenue d'archives dans les systèmes opérationnels peut être une stratégie appropriée pour les organisations dont l'état de préparation à l'archivage numérique est moyen ou élevé, tel qu'évalué par la Directive 13.

La plupart des organisations utilisent une variété de systèmes dédiés pour soutenir une ou plusieurs de leurs responsabilités de base. Ces systèmes sont connus sous le nom de systèmes opérationnels. Des exemples de systèmes opérationnels sont les systèmes de gestion des dossiers, les systèmes de gestion du contenu, les systèmes d'octroi de licences et les systèmes financiers.

Idéalement, ces systèmes opérationnels devraient inclure des fonctions de tenue d'archives suffisantes pour garantir que des documents d'activité complets et précis relatant les activités et transactions organisationnelles sont capturés et conservés aussi longtemps qu'ils sont nécessaires.

En réalité, les systèmes opérationnels ne disposent généralement pas de fonctionnalité de tenue d'archives adéquate. Cela s'explique notamment par le fait que les systèmes opérationnels mettent souvent l'accent sur l'importance de maintenir des informations à jour dans les tables de la base de données. Les documents d'activité doivent cependant être fixés dans le temps et ne doivent pas toujours pouvoir être modifiés de quelque manière que ce soit, sans quoi ils perdent leur valeur en tant que preuve authentique des activités passées. Une partie de l'attrait d'un système SGEDD est qu'il permet de copier dans un SGEDD les documents d'activité créés dans un système opérationnel à des fins de tenue d'archives. Cependant, il n'est pas efficace de copier des documents d'activité d'un système opérationnel vers un SGEDD car cela génère un travail supplémentaire pour le personnel. Le risque selon lequel des documents d'activité importants créés dans un système opérationnel ne soient pas enregistrés dans le SGEDD par les utilisateurs existe également, et ces documents d'activité ne sont par conséquent pas conservés et gérés comme des documents d'activité par une organisation.

Le meilleur moment pour aborder les exigences fonctionnelles d'archivage dans les systèmes opérationnels est le moment où de nouveaux systèmes sont conçus ou mis en œuvre. Il est plus difficile, mais pas nécessairement impossible, d'améliorer la fonctionnalité de tenue d'archives de systèmes opérationnels existants. La Directive 16 de cette Boîte à outils fournit des listes de contrôle pour les systèmes et les produits logiciels qui peuvent être utilisés pour évaluer les fonctions de tenue d'archives de systèmes existants ou proposés. Elle est basée sur le module 3 de l'ICA-Req (Conseil international des archives) - *Principles and Functional Requirements for Records in Digital Office Environments, Module 3: Guidelines and Functional Requirements for Records in Business Systems* (Principes et exigences fonctionnelles relatifs aux documents d'activité dans des environnements de bureau numériques, module 3 : Directives et exigences fonctionnelles relatives aux documents d'activité dans les systèmes opérationnels) (également publié par l'Organisation internationale de normalisation sous la référence ISO 16175-3, 2010).

Pour réussir à intégrer la fonctionnalité de tenue d'archives dans les systèmes opérationnels, il est nécessaire que les gestionnaires de documents d'activité, les propriétaires et les professionnels de l'informatique coopèrent pour fournir des systèmes qui répondent à la fois aux exigences de l'activité de base et à celles de la tenue d'archives.

7. Intégration d'une fonctionnalité d'archivage dans les systèmes opérationnels

Avantages :

- Permet de créer et de tenir à jour les documents d'activité dans le même système.
- Peut davantage garantir que les documents d'activité importants seront créés et conservés en tant que documents d'activité.

Inconvénients :

- L'intégration d'une fonctionnalité d'archivage dans des systèmes opérationnels peut s'avérer difficile et coûteuse, et nécessiter une re-conception et une ré-ingénierie complexes des systèmes.
- Les gestionnaires des documents d'activité peuvent ne pas avoir suffisamment d'influence au sein de leur organisation pour convaincre les responsables opérationnels et informatiques des avantages de cette solution.

Qui pourrait utiliser ce système ?

Les organisations qui souhaitent gérer les documents d'activité numériques à la création sous forme numérique au sein de systèmes opérationnels qui génèrent les documents d'activité en tant que preuve de l'activité organisationnelle.

Résumé :

Cette stratégie est considérée comme la référence en matière d'archivage numérique, mais elle ne sera pas toujours facile ou possible. Sa réussite dépend de la bonne compréhension des processus de travail et des exigences d'archivage d'une organisation, d'une bonne infrastructure informatique et d'un personnel informatique qualifié, ainsi que d'un niveau élevé de soutien à la tenue d'archives au sein de l'organisation.

ANNEXE A - CONSEILS DE GESTION DES DOSSIERS PARTAGÉS

- Créez une politique et des procédures d'utilisation des dossiers partagés à destination du personnel qui soient claires. Celles-ci doivent inclure des informations clés telles que les documents d'activité et documents qui doivent être capturés dans des dossiers, et la façon dont sera réalisée la mise au rebut ou la suppression des documents d'activité. Toute procédure ou règle doit être rédigée simplement et être accessible à l'ensemble du personnel via un point d'accès centralisé tel que l'intranet du personnel.
- Créez des structures logiques de classement des informations dans les dossiers partagés. Une structure de classement typique est hiérarchique et comporte trois niveaux de dossiers, qui reflètent les fonctions, les activités et les transactions d'une organisation, ainsi qu'un quatrième et dernier niveau en dessous de ceux-ci et correspondant à l'endroit où les documents d'activité sont capturés. Le fait de disposer d'une structure de classement sur un disque partagé réduit le risque de perte des documents d'activité et de l'information, et favorise la cohérence en empêchant les utilisateurs de créer leurs propres structures de dossiers, différentes de celles utilisées dans le reste de l'organisation. Cette méthode permet également à une organisation de mettre en place des calendriers de mise au rebut ou des règles de suppression des informations, et de les appliquer de façon cohérente à des groupes de documents d'activité.
- Déterminez la façon dont les dossiers et les documents qu'ils contiennent doivent être nommés. Les conventions de nommage doivent s'appliquer aux dossiers à différents niveaux de la structure, et doivent être simples à comprendre et à utiliser. Les titres des dossiers doivent être conformes au système de classement des opérations de l'organisation, s'il en existe un.
- Établissez des restrictions et des contrôles appropriés pour les groupes de travail ou les dossiers des lecteurs partagés. Les contrôles d'accès détermineront les personnes qui peuvent accéder aux documents d'activité et les capturer, ainsi que celles qui peuvent accéder aux dossiers et en créer de nouveaux. Envisagez d'appliquer des contrôles pour empêcher la création non autorisée de dossiers de niveau supérieur ou intermédiaire, tout en laissant plus de liberté aux niveaux inférieurs.
- Attribuez des responsabilités en matière de gestion des dossiers partagés et assurez-vous que la structure de classement est maintenue.
- Demandez-vous si certains dossiers contenant des informations sensibles doivent être retirés des lecteurs partagés, ou sécurisés et masqués sauf pour les groupes disposant des niveaux d'autorisation appropriés.
- Prévoyez une formation et une assistance aux utilisateurs de dossiers partagés, ainsi qu'au personnel ayant des responsabilités dans la création ou la gestion des dossiers.

ANNEXE B - TENDANCES ET ENJEUX DE L'ARCHIVAGE NUMÉRIQUE

Décider de la bonne stratégie d'archivage numérique pour votre organisation est d'autant plus difficile quand on observe le rythme des changements et des évolutions du paysage informatique. Les applications des logiciels libres et l'informatique en nuage sont deux tendances émergentes qui peuvent avoir un impact sur les décisions prises par votre organisation au moment de choisir une stratégie de gestion des documents d'activité numériques.

L'alternative des logiciels libres

Une tendance croissante du secteur du logiciel est le développement et l'utilisation d'applications logicielles dites « open source », ou libres. Les principales différences entre les logiciels libres et les logiciels commerciaux et propriétaires sont les suivantes :

- Les logiciels libres sont généralement développés par une communauté de développeurs de logiciels dans un environnement web transparent, tandis que les logiciels commerciaux ou propriétaires sont développés par des développeurs de logiciels travaillant pour une société de logiciels.
- Les logiciels libres peuvent être téléchargés gratuitement via internet, sous réserve de certaines conditions et contraintes de licence, alors que les logiciels commerciaux ou propriétaires doivent être achetés moyennant des droits de licence annuels versés à un vendeur de logiciels.

Si les logiciels libres sont exempts de tout droit de licence, leur mise en œuvre n'est pas nécessairement gratuite. Il existe des entreprises qui réalisent leurs bénéfices en travaillant avec des organisations pour les aider à mettre en œuvre des applications logicielles libres. Pour les logiciels libres plus complexes, comme les applications des SGEDD ou des systèmes de gestion de contenu, il est souvent conseillé de payer un prestataire externe pour la mise en œuvre du logiciel.

Les partisans du logiciel libre font valoir que celui-ci est généralement plus souple et plus transparent que le logiciel propriétaire, qui peut être rigide et difficile à comprendre. En effet, le code source et la documentation qui l'accompagne sont librement accessibles sur internet pour les logiciels libres, tandis que le code source des logiciels propriétaires est gardé au titre du secret commercial et de la propriété intellectuelle privée.

Les partisans des logiciels propriétaires font valoir qu'ils sont fiables, à l'abri des virus et autres menaces, et qu'ils sont accompagnés d'une assistance et d'une formation professionnelles.

De nombreuses applications de logiciel libre sont disponibles sur Internet. Leur qualité est très variable : ce n'est pas parce qu'un logiciel est libre qu'il est bon. Il convient donc de faire preuve d'une grande prudence dans le choix de l'application de logiciel libre à utiliser. Une application de logiciel libre couramment utilisée pour la gestion des documents d'activité, des dossiers et du contenu est Alfresco.

Avantages :

- Sans frais de licence.
- Le code source et la documentation d'accompagnement sont disponibles gratuitement.
- Par rapport à l'utilisation d'applications logicielles propriétaires fermées, l'utilisation de logiciels libres ne rend pas votre organisation dépendante des services d'un vendeur de logiciels particulier.
- Les informations créées à l'aide de logiciels libres sont généralement plus faciles à conserver à long terme, car elles sont moins susceptibles de devenir obsolètes, comme c'est le cas avec des versions de logiciels qui ne sont plus prises en charge par les fournisseurs propriétaires.

Inconvénients :

- Comme il n'y a pas de « vendeur » de logiciels libres, il se peut qu'aucune entreprise ne soit en mesure de fournir un support technique pour l'application.
- Si le logiciel est exempt de frais de licence annuels, sa mise en œuvre n'est pas souvent gratuite.

Informatique en nuage et archivage numérique

Une autre grande tendance informatique est l'utilisation de l'informatique en nuage, ou « cloud computing ». L'informatique en nuage est une informatique basée sur Internet, où des serveurs partagés fournissent sur demande aux organisations des ressources, des logiciels et des données. En général, les clients ne possèdent pas l'infrastructure physique, mais louent son utilisation auprès d'un prestataire tiers. La location de l'utilisation permet à l'organisation d'éviter des coûts importants, car elle ne paie que pour les ressources qu'elle utilise.

On peut citer les exemples courants suivants d'utilisateurs de l'informatique en nuage :

- fournisseurs de stockage de données sur Internet
- fournisseurs de messagerie électronique en ligne, tels que gmail
- sites de réseaux sociaux basés sur le cloud, tels que Facebook et Flickr, à des fins de communication en ligne et de stockage et de gestion des informations.

L'une des principales caractéristiques du « nuage » est que l'on ne peut jamais vraiment savoir où il se trouve. Il peut être en Californie, en Inde ou en Chine - n'importe où et/ou nulle part ! Quel que soit l'endroit où les informations sont stockées, il est probable que le site échappe au contrôle des lois et des tribunaux de votre pays. Les organisations qui ont recours à l'informatique en nuage doivent procéder à une évaluation des risques et examiner les risques associés au stockage de documents d'activité vitaux dans le « nuage ». On peut citer parmi ces risques :

- contrôle limité sur les informations de l'organisation. Si le seul endroit où un e-mail interne, un document ou toute autre communication est stocké est le « nuage », l'organisation risque de perdre le contrôle de ces informations.
- Comment protéger les informations contre l'accès, l'utilisation ou la falsification non autorisés.
- Comment récupérer les données si le service basé sur le cloud fait faillite.


Les mesures visant à réduire les risques élevés comprennent la réalisation de copies des documents d'activité vitaux pour les stocker et les gérer dans des systèmes et des dispositifs de stockage détenus par votre organisation ou le gouvernement et les conserver dans votre propre pays. Une autre approche consiste à négocier des accords contractuels avec le prestataire des services en nuage qui protègent les intérêts et les actifs informationnels de votre organisation. Dans la pratique cependant, cela est souvent très difficile, voire impossible, à réaliser.

Avantages :

- Peu coûteux et facile à utiliser, il ne nécessite que peu d'infrastructure informatique au sein de l'organisation.

Inconvénients :

- Les documents d'activité vitaux de l'organisation peuvent échapper au contrôle de votre organisation, de votre gouvernement et du système juridique de votre pays.
- Des documents d'activité vitaux de votre organisation peuvent être supprimés, perdus, copiés ou falsifiés à l'insu de votre organisation et sans que celle-ci ne puisse rien y faire.



La *Boîte à outils d'archivage pour une bonne gouvernance* a été produite par la Branche Régionale pour le Pacifique du Conseil International d'Archives, avec l'aide des Archives nationales d'Australie et d'AusAID.