

L'impact de la dématérialisation sur les pratiques administratives et sur la pratique archivistique : le cas de la mise en place d'outils transversaux de GED au conseil général de l'Hérault

Pierre Jestin

Citer ce document / Cite this document :

Jestin Pierre. L'impact de la dématérialisation sur les pratiques administratives et sur la pratique archivistique : le cas de la mise en place d'outils transversaux de GED au conseil général de l'Hérault. In: La Gazette des archives, n°240, 2015-4. Voyages extraordinairement numériques : 10 ans d'archivage électronique, et demain? pp. 241-252;

doi : 10.3406/gazar.2015.5301

http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2015_num_240_4_5301

Document généré le 01/02/2018

L'impact de la dématérialisation sur les pratiques administratives et sur la pratique archivistique : le cas de la mise en place d'outils transversaux de GED au conseil général de l'Hérault

Pierre JESTIN

Au conseil général de l'Hérault, les projets de dématérialisation des dossiers d'aide sociale ont marqué les débuts de l'implication des Archives départementales dans l'organisation du système d'information. Nos interventions ont porté surtout sur la mise en place des plans de classement. Un véritable tournant intervient à la faveur du projet de mise en place de la gestion dématérialisée du courrier dans la collectivité, offrant aux Archives un positionnement tout nouveau : appartenir à l'équipe projet. Cette place se perpétue dans le cadre du projet de plate-forme transverse de dématérialisation.

Dès lors, la nature du contrôle scientifique a évolué, son périmètre s'est étendu. L'anticipation de l'archivage électronique nécessite notre participation à la réflexion en amont sur la structuration des données, des métadonnées, le cycle de vie des documents. Les archivistes ne sont pas simplement amenés à rappeler la réglementation, donner des conseils méthodologiques, livrer des référentiels. Nous sommes totalement associés à la mise en œuvre concrète de nos propres préconisations dans des outils spécifiques, côtoyant problématiques techniques et conduite du changement. Le rapport ne s'établit plus entre un contrôleur et un contrôlé mais entre des experts qui dialoguent d'égal à égal.

Dès lors, un double mouvement se met en place. D'une part, la pratique archivistique influence directement la production administrative, tant dans l'organisation des dossiers et des documents que dans l'exigence de qualité des données et métadonnées. Le travail administratif est directement influencé par des règles perçues comme nouvelles. Mais d'autre part, nous le verrons, les repères professionnels de l'archiviste sont perpétuellement interrogés et sa

responsabilité est accentuée, en tant que membre à part entière des équipes projet. Nous tenterons d'observer ces phénomènes à travers l'étude comparée des deux projets successifs de gestions électroniques de documents (GED) transverses de la collectivité.

Le questionnement des concepts archivistiques

Le plan de classement : d'un projet à l'autre, une réalité protéiforme

- Le plan de classement dans le cadre de la dématérialisation du courrier

En 2008, un projet de dématérialisation en masse du courrier de la collectivité est lancé. Son périmètre est très étendu : sont couverts, les courriers entrants, sortants, internes, etc. Sauf exception, tous les plis entrants sont systématiquement numérisés dès leur arrivée au service central du courrier. Pour gérer une telle masse d'information ayant trait potentiellement à toutes les activités du conseil général, il apparaît indispensable de créer les outils qui permettront aux agents de retrouver facilement leurs courriers, et donc de les classer.

Les Archives départementales se voient dès lors très fortement associées au projet et doivent répondre à une commande inédite : construire un plan de classement commun à toute la collectivité, adapté potentiellement à tout type de document d'activité. Un groupe de travail *ad hoc* est créé, émanation de l'équipe projet. La responsable du lot « Classement-archivage », à ce moment chef du service documentation, réunit autour d'elle deux archivistes pour former le « groupe RM (*records management*) », chargé de mettre en place des outils de gestion au sein de l'application choisie (Elise, société Archimed) : un plan de classement, puis un tableau de gestion.

Plusieurs postulats guident la construction de ce plan de classement. Il s'agit de disposer d'un référentiel intangible, pérenne, compréhensible de tous, tendant vers l'universalité tout en tenant compte des spécificités locales, armature sensée promouvoir le développement du travail en transversalité. Le plan de classement s'appuie sur les missions, compétences, activités du conseil général, et s'écarte le plus possible des termes issus d'un organigramme très mouvant. De même, sa hiérarchisation, sur trois niveaux maximum, ne tient pas compte de l'organisation interne de la collectivité.

Mais ce plan de classement n'en est pas un à proprement parler. Les termes sont issus de thésaurus, donc très génériques (rien de très surprenant lorsque l'on se limite à trois niveaux). Surtout, c'est le fonctionnement même de l'application qui lui fait jouer le rôle d'un thésaurus. Le plan de classement se présente comme une liste de termes à choisir dans une liste organisée hiérarchiquement. Plusieurs termes peuvent être choisis. Le document n'est jamais dupliqué : l'application fonctionne selon un principe d'unicité du document. Ce choix du terme n'implique donc pas le classement automatique du document dans un dossier physique mais l'application d'une métadonnée à celui-ci. Cette métadonnée constitue ainsi un élément par lequel le document peut être recherché. Le résultat de la recherche reconstitue à la volée un dossier virtuel.

On comprend dès lors que ce n'est pas le plan de classement qui permettra à lui seul à l'archiviste de reconstituer la provenance des documents : la catégorisation par grands domaines ne suffit pas. La possibilité de choix multiples est un autre obstacle.

C'est finalement la métadonnée « organigramme » sur laquelle s'appuient les droits d'accès, qui permet de compléter utilement les éléments de contextualisation, de compréhension de la logique de production administrative, dont a besoin l'archiviste. C'est dans ce même souci que cette même métadonnée a été intégrée dans le lot des métadonnées obligatoires dans le cadre du projet de GED globale.

- Le plan de classement dans le cadre de la GED transverse Alfresco (projet E-dee)

Le projet de plate-forme globale de dématérialisation naît du constat de la dispersion d'outils de dématérialisation peu connectés entre eux, de l'incapacité de la solution de dématérialisation du courrier à remplacer les répertoires bureautiques pour la gestion des dossiers d'affaires, de la nécessité de mutualiser certains services (parapheur, moteur de recherche, etc.).

Par rapport au projet Elise, la réalité du plan de classement est toute autre. Cette fois, l'utilisateur est placé au cœur de la conception même du premier niveau de l'organisation documentaire. En effet, documents et dossiers se qualifient en premier lieu par leur appartenance à des espaces qui correspondent à des besoins ou des usages des agents – la problématique des droits n'y est pas non plus étrangère :

- l'espace « personnel » pour ranger quelques documents ou projets de travaux que l'agent ne souhaite pas partager ;

- l'espace « direction », calqué sur l'organigramme, pour les documents de fonctionnement des directions en dehors de l'exercice des missions (pilotage du service, suivi budgétaire, etc.) ;

- les espaces « mission » pour les documents produits dans le cadre de l'exercice des missions et compétences du conseil général, ou de fonctions transverses. Les premiers niveaux sont thématiques. L'organisation ressemble dans l'esprit à celle de la GED courrier, à la différence près que les thématiques abritent des dossiers d'affaires « physiques » ;

- les espaces « projet », aux droits d'accès spécifiques, ont vocation à partager les documents créés dans le cadre d'un projet, entre ses membres, pour une durée propre.

Cette organisation est demandée dès le cahier des charges, auquel ont participé les Archives départementales. La mise en place d'un plan de classement, on le voit, nécessite quelques concessions... Devenue partie prenante des projets, les Archives sont amenées tantôt à susciter tantôt à valider des évolutions dans la gestion documentaire qui peuvent impacter le travail administratif au quotidien.

Plan de classement et métadonnées : approche arborescente ou approche documentaire ?

Dans le cadre du projet « E-dee » (GED Alfresco), nous avons défendu le maintien d'une logique arborescente dans la gestion de l'information. Pourquoi ? Au cours de l'étude qui a précédé la rédaction du cahier des clauses techniques particulières d'acquisition de la GED transverse, la notion de dossier d'affaires est au cœur des débats, et par conséquent, celle de plan de classement. Pour certains, dans le contexte des évolutions technologiques et tout particulièrement des possibilités offertes par les nouvelles générations de moteurs de recherche, l'approche arborescente est devenue inutile voire rétrograde... C'est faire peu de cas de pratiques multi séculaires de constitution de dossiers administratifs, selon un empilement méticuleux, pièce après pièce, de l'initiation d'un projet à sa finalisation par exemple. Pouvait-on faire fi de cette logique de « sédimentation », de la vie du dossier dont la structure est sans cesse remaniée au gré des évolutions et rebondissements ? Est-il plus « naturel » pour un personnel administratif de qualifier un document par un ou plusieurs termes d'indexation que de ranger un document dans un dossier ?

Cela aurait nécessité une harmonisation des pratiques entre agents et de fait des formations poussées dans ce domaine, sans quoi nous aurions renouvelé l'échec connu avec le projet courrier. On ne s'improvise pas archiviste ou documentaliste...

Dans le cadre de la GED courrier, l'aspect virtuel du plan de classement a suscité de la confusion. La conjugaison d'une structuration transversale de l'information et de l'exhaustivité du périmètre documentaire (« tout pli entrant ») a dérouté l'utilisateur, tenté d'y recréer des dossiers d'affaires. L'efficacité de la recherche a été diminuée par la mauvaise utilisation des référentiels proposés (annulant de fait l'avantage perçu dans un premier temps de disposer de termes intangibles) et l'insuffisance du moteur de recherche. Un modèle strictement documentaire d'organisation de l'information, est un modèle très exigeant, car il nécessite une utilisation pertinente de l'indexation par des agents pas nécessairement sensibles ou suffisamment formés aux techniques documentaires, et un moteur de recherche ultra performant. On comprend aussi que ce ne sont pas les termes de thésaurus associés au document qui permettront à eux seuls à l'archiviste de restituer la composition organique de dossiers qui dépassent – pour beaucoup – une simple logique de gestion de courrier. Par ailleurs, l'approche purement documentaire perd fortement de son effectivité dans un contexte de travail qui est encore très loin du 100 % collaboratif, et où la répartition des accès en fonctions de droits spécifiques est absolument prégnante ! Comment appliquer des règles de droit à des termes d'un thésaurus utilisés pour tagger des documents bien précis ? Evidemment, la puissance de la recherche est limitée d'autant par ces mêmes droits.

Le choix du maintien d'une approche arborescente de l'organisation des dossiers et fichiers est apparu au final plus raisonnable pour la GED transverse. La construction progressive d'un plan de classement allait se faire avec l'accompagnement des Archives départementales notamment. Ainsi, nous avons agi sur la forme des archives que nous collecterons à l'avenir, tout en limitant des changements trop brutaux dans le mode de constitution des dossiers administratifs. Nos exigences quant au plan de classement ont en quelque sorte rencontré les besoins de l'utilisateur, et participé aux choix de prudence en termes de conduite du changement.

Pour autant, l'approche documentaire a un intérêt indéniable. La collectivité a fait le choix de la complémentarité :

- l'acquisition a été faite d'un outil d'indexation automatique et intelligente, qui enrichit considérablement la description des documents.

À partir de cartouches de thésaurus adaptés spécifiquement à notre contexte, l'outil injectera, par des traitements automatiques quotidiens, des métadonnées à tous les documents nouvellement créés ou modifiés dans la journée... La constitution de ces cartouches fait l'objet d'un groupe de travail entre service documentation, fonction *records management* et Archives départementales. S'appuyant sur une recherche performante, elle offrira des possibilités de recherche bien plus pertinentes et efficaces que la recherche plein texte, même si celle-ci reste possible ;

- une réflexion en cours devrait permettre d'assouplir la vision arborescente *via* un système de vues multiples. Il s'agit de permettre à chacun d'accéder à ses dossiers de travail, à partir d'une arborescence fidèle à son environnement professionnel même s'ils sont partagés avec d'autres entités : le service marché accède à tous les marchés, mais les services opérationnels accèdent aux leurs par leur espace mission. Le travail administratif quotidien n'est pas bouleversé, les documents sont contextualisés, potentiellement de plusieurs manières différentes, sans pour autant être dupliqués inutilement.

Description des documents et des dossiers : métadonnées et/ou nommage ?

Dans l'univers numérique, deux actions peuvent être rapprochées de la description archivistique, ou du moins conditionnent la compréhension actuelle et future du fichier ou du dossier : le choix des métadonnées et le nommage.

Dans le cadre des projets de GED courrier et de GED transverse, cette description est réalisée par l'agent, et de sa qualité dépend l'accès à l'information, son traitement, son archivage. D'un projet à l'autre, métadonnées et éléments de nommage ne jouent pas le même rôle dans la description des documents et dossiers.

Dans l'application courrier Elise, le nommage est automatisé d'après le type de mouvement (arrivée, départ, interne), le millésime et le numéro d'ordre, il n'est donc pas signifiant quant à son contenu. Celui-ci est décrit dans un champ de description libre « Objet ». L'absence de travail sur l'harmonisation des objets, métadonnée incontournable, n'est pas pour faciliter le travail en commun, et cette difficulté se reportera sur l'archivage. La métadonnée « Plan de classement » ne suffit pas à pallier cette insuffisance. La métadonnée « Tableau de gestion » (voir ci-dessous), beaucoup plus précise, constitue un meilleur repère. Encore faut-il que la sélection de l'utilisateur soit pertinente...

Dans le cas de la GED Alfresco, l'utilisateur donne un titre à son dossier ou à son fichier mais il lui est demandé également une description et éventuellement un commentaire plus précis sur le rôle du document, sa fonction... Il doit aussi établir un nommage signifiant et conforme à une charte de nommage. Les informations demandées aux utilisateurs sont redondantes, ce qui n'est jamais favorable en termes de conduite du changement. Le sujet de l'automatisation du nommage ou de la saisie de certains champs revient régulièrement dans la réflexion sur le projet.

Gestion du cycle de vie des archives : tableaux de gestion, dossiers-types, modèles de dossier...

Dans l'univers papier, le tableau de gestion est le référentiel incontournable pour gérer le cycle de vie des archives. Son utilité est la même dans le monde de l'électronique. Cependant, face aux réalités diverses que peuvent recouvrir les GED, sa forme est tout aussi variable.

Dans le cas de la GED courrier, dans la mesure où le parti pris initial du projet était le « zéro papier », avec destruction des documents papier après numérisation, dans la mesure où le périmètre documentaire recouvrait presque toutes les typologies possibles (tout pli entrant dans la collectivité), la mise en place d'un tableau de gestion est apparu comme indispensable. Les tableaux de gestion du conseil général sont donc refondus selon les missions et compétences du plan de classement, avant d'être implémentés dans l'application courrier. Au fur et à mesure du déploiement, ils sont aussi réadaptés pour mieux « coller » au mode d'entrée des documents dans la collectivité (des « plis »), et ainsi être mieux compris des agents. Concrètement, pour ces derniers, il s'agit de faire une sélection dans le tableau de gestion, apportant automatiquement au document des métadonnées de DUA et de sort final. L'outil est complet mais difficile d'accès (surtout l'approche thématique transversale). À nouveau, il existe une confusion entre l'action d'apposer une métadonnée et le fait de ranger dans un dossier... Dès la mise en place d'un connecteur avec la GED transverse, sa forme et son usage seront repensés.

Tirant les leçons des difficultés rencontrées pour le projet courrier, le projet de GED transverse aborde différemment la question de la gestion du cycle de vie, en lien d'ailleurs avec les possibilités offertes par Alfresco. L'idée est de faire porter les métadonnées de durée d'utilité administrative (DUA) et de sort final aux dossiers de manière à ce que les fichiers qui y sont classés en héritent. Une autre piste est à l'étude : utiliser des modèles de dossier avec ces mêmes métadonnées « embarquées ». Le paramétrage est réalisé en amont par l'équipe

projet. L'opération est donc totalement transparente pour l'utilisateur. Mais, pour clarifier la chaîne d'archivage et déterminer le rôle des utilisateurs dans celle-ci, reste à résoudre la question cruciale du point de départ de la DUA. Il subsiste bien la nécessité d'une action humaine de clôture d'un dossier ou bien de validation/finalisation d'un document pour qu'il puisse y avoir un pilotage de l'archivage... De qui viendra l'initiative des opérations d'archivage ? De l'utilisateur ou d'un administrateur fonctionnel archiviste ? L'automatisation totale de la chaîne n'est pas encore à l'ordre du jour...

Pratiques administratives, pratique archivistique : évolutions croisées et nouvelle démarche de contrôle scientifique et technique

Pluridisciplinarité et partage de nouvelles responsabilités dans la conduite du changement

L'arrivée de projets de grande ampleur nous a forcés à changer notre manière de travailler. Une nouvelle approche de l'exercice du contrôle scientifique et technique est née. L'expertise des Archives sur des domaines tels que les plans de classement, la gestion du cycle de vie, la qualité de l'organisation des informations, des métadonnées... ne peut plus s'exercer dans le cadre de ce type de projets de dématérialisation que par une immersion au sein de l'équipe projet. Cela nous conduit à avoir une vision globale du contexte du travail administratif bien en amont de la production même de documents *via* les nouvelles applications. La pluridisciplinarité est de mise : l'archiviste travaille avec les informaticiens, bien sûr, mais également avec les juristes, les documentalistes, les qualitiens, le service formation, etc.

Mais c'est aussi l'opportunité d'intégrer une prise en compte de nos problématiques métier, qui nous permettra de mieux assurer nos tâches à l'avenir. Il nous faut aussi assumer l'impact que les fonctionnalités ou les champs demandés peuvent avoir sur le travail administratif au quotidien : classer dans un cadre précis, contraint, renseigner des métadonnées... et tout cela pour anticiper un archivage dont on ne sait s'il sera automatisé ! Contrepartie du fait que l'archivage est considéré comme inhérent aux projets de GED transverses, la conduite du changement s'invite dans le mode de pensée de l'archiviste. Les spécifications concernant l'archivage sont toujours évaluées en fonction de leur impact pour l'agent utilisateur ou bien des possibilités d'automatisation, permettant d'absorber une charge de travail supplémentaire. Par exemple, l'acquisition d'un outil d'enrichissement automatique

des métadonnées d'indexation a pour but non affiché de compenser des métadonnées éventuellement pauvres, inexactes, mal choisies ou des nommages inintelligibles car il faut bien avoir conscience que l'on ne pourra pas transformer chaque agent de la collectivité en documentaliste ou en archiviste ! C'est à ce prix que se fait désormais, dans la plupart des cas, l'intégration des problématiques d'archivage en amont dans ces applications de GED. Il est devenu indispensable de convaincre l'utilisateur, ou bien de le guider sans qu'il s'en aperçoive, sans quoi tout un projet peut se trouver menacé.

L'association des métiers dans les projets transversaux

Élément essentiel de la conduite du changement, la participation des métiers aux projets informatiques transversaux ne va pourtant pas de soi. L'harmonisation des pratiques ne peut être une somme des particularismes « locaux ». Il faut donc un temps à l'équipe projet pour travailler seule, entre « experts », mais celui des échanges avec tous les métiers ne doit pas être négligé. C'est de ce savant dosage que naîtra le succès, ou pas.

Dans le cadre du projet Elise, le groupe RM a conçu le plan de classement et le tableau de gestion, celui-ci s'appuyant de fait sur le fruit de travaux communs antérieurs avec les services. Des compléments sont ensuite demandés aux services, mais dans des délais contraints qui ne permettent ni au groupe RM d'expliquer la démarche, ni aux utilisateurs de la comprendre et d'y participer activement. Le résultat s'est fait sentir au moment du déploiement : malgré des formations spécifiques, la compréhension de l'outil est difficile et les demandes d'adaptation *a posteriori* pleuvent !

D'une manière générale, on peut dire qu'il y a plus grande difficulté à travailler avec les métiers sur des projets transversaux : l'intérêt et l'expertise sont inévitablement moindres que pour une application qui les concerne directement. Il faut dire aussi que l'on change des habitudes de travail qui ne sont pas liées à des évolutions de leur métier...

Mais dans le cadre du projet de GED transverse, le déploiement beaucoup plus progressif permet d'associer les métiers plus en amont, et sur la durée. La structuration de leurs espaces de travail ou l'organisation de leurs données font l'objet de choix débattus lors d'ateliers fonctionnels transversaux.

Évolution des métiers, nouveaux rôles, nouvelles fonctions : qui sont les nouveaux acteurs des opérations d'archivage ?

L'implication dans des projets d'une telle ampleur situe les Archives au cœur du changement, leur richesse nous amène à des observations qui dépassent largement les attributions ou même les centres d'intérêt premiers de notre métier. Et pourtant, on comprend mieux que jamais le contexte humain de production des documents, on approche plus que jamais la manière de travailler au quotidien des agents de l'administration, toutes connaissances des services versants parfois si difficile à rassembler.

▪ L'impact de la dématérialisation du courrier sur les métiers

Avec un projet comme la dématérialisation du courrier, la centralisation de la numérisation du courrier entrant, les tâches de tri des courriers en fonction de leur typologie, leur archivage, leur « routage » électronique dans les services, représentent autant de changements pour le travail de l'équipe courrier.

Le métier de secrétaire aussi change. Leur nombre a déjà diminué, les tâches de dactylographie ont déjà presque totalement disparu. Elles deviennent « administratrices » du courrier de leur entité : attribution, contrôle de la mise en forme, surveillance des délais de réponse, contrôle des étapes de validation, classement et archivage. Sur ce dernier point, au regard du changement qu'ils introduisent dans la culture de travail au quotidien, les nouveaux référentiels (plan de classement et tableau de gestion) sont intégrés à la démarche d'accompagnement au changement et font l'objet de sessions spécifiques inscrites au plan de formation du projet. Les exercices pratiques de classement des courriers permettent de prendre conscience de la gageure que constitue la formation de 150 référents sensés transmettre à plus de 3 000 collègues les principales notions d'une matière entièrement nouvelle pour eux...

Lors de ces formations, il nous a été donné de faire d'intéressantes observations quant à la diversité des relations entretenues entre les secrétariats et les opérationnels. Sans qu'aucune consigne n'ait été donnée par l'équipe projet aux différentes entités, sont naturellement désignées parmi les-trop-rares référents de la collectivité, les secrétaires. Et celles-ci ont souvent exprimé leur difficulté à classer un document sur lequel elles n'ont pas d'expertise suffisante. Dans bien des cas, il est apparu en effet plus pertinent que ce soit au gestionnaire/instructeur/expert à classer les documents qu'il produit ou reçoit. Ainsi, il semble que la dématérialisation, en imposant des actions d'archivage en amont, favorise une déconcentration, une dilution de la responsabilité du classement et de l'archivage, à l'instar d'autres tâches traditionnellement confiées aux secrétariats.

- Déploiement de la GED transverse et formation d'un réseau de référents

Le projet de GED transverse suscite moins de transformations des métiers en eux-mêmes. L'organisation des informations en dossiers d'affaires est assez « naturelle », et n'est en tout cas pas nouvelle. Pour le moment, les manières de travailler et les circuits de validation sont peu impactés. Ce sont seulement les exigences quant à la qualité du nommage, des métadonnées (description des documents et dossiers) qui opèrent un changement dans l'appréhension du travail de chacun, qui doit devenir plus accessible, partagé... et mieux préparé pour un archivage futur.

Ces changements n'impactent donc pas des métiers plus que d'autres. En revanche, ils reposent sur l'apparition de nouveaux rôles au sein de la collectivité. En effet, la conduite du changement dans le cadre de ce projet repose très largement sur un réseau de référents, lui-même animé par le *records manager* de la collectivité (ou *manager* de la GED). C'est un modèle réaliste qui propose une solution tenable à moyens humains constants. La nouvelle responsabilité qui consiste à faire observer les bonnes pratiques en matière de gestion documentaire et les bons usages de l'outil, est répartie de manière à alléger la lourde tâche supplémentaire... En revanche, c'est un modèle exigeant qui nécessite un niveau de formation relativement élevé pour environ 200 personnes pour des activités supposées représenter 10 % de leur temps de travail. Le défi sur le long terme sera de fidéliser ce réseau et de l'homogénéiser. La reconnaissance officielle et l'inscription sur la fiche de poste sont déjà une condition majeure de succès, qui avaient fortement manqué dans le cadre du projet courrier. Peu de moyens avaient été dégagés : des formations courtes à un outil complexe, un réseau non officiel, et sans coordonnateur désigné...

Conclusion

Les deux projets transverses de dématérialisation menés dans la collectivité ont ainsi fortement rapproché deux pratiques, celle du contrôle scientifique et technique sur la production des archives publiques et celle de la conduite de projet, portés respectivement par les Archives départementales et la direction des systèmes d'information. La prise en compte des problématiques de classement et de gestion des archives par l'équipe informatique a pour contrepartie une implication beaucoup plus forte dans les équipes projets.

Un mouvement s'est opéré entre les projets Elise et E-dee (Alfresco) : les efforts d'abord concentrés sur la mise en œuvre d'une gestion documentaire rationalisée finissent par se cristalliser autour du futur utilisateur et de sa capacité à adhérer au nouvel outil. L'amélioration de la prise en compte de la conduite du changement nécessite la construction d'une méthodologie spécifique à ce type de projet, dans laquelle l'archiviste est partie prenante. La mise en commun des énergies doit répondre au défi qui consiste à mettre en place un système permettant d'encadrer fortement la production documentaire tout en la facilitant grâce à des outils simples, intuitifs, avec une réelle valeur ajoutée pour le travail quotidien.

Paradoxalement, les projets transverses sont spécifiques en matière d'archivage électronique. La structuration des documents et données s'éloigne peu du fonctionnement « naturel » de l'administration. Pour autant, ils sont peu représentatifs des expériences d'archivage numérique menées de bout en bout jusqu'ici. Le périmètre documentaire est en effet bien différent de celui des projets de dématérialisation de processus circonscrits, qui donnent lieu à des versements de flux normés. La multiplication des applications a engendré une partition des informations. En faire le point d'origine de l'archivage a un impact fort sur la forme finale des archives électroniques qui seront mises à disposition des chercheurs : des paquets d'archives « à plat », accessibles *via* un moteur de recherche, et sans lien organique avec d'éventuels autres éléments d'un même dossier, produits du reste dans des contextes applicatifs différents. L'information est beaucoup plus centralisée et contextualisée dans le cas d'une GED transverse qui gère des dossiers d'affaires. Reste à mettre en œuvre l'archivage de dossiers plus ou moins complexes, à la durée de vie parfois longue. L'organisation fonctionnelle et technique en comportera d'autant plus d'écueils. Dans tous les cas, l'organisation finale des archives électroniques historiques reflètera leur mode de production et l'organisation de l'information de la collectivité productrice.

Pierre JESTIN
Chef du service *Records management*-Archives électroniques
Archives départementales de L'Hérault
pjestin@herault.fr