

La certification des services internes d'archivage des entreprises privées

Hervé Bousquet

Citer ce document / Cite this document :

Bousquet Hervé. La certification des services internes d'archivage des entreprises privées. In: La Gazette des archives, n°228, 2012. Normalisation et gestion des documents d'activité (records management) : enjeux et nouvelles pratiques pour notre profession. pp. 47-58;

http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2012_num_228_4_4983

Document généré le 15/03/2017

La certification des services internes d'archivage des entreprises privées

Hervé BOUSQUET

Introduction

La démarche d'un grand groupe¹ souhaitant obtenir une certification, un engagement de service pour tous les services de *back office* – accueil, archives, audiovisuel, communication, parc automobile, etc. – fut à l'origine de ce projet d'élaboration de référentiel. Il devait permettre aux entreprises privées de certifier leur service interne d'archivage afin d'établir une relation de confiance avec les services internes et fiabiliser le système vis-à-vis des clients externes et organismes de contrôle.

Dans un premier temps, un contact a été pris avec l'AFNOR pour vérifier que ce type de référentiel n'existait pas. Ensuite, l'entreprise a contacté l'Association des prestataires en archivage et gestion externalisée (PAGE) regroupant l'ensemble des tiers archivistes² certifiés pour la questionner sur la possibilité de s'appuyer sur la norme NF Z 40-350 qui leur permet d'être certifiés. L'association PAGE recommanda alors de s'adresser à l'Association des archivistes français plus à même de conduire le projet tout en continuant à participer activement au projet par l'intermédiaire d'André Galistin (son président).

Un groupe de travail s'est ensuite constitué, composé des interlocuteurs du groupe, d'André Galistin (PAGE), de Frédéric Godeux (Recall), d'Éric Bourdale (AFNOR) et de moi-même (représentant l'AAF).

¹ L'entreprise à l'initiative du référentiel ne souhaite pas communiquer sur sa démarche interne.

² Les termes « tiers archiviste » devraient remplacer ceux de « tiers archiveur » dans la norme NF Z 40-350 qui sera révisée en juin 2013.

Contexte

Contexte : pourquoi ce référentiel ?

Les tiers archivistes se sont professionnalisés autour de l'association PAGE et leur travail collectif a abouti à la rédaction de la norme NF Z 40-350 citée plus haut, actuellement en cours de révision.

La société à l'origine de la démarche souhaitait inclure le service des archives dans sa démarche qualité et de certification des services du *back office* afin de communiquer auprès de ses clients internes et externes sur sa maîtrise du système d'archivage. Une démarche peu habituelle dans le monde de l'archivage où les problèmes de reconnaissance et de positionnement dans l'entreprise sont récurrents malgré l'effort des diplômés et de l'Association des archivistes français.

En effet, l'AAF défend et promeut la profession d'archiviste en France par de multiples actions au sein des universités, des grandes écoles et des entreprises privées, ainsi qu'en intervenant auprès des décideurs pour les sensibiliser à la problématique de l'archivage.

L'initiative de cette société, qui aurait pu réaliser l'opération seule, a permis aux deux associations parties prenantes de s'inscrire dans le projet et ainsi de pouvoir l'élargir à toute entreprise privée.

Nous voyions cette réalisation comme le pendant de la norme NF Z 40-350 mais pour les utilisateurs et acteurs internes. Ainsi les deux parties interne et externe dialoguent sur des bases bien définies, ce qui facilite le travail et la compréhension mutuelle.

Les grandes étapes de l'élaboration du référentiel de service de gestion interne des flux d'archives physiques privées

La première étape fut de réunir les différents acteurs (entreprise, PAGE, AAF et AFNOR) dans les locaux de la société à l'origine de la démarche et de confronter leurs expériences en matière d'archivage, leurs contraintes, leurs objectifs.

Les représentants de la direction des services généraux, de la qualité et du service des archives de la société exposèrent la démarche globale visant à certifier l'ensemble des services généraux, la politique archives et le fonctionnement du service des archives.

Une fois les objectifs établis, le groupe de travail ainsi constitué put se réunir très régulièrement.

Le premier objectif fixé était le délai d'aboutissement de neuf mois, souhait de l'entreprise, nécessitant une organisation serrée et la disponibilité de chacun.

La deuxième étape pour les non-spécialistes de la certification a été de prendre connaissance de l'environnement AFNOR, des démarches à effectuer, du coût de l'opération, des documents à produire et des délais incompressibles dus à la rédaction, la validation par des participants externes au groupe de rédaction ainsi qu'à l'intervention indispensable d'organismes d'État en fin de processus.

La prise en charge des coûts a été partagée, chacun devant en référer à sa hiérarchie, respecter les délais pour contribuer au groupe et garder à l'esprit que pour exister au-delà des réflexions et de la validation par les organismes chargés d'étudier le référentiel, il fallait être suffisamment concret et réaliste pour répondre au plus grand nombre sans dénaturer le niveau de professionnalisme attendu.

La troisième étape était de partir de la feuille blanche et de se lancer, avec la norme NF Z 40-350 comme fil conducteur même si une adaptation était nécessaire notamment sur le côté commercial, ce dernier n'étant pas le sujet du référentiel à produire. En effet, les deux métiers se ressemblent et traitent de la même fonction mais l'organisation n'est pas semblable et l'aspect industriel des tiers archivistes n'est pas applicable à la majorité des services internes d'archivage de sociétés privées, ayant elles-mêmes des organisations et des tailles différentes même si certaines en sont proches (avec toutefois des niveaux de réussite différents).

La quatrième étape fut de s'accorder sur le niveau d'exigence, les indicateurs devant être auditables et accessibles à d'autres organisations que les nôtres.

L'élaboration du référentiel : un travail de compromis

Le domaine d'application

Ce référentiel porte sur l'ensemble des activités liées à la gestion interne des flux d'archives physiques dans une entreprise du secteur privé.

Il concerne les prestations d'archivage suivantes destinées aux clients internes :

- versement ;
- conservation ;
- communication ;
- insertion¹ ;
- élimination ;
- et toutes autres prestations proposées par un service d'archives comme la numérisation, le conseil, la formation, l'assistance et le rapport d'activité.

Ce référentiel est accessible à toute entreprise du secteur privé disposant d'un service interne d'archivage respectant les engagements de service, les modalités d'organisation, de suivi et de pilotage décrits dans ce référentiel. Il s'applique également aux sites rattachés au périmètre du service interne d'archivage.

La démarche engagement de service

Pour l'entreprise, PAGE et l'AAF, la démarche de certification s'inscrit dans un fort souhait d'amélioration de la visibilité du métier d'archiviste, de recentrage du service des archives dans la production et la conservation documentaires, sans oublier la nécessité de procéder à l'élimination ou à la destruction de documents, de sécurisation d'un processus tel qu'il doit l'être dans une entreprise privée.

C'est donc à la fois une action de *lobbying* ou de *marketing* de la part des archivistes et un désir d'amélioration continue de l'offre apportée aux clients internes. Elle est aussi complémentaire de l'action engagée par PAGE depuis plusieurs années pour professionnaliser, valoriser la profession de tiers archiviste et en souligner le côté spécifique qui la démarque d'autres professions que l'on aurait pu croire aptes à gérer des archives. Les préconisations de PAGE et le soutien de l'AAF dans leur démarche sont un gage de qualité pour les clients que nous sommes. L'AAF encourage donc les clients potentiels et les adhérents à privilégier le choix d'un prestataire certifié dont les pratiques nous semblent les plus compatibles avec notre métier et ses contraintes.

¹ On nomme «insertion» le fait de recevoir de la part du client des documents complémentaires à ceux déjà archivés que l'on doit rapprocher, c'est-à-dire insérer dans des dossiers ou des boîtes déjà localisés dans les archives ou chez un tiers archiviste.

La démarche de certification de services consiste à :

- définir les engagements de service que les services internes d'archivage adopteront dans les entreprises vis-à-vis de leurs clients ;
- faire valider ces engagements par les représentants des clients et des professionnels du métier ;
- faire certifier le respect des engagements par un « audit tierce partie » confié à l'AFNOR.

Certification sous la marque « engagement de service »

La collaboration de l'AAF, de SANOFI et de l'association PAGE aux côtés de l'entreprise tout au long du projet est un signe fort de l'intérêt porté à cette démarche par la profession, à laquelle elle s'est d'ailleurs sentie complètement associée.

Les engagements de service

Le référentiel détaille pour chacun des thèmes abordés l'engagement et les moyens mis en œuvre, les éléments de preuve à fournir et la méthode de contrôle à utiliser. Les engagements de service pris au titre de ce référentiel concernent les thèmes suivants :

- l'information du client ;
- l'identification du client ;
- la traçabilité ;
- les versements ;
- les insertions ;
- la communication ;
- la conservation ;
- la sortie définitive et l'élimination ;
- la numérisation ;
- le conseil ;
- la formation ;
- l'assistance ;
- le rapport d'activité.

Cette longue liste démontre que l'archivage est un véritable processus devant être maîtrisé dans son intégralité afin de garantir aux clients la possibilité de se défendre lors d'un contentieux, de reprendre un document comme document de base d'un autre projet, de valoriser le patrimoine de l'entreprise et de gérer l'espace documentaire au mieux des contraintes économiques immobilières des grandes villes – *a fortiori* en région parisienne. Ces contraintes sont liées au fait que la certification doit être auditable et donc comparable à une base établie.

L'information du client

Elle signifie que tous les moyens sont mis en œuvre pour informer le client des prestations offertes par le service d'archivage concerné. Les différents engagements de service sont présentés aux clients ainsi que les modalités d'accès à ces prestations. Sont également précisés les interlocuteurs en cas de problème ou le chemin d'accès à une information permettant de trouver une solution rapide. Cela suppose la mise à disposition de supports d'information, des modalités d'accès aux prestations d'archivage, des coordonnées du service et une information sur le mode d'accès de ces documents. En cas d'audit, l'information apportée aux clients et son accessibilité, l'existence des documents ainsi que l'application de la procédure seront contrôlées.

L'identification du client

Un processus d'identification du client interne est défini, permettant de sécuriser l'accès de chaque client au fonds d'archives pour lequel il est habilité et donc de garantir la confidentialité des fonds. Un certain nombre d'éléments de preuve sont à fournir comme par exemple la liste des clients habilités, la demande d'habilitation d'un client et la réponse du service. Comme pour l'information du client, la présence des documents cités sera vérifiée ainsi que le contenu de ces documents.

La traçabilité

La traçabilité est très importante dans un processus d'archivage. Les archivistes doivent savoir à tout moment où se trouve un document d'archives, qui l'a consulté, qui en est propriétaire, quelle est sa durée de vie, etc. dès lors que celui-ci passe sous leur responsabilité. Un processus de traçabilité, suivant tout le cycle de vie du document d'archives, doit ainsi être rédigé pour permettre de s'y référer et d'exercer tous les contrôles nécessaires. Le contrôle en cas d'audit se fera sur la présence ou non de ce processus et sur les documents le décrivant.

Les versements

Il s'agit à la fois de la constitution par un client d'un ensemble d'archives qu'il souhaite verser à plus moins court terme, et le fait pour les archivistes de programmer l'enlèvement d'archives auprès du client. Le service des archives reçoit la demande du client et fixe un délai entre l'arrivée de celle-ci et l'enlèvement par le service des archives. Les archives sont dès lors sous la responsabilité des archivistes. En principe, ce délai ne doit pas être dépassé puisqu'il fera partie de l'évaluation du processus d'archivage.

Les éléments de preuve sont constitués par les modalités de versement mises en place, l'examen des demandes des clients et les réponses apportées, ainsi que le respect des indicateurs tels que fixés dans le référentiel.

L'insertion

Ces opérations peuvent être conséquentes et demander des ressources. Il est important de définir clairement les capacités du service à répondre à ce genre de demandes pour éviter de se retrouver avec des défauts de prestations par manque de calibrage d'opérations susceptibles d'être demandées par le client.

Les opérations spécifiques en volume devront être évoquées avec le client avant d'être approuvées ou rejetées en fonction des capacités. Le recours à une prestation externe est toujours possible en fonction du budget, de l'accessibilité des locaux et de la politique de l'entreprise.

Les vérifications en fonction de l'audit se feront sur l'examen des documents présentés aux clients et l'écart ou non dans la réalisation des opérations.

La communication

Appelé aussi consultation ou restitution, c'est une tâche récurrente consistant à communiquer au client des documents pris en charge par le service des archives. Cette partie du travail des archivistes est très importante parce qu'elle participe à la réactivité de l'entreprise sur des contentieux, l'activité courante d'un service et la prise de décision. Un service d'archives peut construire sa réputation ou la défaire sur cet aspect. Un document retrouvé et communiqué dans les délais facilite grandement les relations de confiance avec le client. Pour cela, les archives doivent être bien décrites, leur propriétaire bien identifié et les processus d'habilitation bien en place. C'est l'ensemble du processus qui sera examiné avec un indicateur portant sur le respect des délais.

La conservation

Conserver les archives est la mission première d'un service d'archives. Le référentiel insistera sur la bonne conservation des archives et les moyens mis en œuvre pour la garantir dans le temps, parfois long. Des moyens techniques doivent être instaurés afin d'assurer la protection des archives et leur stabilité dans le temps. Conserver, c'est également localiser et, l'erreur humaine étant possible, il est nécessaire de faire un inventaire régulier pour vérifier que les archives sorties sont bien repérées en communication (et que le document l'indiquant précise les coordonnées de l'emprunteur) et que les archives en place sont bien localisées à leur emplacement. Dans les grands locaux de conservation, une erreur peut s'apparenter à une perte : il faut donc être très vigilant sur ce point.

Les modalités d'accès aux locaux sont importantes à définir : il faut établir des règles et habilitier certaines personnes. La traçabilité des personnes non-archivistes pouvant avoir à accéder aux locaux d'archives pour des travaux, de la maintenance ou des rondes de sécurité, par exemple, doit pouvoir être assurée.

La vérification portera sur tous les éléments garantissant une conservation optimale, la maîtrise des accès et sur les documents décrivant les mesures prises.

La sortie définitive d'archives ou leur élimination

La sortie définitive n'est pas l'opération la plus fréquente pour les archivistes mais elle existe et peut parfois porter sur des volumes importants. Par exemple lors de la cession d'une filiale, la société qui la détenait est alors tenue de transférer le fonds d'archives à l'acquéreur ; ou un dossier doit être réactivé et la procédure de sortie définitive doit être enclenchée. C'est pour cela qu'il est nécessaire d'en rédiger une demandant l'identification du fonds, l'habilitation du demandeur à faire ce type de demande et organisant les opérations de sortie.

Une sortie définitive doit pouvoir se faire sur l'ensemble du fonds demandé ; on ne comprendrait pas qu'il ne puisse pas être entièrement localisé et mis à disposition, d'où l'importance du paragraphe précédent sur la conservation.

L'élimination est une opération critique du fait de son caractère définitif. Un retour en arrière n'est pas envisageable, d'où la nécessité de faire signer le bordereau de destruction au client.

Les dates d'élimination sont conjointement fixées à l'avance par le client et le service des archives. Elles tiennent compte de la loi, de la réglementation et des règles internes de l'entreprise. Une fois ces dates fixées, l'archiviste peut établir la liste des archives à éliminer et les détruire conformément à la procédure en vigueur. Dans certains cas, les services propriétaires sont sollicités pour valider la destruction ou proroger la date de destruction des archives. Ces deux méthodes ont leurs avantages et leurs inconvénients mais, en tout état de cause, il faut exercer une veille sur les durées de conservation parce que la loi, les réglementations et les règles internes de l'entreprise sont susceptibles de changer entre le versement d'origine et la date d'élimination convenue.

Un certificat d'élimination doit être établi, conservé aux Archives, et une copie adressée aux clients. Il arrive que cet envoi se fasse avant la destruction physique comme ultime recours laissé au client.

La destruction peut être classique ou confidentielle en fonction de la nature des documents détruits et du coût.

Seront contrôlés les listes d'élimination, les certificats de destruction et les modalités de destruction appliquées.

La numérisation

Cette prestation est proposée dans certains services d'archives mais doit répondre à certaines règles. Comme pour l'insertion de documents, il est nécessaire de proposer une offre adaptée aux capacités du service d'archives de même qu'aux budgets du client et du service offrant la prestation.

Cette prestation ne doit pas être confondue avec l'archivage électronique : il s'agit d'un autre mode de communication des archives. Les fonds numérisés peuvent ensuite aller alimenter l'archivage électronique mais cette partie n'est pas traitée dans ce référentiel.

Le conseil

Le rôle de l'archiviste ne se borne plus à conserver des archives, à les communiquer puis à les détruire. Depuis quelques années, l'archiviste prodigue du conseil auprès des services versants. Il accompagne le client interne pour améliorer son plan de classement, organiser son archivage, discuter de l'évolution des tableaux de gestion et mettre à jour les durées de conservation. L'archiviste se place davantage en amont de la production documentaire.

Pour observer le rôle de l'archiviste, les demandes des clients et les réponses apportées seront examinées ; les solutions apportées seront également analysées.

La formation

La formation des clients représente une part importante du rôle des archivistes et garantit de bons versements. Les clients sont formés à l'archivage physique : utilisation des contenants, contenus adaptés dans les contenants, rédaction de bordereaux, utilisation d'un logiciel, etc. Tout ceci doit être défini dans une procédure accessible aux clients pour leur permettre de s'adresser au bon interlocuteur et de connaître les règles qui prévalent en matière d'archivage dans leur société.

L'assistance

Le service des archives fournit une assistance sur tous les thèmes évoqués concernant les clients internes, que ce soit la mise à jour des tableaux de gestion, la formation continue sur le logiciel ou toute autre opération d'archivage à laquelle participe le client.

Le rapport d'activité

Un rapport d'activité annuel ou semestriel est rédigé sur l'activité du service d'archives ; il comporte des éléments chiffrés comme les volumes conservés, communiqués, détruits et les coûts relatifs à ces opérations. Il dresse un bilan de l'activité et dessine des perspectives.

Ce rapport est adressé aux clients et aux hiérarchies les plus hautes de la société pour assurer une bonne visibilité de la fonction.

Les conditions nécessaires à l'application du référentiel

Pour la mise en place de ce référentiel et la certification dans un service, il est nécessaire d'avoir une organisation capable de supporter les contraintes et de se plier durablement aux indicateurs fixés.

Il est également indispensable d'avoir le soutien écrit de la direction s'engageant dans le processus aux côtés du service archives. L'engagement écrit de la direction peut être diffusé à l'ensemble des clients internes actuels ou potentiels pour apporter davantage de poids à la démarche.

Le service des archives doit avoir la responsabilité de tous les acteurs mettant en œuvre ce référentiel, à l'exception des clients, pour pouvoir s'engager sur les indicateurs retenus.

Il doit produire et organiser la documentation en mettant en place une procédure de gestion documentaire. Il informe le personnel de la mise en place de la certification et le forme au référentiel. Il informe les tiers archivistes de l'existence du référentiel et de l'interaction possible. Il met en place un audit qualité. Il traite et suit les réclamations, et réalise une enquête de satisfaction.

L'engagement de tout le service garantira le succès de la certification et son renouvellement.

Bilan

Le référentiel a été produit et validé en un temps record compte tenu des obligations professionnelles de chacun et des pratiques différentes qu'il fallait traduire et rapprocher pour rédiger un document applicable à une majorité de sociétés privées. L'entreprise a passé la certification avec succès.

Il reste à communiquer sur l'existence de ce référentiel et son intérêt pour que d'autres entreprises se portent candidates et rejoignent cette société dans la certification. Mais le travail réalisé pour la naissance de ce référentiel n'enlève rien à la tâche importante qu'il restera aux entreprises à accomplir pour s'y conformer.

Le coût financier de la certification

Pour réaliser ce référentiel et le faire valider par l'AFNOR, l'AAF, Ernst & Young, Sanofi et l'entreprise ont déboursé au total 15 800 euros.

Chaque entreprise privée souhaitant certifier son service interne d'archivage devra régler une somme avoisinant 6 000 euros mais le prix n'est qu'indicatif.

Bénéfices pour l'archiviste

La certification de service interne d'entreprise sera l'occasion pour l'archiviste de valoriser sa démarche et la qualité du service auprès de ses clients internes et des plus hautes hiérarchies de l'entreprise.

Le service interne d'archivage va pouvoir décrire en détail ses activités et communiquer sur la qualité de ses services au travers d'indicateurs et du rapport d'activité. L'évolution et la maîtrise des coûts peuvent apporter un regard économique sur le fonctionnement du service au-delà de la délivrance de services de qualité. L'archiviste est maître de son destin, de sa communication et de sa performance à travers un référentiel reconnu par la profession et les organismes de certification.

Les plus-values pour l'entreprise

L'entreprise, à l'évidence, a l'assurance de maîtriser son fonds d'archives et donc une partie de son fonds documentaire qu'elle pourra exploiter dans le cadre d'un litige, d'une cession, d'une valorisation de patrimoine et de l'optimisation économique par la gestion des volumes. Elle pourra également communiquer à l'extérieur sur la fiabilité et la confidentialité de son système, gage de confiance pour le client.

Conclusion

Plusieurs années après les tiers archivistes, les archivistes de services internes d'entreprise privées s'intéressent désormais à la certification de service, ce qui leur permet de valoriser leur métier et de mieux se faire entendre dans leur société. Ils passent d'une charge à la gestion de risque en permettant de fiabiliser un système sur lequel la direction générale, le service juridique et bien d'autres pourront s'appuyer.

L'audace de la société initiatrice du projet, qui est allée avec succès jusqu'à la certification, et l'engagement des professionnels de l'archivage à ses côtés permettent de mettre à disposition des archivistes un outil structurant supplémentaire.

Hervé BOUSQUET
Responsable des projets spécifiques
Direction des archives du groupe SANOFI
herve.bousquet@sanofi.com