


Boîte à outils d'archivage pour une bonne gouvernance

DIRECTIVE 19 :
Mise en œuvre d'une stratégie d'archivage numérique





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 19 : Mise en œuvre d'une stratégie d'archivage numérique

TABLE DES MATIÈRES

Passage du papier aux systèmes numériques.....	2
Planification du projet.....	4
Réalisation d'un dossier de décision.....	5
Gestion du risque - à savoir surtout une gestion du changement !.....	7
Questions associées à la mise en œuvre.....	9
Réalisation des avantages.....	12

PASSAGE DU PAPIER AUX SYSTÈMES NUMÉRIQUES

Le passage d'un système d'archivage sur papier à un système d'archivage numérique est un projet majeur, qui doit être abordé de façon stratégique, à l'échelle de l'organisation. Une transition implique :

- une planification et une gestion intensives du projet ;
- l'identification des exigences fonctionnelles de la tenue d'archives au sein de votre organisation ;
- l'examen et l'évaluation des systèmes existants et proposés par rapport à ces exigences ;
- l'élaboration d'un dossier de décision, à soumettre à l'approbation de la direction générale de votre organisation ;
- la mise en œuvre du nouveau système ; et
- un engagement majeur dans la gestion du changement organisationnel.

Avant de mettre en œuvre une stratégie d'archivage numérique, vous devrez décider de la stratégie la mieux adaptée aux besoins et aux circonstances de votre organisation, pour le moment et pour les cinq à dix années à venir. Les utilisateurs de cette directive doivent d'abord utiliser les Directives 12, 13 et 14 sur l'archivage numérique de cette Boîte à outils, pour les aider à prendre cette décision. Il est également fortement conseillé d'utiliser et, dans la mesure du possible, de mettre en œuvre d'autres directives plus générales sur la tenue d'archives contenues dans cette Boîte à outils, par exemple les Directives 2, 3 et 6.

Il est important d'aborder les questions fondamentales de gestion des documents d'activité au sein de votre organisation avant d'entreprendre le processus risqué et potentiellement coûteux de la transition vers un archivage numérique.

Il est important de noter que le déploiement ou la mise en place d'une application logicielle ne représente qu'une petite partie du processus de mise en œuvre d'une stratégie d'archivage numérique réussie. Les autres composantes sont les suivantes :

- **Cadres politiques** - outre le déploiement de logiciels dotés de fonctionnalités de gestion des documents d'activité, il est nécessaire d'examiner les politiques et les lois existantes en matière de gestion et de sécurité des informations afin d'identifier les domaines dans lesquels les politiques doivent être révisées. Les politiques qui doivent être revues ou développées comprennent celles relatives aux responsabilités en matière de documents d'activité pour les différentes catégories d'employés, ainsi que les politiques de conservation et de mise au rebut des documents d'activité. Les cadres politiques qui guident et soutiennent un bon logiciel de gestion des informations opérationnelles peuvent être associés à des outils tels que des plans de classement et des modèles de métadonnées.

- **Analyse des processus opérationnels** - elle comprend l'identification et la réaffectation éventuelle des rôles et responsabilités du personnel, et doit idéalement avoir lieu avant tout déploiement informatique.
- **Gestion de projet** - tout déploiement informatique nécessite une planification et un suivi minutieux impliquant différentes étapes. Les techniques de gestion de projet sont des outils performants qui fournissent des conseils et une structure concernant le calendrier et le coût du projet.
- **Gestion du changement** - le déploiement de technologies numériques au sein d'une organisation modifie non seulement la façon dont les processus opérationnels sont exécutés, mais aussi les rôles et responsabilités des utilisateurs du système. Les utilisateurs doivent être bien préparés à ces changements. Si la mise en œuvre d'un logiciel de tenue d'archives échoue, c'est généralement dû à une mauvaise gestion du changement, plutôt qu'à un défaut de la technologie.
- **Gestion du risque** - les documents d'activité opérationnels contiennent des informations opérationnelles essentielles. Par conséquent, la décision de passer à une gestion automatisée des documents d'activité doit être éclairée par une analyse des risques associés à la fois à l'approche recommandée et aux autres approches envisagées (par exemple différentes options logicielles, différentes stratégies) dans le cadre du dossier de décision. L'évaluation continue du risque après la mise en œuvre doit être intégrée dans le cadre de la gestion générale du risque d'une organisation.
- **Durabilité** - le dossier de décision sur la gestion automatisée des documents d'activité doit souligner la façon dont le système sera exploité et maintenu dans le temps.
- **Développement des capacités et formation** - lorsque les organisations déploient un nouveau logiciel, elles doivent former le personnel qui l'utilisera. Bien souvent, ce personnel ne sera pas familiarisé avec la nouvelle technologie. Les organisations doivent également développer les capacités techniques du personnel qui assurera l'assistance et la maintenance du nouveau système numérique.
- **Gestion de la qualité** - lorsque les organisations déploient des systèmes numériques, elles doivent être en mesure d'évaluer la performance du logiciel en fonction de différents critères. Elles doivent également être en mesure d'évaluer l'impact du déploiement des logiciels sur les processus opérationnels.
- **Gestion de la configuration** - il est nécessaire de garantir que le logiciel possède non seulement les fonctionnalités d'archivage nécessaires, mais aussi que celles-ci sont correctement configurées et permettent au logiciel de fonctionner de façon appropriée au sein de l'infrastructure informatique de l'organisation.
- **Culture d'entreprise** - il est essentiel que la culture d'une organisation renforce la valeur et l'importance d'une bonne tenue de documents d'activité et que celle-ci soit attendue de tous les employés. Ces attentes doivent être régulièrement renforcées par le chef de l'administration et transmises à l'ensemble du personnel.

PLANIFICATION DU PROJET

Les étapes clés de la mise en œuvre d'une stratégie d'archivage numérique sont les suivantes :

- Obtenir un soutien de haut niveau - c'est vital pour la réussite du projet.
- Mettre en place une équipe de gestion du projet avec des rôles et des responsabilités clairement définis, des dispositions en matière de gouvernance et d'établissement de rapports et une représentation de tous les grands groupes de parties prenantes, y compris le personnel des TIC.
- Élaborer et faire approuver une stratégie de communication pour tenir le personnel, les principaux responsables et les autres parties prenantes informés, intéressés et impliqués dans l'avancement du projet.
- Planifier les phases nécessaires sur une durée déterminée. (Il est préférable de planifier et de progresser par petites étapes, en consolidant les acquis de la gestion des documents d'activité au fur et à mesure plutôt qu'en essayant d'en faire trop d'un coup). Ces phases peuvent inclure :
 - l'élaboration de la stratégie de gestion des documents d'activité (consultez la Directive 14 : Archivage numérique – Le choix de la meilleure stratégie) ;
 - la rédaction du dossier de décision, qui comprendra des informations sur la gestion du changement, la gestion du projet, la communication et la consultation avec les parties prenantes, la mise en œuvre, les produits livrables, les risques et les avantages (plusieurs dossiers de décision peuvent être nécessaires pour obtenir l'approbation de la direction pour chaque nouvelle étape du projet) ;
 - l'examen, l'identification, la documentation et/ou la révision des exigences d'archivage et des cadres stratégiques ;
 - la conduite d'un audit des actifs informationnels existants de l'organisation et de ses systèmes formels et informels de gestion de l'information ;
 - l'examen des systèmes existants par rapport aux exigences de l'organisation ;
 - la rédaction des spécifications fonctionnelles, techniques et utilisateurs ;
 - l'évaluation, la sélection et l'acquisition de logiciels (voir Directive 16 : Listes de contrôle des systèmes et des logiciels) ;
 - la mise en œuvre du système (y compris la conception, la configuration, les essais, le pilotage, la formation des utilisateurs et le déploiement) ;
 - la maintenance et le soutien continu ; et
 - l'examen post-mise en œuvre.

RÉALISATION D'UN DOSSIER DE DÉCISION

La mise en œuvre d'une stratégie d'archivage numérique est une entreprise majeure, souvent coûteuse et risquée pour les organisations. Il est nécessaire de préparer un dossier de décision pour obtenir les approbations de projet nécessaires, les allocations de fonds et le soutien de la direction générale. En fait, il peut être nécessaire de réaliser plusieurs dossiers de décision pendant toute la durée de vie du projet. Par exemple, une fois que vous avez utilisé la Directive 14 de la Boîte à outils (Archivage numérique - Le choix de la meilleure stratégie) pour déterminer votre meilleure stratégie d'archivage numérique, vous devez demander l'approbation officielle de cette stratégie avant d'aller plus loin. Ensuite, lorsque vous avez évalué et sélectionné un logiciel ou une suite de produits appropriés, vous devrez peut-être rédiger un second dossier de décision pour obtenir les fonds nécessaires à l'achat et au déploiement du logiciel et pour payer la formation du personnel.

Les dossiers de décision doivent présenter un argumentaire clair et convaincant d'investissement dans le projet proposé. Le coût de l'investissement dans le projet doit être justifié par les avantages tangibles et intangibles dont l'organisation bénéficiera en s'engageant dans le projet.

Les dossiers de décision abordent généralement les sujets suivants :

- Les questions / domaines d'amélioration de l'activité que le projet abordera ;
- Les obligations légales et autres obligations que l'organisation pourra respecter grâce au projet ;
- Les risques associés à une inaction ;
- Les avantages et les inconvénients des différentes options envisagées et les raisons pour lesquelles l'option recommandée a été retenue ;
- Les stratégies adoptées par d'autres organisations similaires ;
- La portée du projet - inclusions et exclusions ;
- Le budget, avec un chiffrage crédible. Ne sous-estimez pas les coûts, car un budget insuffisant entraînera probablement l'échec du projet. N'oubliez pas que les coûts d'acquisition et de licence du matériel informatique et des logiciels ne représentent généralement qu'une petite partie des coûts globaux de mise en œuvre d'une stratégie d'archivage numérique. La plupart des coûts seront associés à la gestion du changement, à l'intégration et à la configuration du logiciel, aux tests et à la formation des utilisateurs ;
- Une analyse coûts-avantages, qui explique pourquoi les avantages attendus justifient les dépenses demandées. Les hypothèses formulées aux fins de l'analyse coûts-bénéfices doivent être explicitées ;
- Le plan de gestion du projet, y compris les délais, le personnel, les étapes du projet et les produits livrables ;
- La gestion du changement et le plan de formation ;
- Le plan de gestion des risques, y compris l'analyse de la durabilité de la stratégie proposée ; et
- Le plan de réalisation des bénéfices.

Les dossiers de décision doivent également comporter un résumé analytique et un récapitulatif des recommandations.

L'identification et l'application de chiffres aux avantages attendus constituent une partie particulièrement importante du processus du dossier de décision. Les avantages peuvent inclure :

- une prise de décision plus efficace
- une meilleure conformité aux exigences légales et de responsabilité
- un meilleur service au client
- le fait d'éviter les litiges/la capacité d'amélioration pour défendre avec succès l'organisation en cas de litige
- une meilleure conservation de la mémoire de l'entreprise et un soutien à la gestion des connaissances
- un gain de temps pour le personnel concernant :
 - La recherche de documents d'activité
 - La récupération des documents d'activité
 - Le dépôt
 - La reprise / réutilisation d'informations
- une meilleure intégration des processus de tenue d'archives dans les processus opérationnels
- une amélioration de la réputation de l'organisation grâce à un système de vitrine
- la réduction de la consommation de papier et d'autres consommables de bureau
- la réduction des coûts de stockage
- la réduction du risque d'embarras causé par l'impossibilité de trouver des informations en cas de besoin
- une meilleure capacité du personnel à collaborer à la préparation de documents et à partager des informations.

GESTION DU RISQUE - À SAVOIR SURTOUT UNE GESTION DU CHANGEMENT !

Les projets d'archivage numérique ne répondent souvent pas aux attentes. Ils peuvent même parfois s'avérer de vrais désastres ! L'échec du projet peut être dû à des défauts techniques du produit choisi ou à l'incapacité de l'organisation à intégrer le logiciel d'archivage dans son infrastructure informatique et son réseau. Le plus souvent, les projets d'archivage numérique échouent en raison d'une gestion inadéquate du changement et/ou d'une culture organisationnelle défavorable.

Dans tout projet d'automatisation, il est essentiel d'identifier et d'apaiser les craintes légitimes du personnel. Le personnel risque fort d'avoir peur des nouvelles technologies, qu'il ne connaît pas. Cette peur de l'inconnu peut être due à la conviction selon laquelle la nouvelle technologie peut les faire paraître peu compétents s'ils ne la comprennent pas complètement, ou ils peuvent craindre que le nouveau système ne leur fasse perdre le contrôle de leurs informations et de leurs méthodes de travail. Il peut s'agir simplement d'une vague peur de l'inconnu. Ces craintes sont naturelles et il faut s'y attendre. Il convient d'aborder et de dissiper ces craintes avant la mise en œuvre du projet, en soulignant les avantages du système et en proposant une formation qui permettra au personnel de se sentir positif et confiant vis-à-vis du nouveau système.

Certains des risques les plus courants et des stratégies de prévention ou de traitement de ces risques figurent dans le tableau suivant.

Risque	Stratégies de gestion du risque
Le logiciel ne fonctionne pas comme prévu	<ul style="list-style-type: none">• Tester et évaluer précisément le logiciel avant son acquisition, avec la participation du personnel informatique.• S'entretenir avec d'autres organisations qui ont utilisé le logiciel envisagé.• Demander l'aide du fournisseur pour le dépannage pendant la négociation du contrat.
Le personnel rechigne à abandonner le système papier	<ul style="list-style-type: none">• Adopter une stratégie de communication qui met l'accent sur les avantages et les efficacités que le système numérique permettra de réaliser.• Proposer des cours de formation et une documentation conviviale sur le système (par exemple des manuels d'utilisation et des « antisèches »), qui aident le personnel à se familiariser avec le nouveau système.• Maintenir un service d'assistance pour aider les utilisateurs.• Créer un réseau de « super-utilisateurs » au sein de l'organisation, qui ont reçu une formation de haut niveau au système et peuvent jouer le rôle de défenseurs, champions ou résolveurs de problèmes au sein de leurs équipes de travail.• Déployer le nouveau système pourrait inclure une « date butoir » bien annoncée, après laquelle aucun document papier ne pourra plus être enregistré, ou seulement certaines catégories approuvées. Suivre ce processus de changement et parler avec le personnel des problèmes à mesure qu'ils se présentent.

Risque	Stratégies de gestion du risque
Confusion sur la façon d'utiliser le système, qui conduit le personnel à revenir aux espaces de stockage personnels des documents d'activité (fichiers pst d'email, ou dossiers d'impressions papier dans des boîtes)	<p>Configurer les interfaces utilisateur du système pour qu'elles soient aussi conviviales et intuitives que possible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer des cours de formation - de préférence « pratiques ». • Établir un réseau de super-utilisateurs et de dépanneurs. • Le personnel en charge des documents d'activité fait le tour des zones de travail pour interroger les employés sur leur utilisation du système. • Écouter les préoccupations des utilisateurs et répondre à ces problèmes de façon utile et constructive.
Personnel spécialisé qui se considère comme étant en dehors du système	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que le système est configuré pour répondre à leurs besoins particuliers légitimes. Avoir une formation qui met l'accent sur la façon dont le système leur facilitera la vie. • Soutenir le système depuis le sommet de l'organisation, avec des attentes claires et respectées sur l'engagement du personnel.
Réticence des utilisateurs à remplir correctement les champs de métadonnées lors de la capture des documents d'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Configurer le système pour qu'il capture automatiquement le plus de métadonnées possibles, ce qui réduit au minimum les exigences pour l'utilisateur final. • Donner aux utilisateurs des conseils clairs et simples sur les conventions de nommage / le titrage et sur la création / capture d'autres éléments importants des métadonnées. • Revoir une formation qui souligne les avantages de disposer de bonnes métadonnées, notamment une recherche plus rapide et plus simple dans les documents d'activité. • Disposer de mécanismes centralisés d'assurance de la qualité, dans le cadre desquels le personnel en charge des documents d'activité échantillonne et contrôle les documents d'activité nouvellement enregistrés, corrige les éventuelles erreurs dans les métadonnées et explique poliment aux utilisateurs les problèmes qui se posent.
Absence d'assistance technique après-vente de la part du fournisseur	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les normes en matière de service d'assistance technique lors de la négociation du contrat et prévoir des pénalités financières en cas d'absence de la prestation de service. • Garantir que les vendeurs ont une présence locale ou des agents dans votre ville ou votre territoire.

Changer les mentalités et les cultures organisationnelles

L'adoption d'une stratégie d'archivage numérique implique de faire évoluer les mentalités :

- de passer d'un esprit papier à un esprit numérique ;
- de passer du secret à l'ouverture associée au partage d'informations ;
- de passer d'une information considérée comme étant une propriété personnelle à une information vue comme la propriété de l'organisation.

Pour réussir à faire évoluer les mentalités, il faut gagner le cœur et l'esprit de votre personnel, pour qu'il comprenne qu'une bonne tenue d'archives sera bénéfique tant pour l'organisation que pour lui-même. Pour que le changement réussisse, il faut aussi que l'organisation communique clairement sur les attentes à l'égard du personnel, qui saura réaliser une bonne tenue d'archives.

QUESTIONS ASSOCIÉES À LA MISE EN ŒUVRE

Les approches du déploiement du nouveau système

Plusieurs approches sont envisageables pour déployer de nouvelles applications logicielles au sein d'une organisation.

- Déploiement par phases
Dans le cadre d'un déploiement par phases, les différentes équipes de travail sont initiées au logiciel à des moments différents. Les déploiements par phases peuvent être plus complexes à gérer, mais représentent généralement un risque moindre pour les grandes organisations.
- Changement immédiat
Le déploiement immédiat est une approche de type « big bang », qui consiste à déployer la structure sur l'ensemble de l'organisation en un seul jour. Une approche de changement immédiat est recommandée pour les organisations plus petites.
- Fonctionnement en parallèle
Une approche de « fonctionnement parallèle » consiste à faire fonctionner les deux systèmes en tandem pendant une période de transition déterminée, l'ancien système devant être abandonné à une date ultérieure déterminée ou dès que l'organisation est convaincue que le nouveau système fonctionne correctement. Il est également possible de combiner un déploiement par phases avec une approche de fonctionnement parallèle. Bien qu'une approche de déploiement en parallèle présente moins de risques que d'autres approches, elle peut être source de confusion pour les utilisateurs et demander beaucoup de ressources si toutes les transactions doivent être enregistrées deux fois, une fois dans l'ancien système et une autre dans le nouveau.

Pilotage du système

Quelle que soit l'approche de déploiement que vous décidez d'utiliser, il est important que le nouveau système ait d'abord été testé et piloté de façon approfondie. Le fait de piloter le système avec une ou deux petites équipes d'utilisateurs permettra d'identifier les problèmes et les questions qui doivent être traités avant le déploiement, mais qui n'ont pas été identifiés pendant la phase de test du logiciel.

Formation

En règle générale, la formation des utilisateurs doit être programmée immédiatement avant le déploiement, afin que la formation soit fraîche dans l'esprit des utilisateurs lorsqu'ils devront utiliser le nouveau système pour la première fois. Si vous devez former un grand nombre d'utilisateurs, il peut être plus pratique de procéder à un déploiement par phases, pour que la formation de chaque nouveau groupe d'utilisateurs puisse être programmée pour coïncider avec les différentes phases de déploiement du système.

Les activités de formation ne doivent pas cesser à la fin du projet, mais plutôt être continues, à la fois pour le nouveau personnel et pour fournir une formation de recyclage, de mise à jour et de perfectionnement au personnel existant.

Tenue d'archives pendant la transition

Que vous utilisiez une approche de déploiement par phases ou de changement immédiat, vous devrez décider comment l'organisation doit gérer la tenue d'archives des activités incomplètes au moment du ou des changements. L'équipe de mise en œuvre peut notamment garantir que tous les documents d'activité concernant une activité incomplète

sont immédiatement disponibles dans le nouveau système, par exemple en numérisant les documents d'activité papier concernés dans le système numérique.

Si votre stratégie implique la mise en œuvre d'un SGEDD, il conviendra de veiller à des questions telles que le sort des lecteurs partagés après la transition vers un SGEDD. Une option peut consister à faire des lecteurs partagés des lecteurs en lecture seule ou à modifier les contrôles d'accès. Il peut également être nécessaire de mettre en œuvre un plan de numérisation, qui implique la numérisation des documents d'activité papier rétrospectivement ou à partir du moment où le système numérique est mis en œuvre (consultez la Directive 15 : *Numérisation de documents d'activité papier en documents d'activité numériques*).

Systèmes de classement

De nombreuses organisations sont tentées de créer un système de classement numérique en reproduisant un système papier existant dans l'environnement numérique. Pour certaines organisations ou unités opérationnelles plus petites, cette solution peut être un moyen bon marché et efficace de construire tout ou partie d'une structure de classement, mais il n'est pas toujours approprié d'organiser les documents d'activité numériques de la même façon que les documents d'activité papier. Le volume des documents d'activité numériques, la variété des formats de fichiers et la facilité de création font des documents d'activité numériques une entité très différente des documents d'activité papier.

Avant de reproduire une partie d'un système de classement papier dans une structure de classement, une organisation doit évaluer si elle est adaptée à son objectif dans son état actuel. L'une des études de cas ci-après montre en quoi une mauvaise planification et une gestion inadéquate d'un système papier peuvent se répercuter sur un système numérique, frustrer les utilisateurs et éventuellement conduire à l'échec du système.

Études de cas sur le système de classement - Passage du papier aux systèmes numériques

Le système de classement des documents papier d'une organisation a été élaboré de façon ad hoc, avec peu ou pas de contrôles. Les utilisateurs et les unités opérationnelles ont créé leurs propres méthodes de classement des documents d'activité papier, sans approche centrale, et il n'y avait aucune obligation de conserver les instruments de recherche en vigueur. En conséquence, les utilisateurs ne pouvaient rechercher, trouver et récupérer des documents papier qu'à partir de leur propre espace de travail.

Pour maintenir les coûts à un minimum, l'organisation a décidé que chaque unité opérationnelle devait copier sa structure de classement papier dans une structure de classement sur le système de classement numérique. Cela a conduit à un système impossible, dans lequel les utilisateurs étaient incapables de localiser ou de récupérer des documents d'activité numériques s'ils ne connaissaient pas spécifiquement cette partie de la structure de classement.

Le système de classement des documents papier d'une autre organisation était bien entretenu et avait été développé au fil du temps pour permettre aux utilisateurs d'accéder facilement aux documents par fonction ou par activité. Les instruments de recherche étaient facilement disponibles et à jour, ce qui signifie que tout utilisateur pouvait rapidement trouver et récupérer des documents papier.

Cette approche s'étant révélée fructueuse, l'organisation a conçu sa structure de classement numérique selon des principes similaires, dans le but de conserver autant que possible un maximum d'informations ouvertes. Le système papier bien géré s'est avéré être un modèle réussi pour la structure de classement numérique.

RÉALISATION DES AVANTAGES

Votre dossier de décision aura identifié une série d'avantages que l'organisation espère retirer de l'adoption d'une stratégie d'archivage numérique. Il est important que ces avantages soient, dans la mesure du possible, mesurables. Des indicateurs de performance peuvent alors être développés pour permettre à l'organisation de surveiller la réussite ou non de la stratégie. Si la stratégie ne réussit pas ou n'apporte pas les avantages escomptés, des actions correctives devront être entreprises dès que possible. Si la stratégie réussit, fournir à la direction générale des preuves de ce succès contribuera à rehausser le profil de la tenue d'archives dans l'organisation et à obtenir un soutien continu de haut niveau.


Pour évaluer si les avantages sont atteints, vous devrez disposer de données de base sur l'état de la tenue d'archives dans l'organisation avant de débiter du projet. Les données de base permettront d'établir des comparaisons « avant et après ». Par exemple, vous devez recueillir des données sur les coûts de stockage et les délais de récupération des documents avant le début de la stratégie, afin de pouvoir effectuer des comparaisons valables avec des données similaires recueillies suite au début de la stratégie.

Voici quelques exemples d'avantages qui pourraient être mesurés comme indicateurs de performance / réussite :

- volume des documents d'activité classés dans le système numérique ;
- pourcentage du personnel qui classe les documents d'activité dans le système numérique ;
- pourcentage d'utilisateurs récupérant régulièrement des documents d'activité dans le système ;
- nombre d'employés qui ont reçu une formation au système ;
- durée moyenne que le personnel consacre chaque semaine à la recherche d'informations internes.

Certaines de ces données de mesure des performances pourront être générées à partir du logiciel de système d'archivage numérique. Il se peut que d'autres données soient recueillies par le biais d'enquêtes auprès du personnel et des utilisateurs du système. Les enquêtes doivent recueillir des données quantitatives et qualitatives. Des exemples de ces dernières sont les opinions et impressions du personnel sur la facilité d'utilisation du système, pour savoir si le système a ou non facilité leur travail, ce qu'ils aiment et n'aiment pas dans le système, s'ils pensent avoir reçu une formation adéquate et s'ils bénéficient d'une assistance aux utilisateurs adéquate.

Ces mesures de performance doivent être effectuées à intervalles réguliers - peut-être tous les trois à six mois pendant les premières phases de la stratégie, et tous les six à douze mois par la suite.



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.