

## Le plan de classement des documents dans un environnement électronique : concepts et repères

Aude Collet

---

### Citer ce document / Cite this document :

Collet Aude. Le plan de classement des documents dans un environnement électronique : concepts et repères. 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. 245-264;

[http://www.persee.fr/doc/gazar\\_0016-5522\\_2012\\_num\\_228\\_4\\_4998](http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2012_num_228_4_4998)

---

Document généré le 15/03/2017

# Le plan de classement des documents dans un environnement électronique : concepts et repères<sup>1</sup>

---

## Avant-propos

Rédigé dans le cadre du groupe métier « *records management* », commun à l'Association des archivistes français (AAF) et à l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS), ce document a pour objet de fournir des repères et des conseils de conception et de mise en place d'un plan de classement dans un environnement électronique.

Système intellectuel d'organisation des documents, le plan de classement est à la fois un outil collaboratif et un instrument de recherche, complémentaire des techniques de recherche sur contenu. Placé dans un environnement électronique, il est soumis à des contraintes de structure tout en bénéficiant de fonctionnalités inexistantes dans les organisations papier.

Sont concernés ici les plans de classement électroniques en tant que représentations des fonctions et activités d'un organisme. On trouve ce type de plan de classement dans les serveurs de fichiers partagés, les serveurs de messagerie, les systèmes de gestion électronique de documents (GED), les systèmes d'archivage électronique (SAE), etc.

Sont concernés ici tout autant les plans de classement personnels que les plans de classement partagés, jusqu'aux plans de classement dits « institutionnels », c'est-à-dire d'utilisation officielle dans le cadre d'organisations publiques ou privées.

---

<sup>1</sup> Version allégée de celle produite par le groupe interassociation AAF-ADBS « *records management* » du 17 juin 2011. La version intégrale comprenant de nombreux schémas et exemples est disponible sur le site de l'AAF (<http://www.archivistes.org/Groupes-de-travail-et-commissions>), dans la rubrique « Zoom sur certains groupes métiers ».

Les stratégies de recherche dans les plans de classement personnels s'appuyant autant sur la mémoire que sur la logique, un plan de classement partagé par un « métier » de l'organisation ne peut reposer sur des règles de classement issues du classement personnel. Toutefois la mise en place d'un plan de classement partagé peut influencer de façon heureuse la conception des plans de classement personnels. Les premiers sont évidemment plus contraints que les seconds : la logique et la sémantique d'un plan de classement personnel peuvent reposer sur des repères propres à la personne qui l'a construit, tandis que la sémantique d'un plan de classement partagé doit être compréhensible par plusieurs personnes ; sa logique doit être apparente et sa phase d'apprentissage idéalement rapide.

Constatant la forte demande exprimée tant par les utilisateurs que par les administrateurs de systèmes de stockage de documents pour la mise en place raisonnée de systèmes de classement, constatant également le retour en force du plan de classement dans les préconisations professionnelles (norme ISO 15489, MoReq2, etc.), le groupe a souhaité réunir explications théoriques et recommandations pratiques illustrées d'exemples, visant à faciliter la démarche.

L'objet de ce document et une partie des éléments qu'il présente ont été inspirés par la lecture de la thèse de Sabine Mas, soutenue à l'Université de Montréal<sup>1</sup>. D'autres éléments proviennent d'expériences personnelles – échecs ou réussites – d'autres lectures, ou des discussions du groupe.

Le document a été rédigé par Odile Quesnel (Serda), Delphine Fournier (Commissariat à l'énergie atomique), Antoine Laurent (Docapost DPS), Annie-Pierre Olczyk (Lifing), Jenny Piquet (Institut pour l'histoire de l'aluminium), Sandrine Clerc (Institut de radioprotection et de sûreté nucléaire).

## **Définitions et objectifs**

### *Terminologie*

La terminologie documentaire varie selon les métiers (bibliothécaire, archiviste, documentaliste, etc.) et selon les zones géographiques (France, Belgique, Suisse, Québec). C'est pourquoi une définition des concepts tels qu'ils sont compris dans le présent document est nécessaire :

---

<sup>1</sup> MAS (Sabine), *Schémas de classification et repérage des documents administratifs électroniques dans un contexte de gestion décentralisée des ressources informationnelles*, Université de Montréal, mai 2007.

- plan de classement des activités : structure hiérarchique et logique de catégories descriptives d'activités, conçue pour faciliter le classement et le repérage de documents ;
- classe : catégorie descriptive d'activité correspondant à une entrée du plan de classement ; une classe constitue aussi un ensemble d'objets couverts par une même activité ou permettant de mener une même activité ;
- classification : structure hiérarchique et logique de catégories descriptives, conçue pour faciliter le classement et le repérage d'ensembles de notions, êtres ou objets ;
- classement : opération intellectuelle consistant à organiser un ensemble de documents suivant un plan de classement ; l'opération intellectuelle peut être accompagnée ou non de l'opération matérielle de mise en ordre physique des documents.

#### *Finalités du plan de classement*

Le plan de classement électronique a plusieurs finalités :

- représenter les contextes de production des documents ;
- enregistrer les documents de manière organisée, en fonction de ces contextes ;
- faciliter la recherche et l'accès aux documents ;
- faciliter le partage des documents ;
- éviter les enregistrements multiples d'un même document ;
- préserver l'information moyennant l'application de quelques règles de gestion ;
- contribuer à préserver la valeur non seulement opérationnelle des documents, mais aussi la valeur probatoire ou réglementaire. Cette valeur ne peut être conservée que si l'on sait d'où proviennent les documents et si l'on connaît leur contexte de création et d'utilisation, en partie reflété par le plan de classement des activités ;
- fournir une mémoire des processus par l'organisation des classes dans le cadre d'une activité ;
- fournir un point d'appui à la politique documentaire.

Au final, il s'agit de contribuer à améliorer la productivité et de garantir la compétitivité des organisations en optimisant le repérage et l'accès aux documents ainsi que la préservation de la mémoire institutionnelle.

### *Logique d'organisation du plan de classement*

La logique d'organisation du plan de classement doit être affirmée dans la politique documentaire institutionnelle. Celle-ci est d'autant plus indispensable dans un environnement électronique s'appuyant sur la messagerie pour la gestion des échanges. Les documents (courriels et pièces attachées) sont souvent uniquement conservés dans les boîtes aux lettres, ou encore classés dans des espaces de stockage personnels ou propres aux services, sans cohérence entre les modes de classement des différents individus ou services concernés.

Les normes et standards consacrés au *records management* s'accordent pour recommander d'organiser le plan de classement en fonction des missions et activités de l'organisme.

L'organisation du plan de classement par activité, tout au moins pour les premiers niveaux, facilite la compréhension du contexte de création/réception, puis de modification des documents au sein de l'organisme. Ignorer totalement ce contexte peut avoir des conséquences en matière d'interprétation de l'information consignée mais aussi de sa valeur administrative ou juridique. Les courriels et leurs pièces jointes y trouvent autant leur place qu'un contrat officiel numérisé. Par exemple, classer un compte rendu sous les réunions hebdomadaires d'un service ne peut être interprété de la même façon que s'il est classé sous les réunions du comité de direction du groupe.

La logique d'organisation des documents de travail est très naturellement une logique par activité, dans la mesure où les *records* (norme ISO 15489), tout comme les archives (Code du patrimoine) sont des documents émis ou reçus dans l'exercice d'une activité. Cette logique permet de respecter le principe archivistique de respect des fonds.

Un plan de classement par activité se distingue d'un plan de classement thématique qui organise des documents en mettant en avant leur contenu informatif, indépendamment de tout processus de travail. Ce faisant, le plan de classement thématique autorise le regroupement de documents issus d'activités, de missions, voire d'organismes différents. Par ailleurs, sa structuration s'avère

plus complexe à concevoir qu'une simple énumération d'un enchaînement d'activités, du fait de la richesse de la langue, génératrice le plus souvent d'ambiguïtés et de recouvrements dans l'expression d'une thématique.

Le plan de classement par activité s'oppose également au plan de classement par typologie documentaire : la forme d'un document (courrier, circulaire, note, rapport, etc.) n'induit nullement ni sa fonction (expression d'un besoin, recommandation, réclamation, étude, etc.), ni son objet. Le regroupement par type de document crée donc des zones dans lesquelles retrouver une information devient rapidement difficile. De plus, il ne permet pas de faire le lien entre plusieurs documents de nature différente qui ont contribué à réaliser une même opération.

Le choix de l'analyse des activités, pouvant être déclinées soit par entité de l'organisme soit par processus impliquant plusieurs entités, conduit à des résultats très différents. Ce choix est à faire dans le cadre de la politique documentaire de l'organisme car il sera en effet contraignant dès le début du projet :

- la logique par structure permet de mettre en place des plans de classement adaptés à chaque service de l'organisme, ce qui facilite leur appropriation par les utilisateurs et qui est beaucoup plus confortable pour eux. Le plan de classement global n'est alors que la juxtaposition des plans de classement ;

- la logique par processus implique une vision plus globale et plus collective des activités : les activités communes à plusieurs services sont regroupées sous une entrée unique, les activités d'un service peuvent se retrouver éclatées, avec l'insertion d'entrées correspondant aux activités d'autres intervenants dans le processus. Cette organisation, plus rationnelle, est aussi plus difficile à mettre en place car les utilisateurs ont des difficultés à l'appréhender et doivent être formés.

#### *Documents organisés par le plan de classement*

Les documents produits dans les organisations relèvent de trois grandes catégories :

- documents cœur de métier : documents résultant de l'activité métier de la personne ou de la structure ;

- documents support : documents liés aux activités et aux fonctions facilitant le fonctionnement de la personne ou de la structure ;
- documents informatifs : documentation de travail, référentiels, etc. venant enrichir et nourrir l'activité métier de la personne ou de la structure.

Qu'il s'applique aux documents personnels ou aux documents partagés, il est important que le plan de classement distingue ces trois catégories, de façon à faciliter l'évaluation documentaire et la définition des modalités de gestion et de conservation des documents par un *records manager* et/ou un archiviste.

Le plan de classement mis en œuvre dans le cadre d'une activité concerne uniquement les documents cœur de métier et documents supports : n'y entrent pas les documents informatifs dont l'organisation relève plutôt d'un plan de classement thématique.

## **Rappels théoriques**

### *Les modèles de plans de classement*

Le choix du modèle de plan de classement est orienté par les stratégies de recherche, par le niveau d'assistance au classement attendu des utilisateurs, par les moyens pouvant être investis dans le projet et par l'offre logicielle disponible sur le marché.

Le modèle hiérarchique est le modèle le plus répandu car le plus simple à construire et à utiliser. C'était par ailleurs le seul modèle autorisé par MoReq2<sup>1</sup>. L'efficacité du modèle hiérarchique est liée à un mode d'utilisation intuitif : le développement successif des différents niveaux de la hiérarchie. L'utilisateur recherchant un document va tout d'abord considérer la liste des classes de plus haut niveau du plan de classement et repérer parmi elles celle qui, à l'exclusion des autres, couvre le document qu'il recherche. Il développe cette classe et considère ensuite la liste des classes de niveau n-1, pour repérer de la même

---

<sup>1</sup> Le plan de classement dans MoReq 2 : « le *records management* ordonne les dossiers de manière structurée et les bonnes pratiques veulent que cette structure reflète les activités de l'entreprise ou de l'organisme. La représentation de cet agencement est dénommée "plan de classement". Le plan de classement est en général hiérarchique, bien qu'il puisse aussi être organisé par un thésaurus sans arborescence. Les présentes spécifications ont retenu l'approche hiérarchique ».

façon celle qui, à l'exclusion des autres, couvre le document qu'il recherche. Et ainsi de suite jusqu'au repérage du document lui-même.

Le modèle en liste est généralement une adaptation « à plat » du modèle hiérarchique : les classes ne sont pas incluses les unes dans les autres ; seules sont énumérées les classes de niveau le plus fin. L'absence de niveaux supérieurs entraîne l'expression d'une redondance dans les énoncés. Ce type de modèle présente l'avantage d'éviter plusieurs ouvertures successives de répertoires (plusieurs clics) mais l'inconvénient d'augmenter la taille des intitulés et le temps de lecture, de réduire la lisibilité. Il est plus difficile à faire évoluer.

Le modèle à facettes permet de mettre en avant des volets ou des caractéristiques d'une activité sans pour autant les inscrire dans la logique hiérarchique du plan. Une typologie de document (mémoire, compte-rendu, plan, etc.) n'est pas une facette. Une facette peut être attribuée à plusieurs types de document (un bordereau et un RIB concernent le volet administratif), un même type de document peut se trouver dans plusieurs facettes : un mémoire peut être administratif (financier) comme il peut être technique. Le modèle à facettes démontre son efficacité dès lors que l'organisation souhaite assurer une gouvernance des documents suivant les processus qui impliquent plusieurs services, et non seulement suivant les activités de chaque service : quand le modèle hiérarchique est contraint de créer des doublons pour représenter des activités et des documents partagés par plusieurs services, le modèle à facettes permet de pallier ces lourdeurs en introduisant des dimensions supplémentaires.

Un plan de classement par processus partagés sera donc favorisé par la mise en œuvre de facettes. Cela ne pourra se faire qu'avec le déploiement d'un système informatique spécialisé, capable d'associer un document à plusieurs types de métadonnées et de permettre de naviguer entre ces différents volets : les avantages du plan de classement à facettes ne sont pas exploitables dans une représentation à plat.

De même, dans un environnement de gestion de fichiers de type Windows, le déploiement d'un classement intégrant les facettes est souvent difficile. Il est nécessaire de choisir un ordonnancement entre facettes et classes répétables<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Voir *infra* « classes répétables : les opérations et les tâches ».

### *Caractéristiques du plan de classement hiérarchique*

Le plan de classement est constitué de classes, organisées hiérarchiquement pour représenter les activités d'un organisme.

Le plan de classement hiérarchique se caractérise par :

- sa macro-structure : nombre de classes de premier niveau ou classes principales ;
- l'étendue de sa structure : nombre de classes principales et nombre moyen de classes à chaque niveau ;
- sa profondeur : nombre maximum et nombre moyen de niveaux hiérarchiques ;
- la complexité de sa structure : nombre total de classes ;
- l'équilibre de sa structure : écart-type de la moyenne du nombre de classes à chaque niveau.

Le principe d'inclusion des niveaux : le plan de classement se développe du général au particulier, chaque classe particulière étant incluse dans une classe plus générale ou, s'agissant d'activités, chaque activité de détail (opération, tâche) étant incluse dans une activité plus générale (mission, activité). Chaque classe représente donc une partie d'une autre classe : l'addition des classes « sœurs » concourt à la réalisation de la classe « mère ».

### *Les classes ou entrées du plan de classement*

Le plan de classement est composé de trois types de classes, aux fonctions différentes :

- classes génériques : les missions et activités

Un organisme doit répondre aux missions qui lui sont confiées ; pour cela il réalise un certain nombre d'activités. Les classes génériques sont constantes et uniques, et représentent les missions et les activités figurant la plupart du temps aux plus hauts niveaux de l'arborescence. Elles sont définies à la création du plan de classement.

- classes d'instance : les objets

Elles servent à désigner par leur nom les objets particuliers auxquels s'appliquent les activités et correspondent à la notion de dossier (dossier

affaire, dossier client, dossier géographique, etc.). Elles s'ajoutent les unes aux autres au fur et à mesure de l'activité de l'organisme.

Suivant les pratiques de recherche des utilisateurs dans leur quotidien, elles peuvent être libellées : par le nom du dossier, par une tranche de dossiers classés par ordre alphabétique ou numérique, sous forme de codes uniques, etc.

- classes répétables : les opérations et les tâches

Ce sont les classes qui se reproduisent à l'identique d'une classe générique à l'autre ou d'une classe d'instance à l'autre. Elles désignent des opérations réalisées dans un processus de travail. Des activités différentes peuvent reposer sur des opérations identiques (instruire un dossier, publier un appel d'offres, etc.). Une même opération peut donc se retrouver à différents endroits du plan de classement, sous différentes classes génériques ou d'instance. Si les classes d'instance (objets) correspondent à des dossiers, les classes répétables correspondent à des sous-dossiers. Il est important de libeller les classes répétables (opérations ou tâches) avec précision : pour un même objet ou dossier « comité exécutif », les documents ne seront pas les mêmes, ou n'auront pas la même valeur selon qu'ils se trouveront dans le sous-dossier ou opération « préparation du comité exécutif », « organisation logistique du comité exécutif », « soumission d'une proposition au comité exécutif », « participation au comité exécutif », « présidence du comité exécutif », etc.

On observe une imbrication des classes. Une classe générique (missions/activités) peut donc contenir :

- une ou plusieurs autres classes génériques (missions/activités) ;
- une ou plusieurs classes d'instance (objets) ;
- une ou plusieurs classes répétables (opérations/tâches).

Une classe d'instance (objet) peut contenir :

- une ou plusieurs autres classes d'instance (objets) ;
- une ou plusieurs classes répétables (opérations/tâches).

Une classe répétable (opération/tâche) peut contenir :

- une ou plusieurs autres classes répétables (opérations/tâches) ;
- une ou plusieurs classes d'instance (objets).

Le plan de classement permet d'accéder aux différents documents utiles de chaque opération. On pourra croiser avec la typologie (note technique, compte rendu, etc.) pour assurer :

- l'application des règles de conservation ;
- les droits d'accès et d'intervention sur les documents ;
- la gestion documentaire dans un contexte collaboratif.

Toutefois<sup>1</sup>, une typologie de documents ne doit pas être une classe descriptive du plan. En l'absence d'un système informatique spécialisé, la typologie des documents sera identifiée principalement grâce au plan de nommage de ces derniers.

À l'intérieur du plan de classement, on ne peut trouver des documents positionnés au même niveau qu'une classe : un document doit obligatoirement être placé au dernier niveau de classe proposé. Placer des documents au même niveau qu'une classe revient à créer des classes fourre-tout de type « divers » ou « généralités ».

## **Mise en pratique**

### *Définir le projet*

- Définir le périmètre d'intervention

Avant d'entreprendre la construction du plan de classement, un état des lieux de l'existant et des besoins doit être réalisé en vue de circonscrire le périmètre qui sera couvert par le plan de classement :

- l'ensemble d'un organisme ou d'une filiale ;
- une direction ;
- un ensemble de directions ayant des missions similaires (exemple : toutes les directions régionales ou départementales d'un organisme déployé sur le territoire national) ;
- un service ;
- un individu ;
- un métier ;
- etc.

---

<sup>1</sup> Voir le paragraphe *supra* « Logique d'organisation du plan de classement ».

- Prendre en compte la politique documentaire

Les choix inscrits dans la politique documentaire de l'organisation orientent la construction du plan de classement :

- soit vers une gestion des documents par service ;
- soit vers une gestion des documents par processus impliquant plusieurs services.

Comme évoqué<sup>1</sup>, ce choix a un impact fort sur la construction et les outils de gestion du plan.

La politique documentaire doit aussi permettre de :

- choisir et/ou prioriser les catégories de documents intégrés dans le plan de classement (« cœur de métier », « support », « informatifs »<sup>2</sup>) ;
- décider si les documents existants seront repris et intégrés dans le plan de classement, soit totalement soit partiellement<sup>3</sup>.

- Prendre en compte l'environnement informatique

Deux cas peuvent se présenter :

- un outil est déjà déployé, ne serait-ce qu'un outil d'exploration dans l'arborescence des répertoires : il s'agit alors d'optimiser les modes de classement mis en œuvre ou de pallier leur absence ;
- un projet informatique est prévu et le plan de classement est à réaliser avant la mise en œuvre de l'outil. Il faut alors exploiter pour sa construction les fonctionnalités offertes par le logiciel choisi, le projet devant éventuellement permettre d'intégrer la structuration par facettes.

Dans tous les cas, l'environnement informatique de création et d'exploitation du plan de classement gagne à être connu à l'avance car ses fonctionnalités apporteront souplesse ou contraintes sur la structure et l'utilisation du plan de classement : les limites de l'interface homme-machine (visualisation), les limites dans la manipulation des classes (ajout, déplacement, tri) seront variables selon que l'on travaillera dans un système de fichiers, un serveur de messagerie, un système de gestion électronique de documents (GED) ou encore un système d'archivage électronique (SAE).

---

<sup>1</sup> Voir le paragraphe *supra* « Logique d'organisation du plan de classement ».

<sup>2</sup> Voir le paragraphe *supra* « Documents organisés par le plan de classement ».

<sup>3</sup> Voir le paragraphe *infra* « Reprendre l'existant ».

▪ Définir et répartir les responsabilités

La réalisation et la mise en œuvre du plan de classement impliquent différents acteurs et différents niveaux de responsabilité suivant les actions à mener :

- conception ;
- validation ;
- surveillance ;
- évolution ;
- classement des documents existants ;
- classement des nouveaux documents ;
- définition des droits d'accès aux classes ;
- administration technico-fonctionnelle.

Selon les organisations, ces actions sont attribuées par exemple à un groupe de travail en ce qui concerne la conception, la validation et les évolutions ; à un responsable sécurité pour la définition des droits d'accès ; à un *records manager* pour la surveillance et l'administration technico-fonctionnelle ; aux utilisateurs finaux pour le classement des documents, etc., le service informatique apportant une assistance technique à la mise en œuvre du système de classement.

En phase de mise en œuvre, deux organisations peuvent être envisagées :

- chaque utilisateur intègre lui-même les documents émanant de son activité ; il ne peut intégrer des documents que dans un certain nombre de classes ; il ne peut créer ou modifier des classes que dans les niveaux inférieurs, sans pouvoir toucher aux deux ou trois niveaux supérieurs ;
- l'intégration des documents est confiée à un intermédiaire (*records manager*, secrétariat technique, etc.) qui peut utiliser toutes les classes du plan. Cette deuxième possibilité, qui peut sembler garantir un bon niveau de pertinence du classement, présente l'inconvénient de déposséder les utilisateurs du plan de classement : le maîtrisant moins bien, ils y retrouveront moins facilement des documents.

### *Construire le plan de classement*

- Analyser les processus métier : identifier les classes

L'identification des classes du plan nécessite d'analyser les processus métier qui se déclinent en<sup>1</sup> :

1. missions, activités ;
2. objets sur lesquels portent les activités (exemples : bâtiments concernés par des travaux, expériences prévues dans un programme de recherche, salariés bénéficiaires d'une formation, etc.) ;
3. opérations décomposant les activités.

La difficulté est de savoir jusqu'à quel degré de finesse il est utile de descendre :

- au niveau de l'« opération » (instruire un dossier, animer un groupe de travail, etc.) ;
- au niveau de la « tâche » (remplir un formulaire, rédiger un compte rendu, valider une note, etc.).

Il n'y a pas de règle absolue, même si le niveau « opération » est souvent suffisant et pertinent.

L'analyse des activités passe par :

- l'analyse des différents documents internes décrivant activités et procédures : organigrammes, notes d'organisation, logigrammes qualité, procédures métier, fiches de poste, etc. ;
- l'analyse des dossiers courants ou identifiés comme à archiver mais toujours stockés dans le service ;
- les entretiens avec les opérationnels métier afin de valider avec eux les différentes opérations menées dans le cadre de leurs activités.

La démarche opérationnelle peut consister à créer, à l'aide d'un tableur comme MS Excel, autant d'onglets que de processus majeurs, identifiés selon le niveau de granularité pertinent pour le service ou l'organisme. La difficulté, en l'absence de système informatique spécialisé pour gérer les processus et les documents associés, est de permettre de faire le lien entre ces processus afin d'éviter la redondance des documents dans le classement et donc d'être assuré d'avoir accès à la bonne version partagée par tous.

---

<sup>1</sup> Cette démarche d'analyse est exactement la même que celle qui permet de rédiger une analyse archivistique correcte, consistant à identifier certains éléments essentiels parmi lesquels : « Objet, action : typologie ». C'est également la même que celle qui permet aux responsables qualité d'analyser et de décrire les processus de l'entreprise.

- Nommer les classes

Pour les intitulés de classes, une sémantique explicite est à privilégier, avec des termes partagés par l'organisation, dans le langage de celle-ci. Les activités doivent être énoncées par des termes suffisamment précis, de façon à éviter les ambiguïtés : il sera difficile de classer les documents relatifs aux accidents du travail si on ne sait pas précisément quelles opérations sont concernées.

Cette précision dans les libellés vise à satisfaire le principe de non recouvrement des classes de même niveau, indispensable à la réussite du plan de classement. Le recouvrement sémantique entre deux ou plusieurs classes de même niveau introduit en effet des ambiguïtés. L'utilisateur du plan de classement ne peut choisir une seule classe sans équivoque : il est obligé d'en développer deux ou plusieurs pour trouver le document recherché, d'où perte de temps voire perte d'information. Ce principe est plus facile à respecter pour les plans de classement d'activité que pour les plans de classement thématiques, dès lors que les activités sont exprimées par des libellés suffisamment précis, et également dans la mesure où il est possible alors de remonter au niveau des classes supérieures l'activité pour laquelle il existe deux classes possibles ou plus.

La précision des libellés rencontre toutefois une limite car la longueur du nommage doit être contrôlée : le plan de classement électronique s'utilisant sur écran, la règle de base doit rester qu'une fois déployée, une classe ne doit pas dépasser les limites de l'écran, ni verticalement (limite au nombre de classes de niveau n-1), ni horizontalement (limite à la longueur des libellés des classes), et ce quel que soit leur niveau : l'utilisation des curseurs pour accéder aux parties non visibles de l'écran ralentit en effet considérablement la démarche de classement/recherche, et nuit à son efficacité. Par ailleurs, l'imbrication de répertoires aux libellés trop longs présente le risque de dépassement de la longueur maximale autorisée pour un chemin d'accès au document sous Windows.

Il faut statuer sur l'usage du singulier ou du pluriel et ne pas déroger à la règle retenue.

Les abréviations et les acronymes peuvent être utilisés (sans abus) dans la mesure où leur signification est totalement partagée par l'organisation. Les stratégies d'abréviation utilisées peuvent être de différents ordres : troncature, contraction, acronyme, juxtaposition, code de gestion (généralement attribué

par une application informatique<sup>1</sup>). L'utilisation d'un code de gestion permet d'éviter toute ambiguïté sur l'objet de l'activité. Elle implique naturellement l'existence d'un outil de correspondance accessible à tous les utilisateurs du plan de classement. Il faut éviter cependant de multiplier les codes de gestion pour désigner différents objets (marché, opération, zone géographique, etc.) dans une même arborescence.

- Hiérarchiser les classes

Il s'agit sans doute de l'opération conceptuellement la plus difficile.

Les critères de subdivision sont impérativement les critères d'accès aux documents, priorisés suivant les habitudes de recherche : « je recherche tel document d'abord par tel critère puis par tel autre ». Cela nécessite de faire des choix en accord avec les opérationnels.

Les missions, les processus et les étapes de chaque processus pour mener à bien chaque mission selon le périmètre retenu étant identifiés, il est important de clairement délimiter les frontières entre activités, même si elles concourent à un même objectif, afin de pouvoir limiter la profondeur du plan de classement et répondre à la nécessité d'accéder rapidement à l'information.

Au-delà de quatre niveaux, le plan de classement sera moins opérationnel en raison d'une multiplication des manipulations dans la stratégie de recherche. Pour localiser une classe, il est nécessaire que cette dernière soit rapidement visible et que soit donc limité le nombre d'ouverture de répertoires dans un environnement de type MS Windows.

Sabine Mas a pointé dans sa thèse<sup>2</sup> qu'une macro-structure (nombre de classes de premier niveau) peu étendue et une logique basée partiellement sur une division par classes d'activité affectent de manière significative la rapidité du repérage des documents ciblés, quelle que soit la sémantique utilisée. Il en ressort que la macro-structure doit être le reflet des activités majeures de l'organisme pour mener à bien ses missions et qu'il est préférable de privilégier une extension légère de la macro-structure à une profondeur trop étendue.

---

<sup>1</sup> À distinguer de la codification de classement qui peut aussi être utilisée dans le nommage des classes. Voir le paragraphe *infra* « Ordonner les classes de même niveau ».

<sup>2</sup> Sa démarche est basée sur une série d'observations : chronométrage du temps nécessaire à un échantillon d'utilisateurs pour retrouver des documents dans différents plans de classement, ces derniers variant chaque fois d'un paramètre de structure, de logique ou de sémantique.

Concrètement, lorsqu'on constate que le plan de classement se déploie trop en profondeur, il faut s'assurer que l'on ne traite pas plusieurs activités en une en effectuant une analyse complémentaire du processus représenté, et tenter de le rééquilibrer en « remontant » le niveau de certaines activités, ou en insérant des activités permettant des regroupements.

L'équilibre de la structure (existence du nombre le plus constant possible de sous-classes pour chaque classe), si elle est intellectuellement plus satisfaisante, n'avantage pas particulièrement l'efficacité du plan.

Dans le cas de processus impliquant une succession d'activités renouvelables, la hiérarchisation des classes consiste à définir la matrice des classes répétables en respectant le principe d'exhaustivité : toutes les étapes doivent être énumérées même si selon les cas, à terme, certaines classes resteront vides. L'absence d'un élément de la structure désoriente l'utilisateur du plan de classement et porte le risque de création de classes « anarchiques ».

Cette matrice est reproduite tout entière dans le plan de classement, sous des classes d'instance énumérant différentes tranches chronologiques ou différents objets.

Cette organisation est préférable à celle qui consisterait à répéter chacune des classes de la matrice (chacune des activités du processus) en l'accolant successivement aux différentes tranches chronologiques ou aux différents objets : outre qu'elle impliquerait un éclatement des dossiers initialement organisés par objet en dossiers artificiellement organisés par tâche, elle ne faciliterait pas l'extraction d'une partie du *corpus* documentaire en vue de son archivage ou de sa destruction : extraction du dossier de budget annuel au bout de trois ans, extraction du dossier de la société Z dont l'agrément n'est plus valide.

Avec la hiérarchisation, se pose la question de la redondance des libellés entre classes de différents niveaux : faut-il délibérément dupliquer pour chaque classe et sur chaque niveau tous les éléments d'information connus – fonction, objet, tranche chronologique, activité, etc. – ou faut-il invariablement les éviter ?

La solution raisonnable se situe entre les deux : des énoncés systématiquement redondants ne permettent pas de repérer rapidement l'information nouvelle introduite par la hiérarchie et seront source de confusion, tandis que des énoncés trop courts peuvent introduire une mauvaise interprétation. Par ailleurs, le risque est d'avoir à les compléter au moment de l'extraction d'une partie du *corpus* pour archivage.

- Ordonner les classes de même niveau

L'ordre de succession des classes du tout premier niveau est en théorie indifférent mais dans le déroulement d'une chaîne d'activités ou d'un processus, c'est tout naturellement la logique de succession des étapes qui s'impose. Dans le cas de matrices répétables, le même ordre est naturellement maintenu pour tous les objets concernés par la matrice.

- Codifier ou non les classes

Dans un système de gestion de fichiers qui impose un ordonnancement par ordre alphabétique, il est nécessaire de codifier les classes pour conserver l'ordonnancement logique. Pour cela, on peut utiliser une numérotation ou préfixer avec des caractères spéciaux.

Les codes de classement peuvent être une concaténation de deux blocs, le premier pour identifier l'activité (numérique ou alphanumérique) et le second avec intervalles représentant les différents processus et sous-processus. On peut prédéfinir la longueur du second bloc ; toutefois cela a pour conséquence de prévoir exactement au préalable le nombre de niveaux retenus et l'insertion de niveaux identiques. Choisir une incrémentation ouverte est indispensable, au moins sur les niveaux inférieurs, pour pouvoir faire évoluer le plan.

Cette codification est utile même dans le cas du déploiement d'un système informatique spécialisé, dans lequel l'ordonnancement des classes n'est pas imposé, car elle facilite l'application de règles de gestion automatique pour le système (archivage, habilitations, etc.).

L'intégration d'un code de classement dans les libellés des classes est à effectuer une fois le plan validé et testé par les utilisateurs.

### *Tester le plan de classement*

Une fois le plan de classement écrit, trois actions sont à mener :

- vérifier que les différentes typologies de documents trouvent leur « place » dans le plan : cet exercice doit être mené non seulement par les concepteurs du plan mais aussi par des utilisateurs ;

- demander à des opérationnels n'ayant pas participé à la création du plan de retrouver des documents qui y sont classés. Cette opération est plus probante encore que la précédente car elle ne peut se résoudre par des approximations ou des compromis ;

- intégrer les modifications nécessaires à l'issue de ces tests.

### *Reprendre l'existant*

La mise en place d'un nouveau plan de classement conduit à s'interroger sur la reprise des anciens systèmes de classement et des informations qu'ils contiennent et/ou des documents qui n'étaient pas encore classés.

Le facteur temps est la principale limite à la reprise de l'existant car le reclassement est un travail intellectuel d'analyse et une opération de déplacement physique/électronique qui peut aller jusqu'au traitement pièce à pièce. Il s'agit donc d'évaluer d'une part le volume de documents à traiter et d'autre part de quantifier le temps nécessaire pour traiter un document, au regard de l'intérêt de sa reprise.

Il s'agit d'être pragmatique et de ne pas freiner le déploiement d'une meilleure gouvernance documentaire par la volonté d'une reprise systématique de l'arriéré. C'est la pertinence des contenus et des besoins des utilisateurs qui les motivera dans une telle démarche et ce d'autant plus en l'absence de plan de classement préexistant suffisamment organisé et partagé.

Globalement, la reprise de l'existant consiste à :

- faire correspondre intellectuellement les anciennes rubriques aux nouvelles ;
- transférer les documents concernés ;
- classer les documents non classés dans le nouveau plan de classement.

Fréquemment, les nouvelles classes ne correspondent pas exactement aux anciennes. Dans ce cas, les différents cas de figure de déplacement de documents sont :

- transfert : tous les documents d'une classe sont déplacés dans une nouvelle classe ;
- redistribution : tous les documents d'une classe sont déplacés dans plusieurs classes ;
- fusion : les documents de plusieurs classes sont déplacés dans une classe.

Attention, il est nécessaire de veiller à la cohérence des dossiers lors de ces opérations.

### *Accompagner le projet*

Au-delà des aspects techniques, la communication et la formation des utilisateurs sont deux facteurs de succès d'un projet de mise en place d'un plan de classement.

Le contexte idéal pour une bonne communication tout au long du projet est la constitution d'un groupe de travail équilibré comprenant des représentants des différents métiers de l'organisme, des spécialistes de la gestion de documents, des représentants des services informatiques et des spécialistes connexes (qualité, méthodes, etc.).

La communication mise en place lors de la phase de réalisation du plan de classement doit ensuite se poursuivre durant la prise en main par les utilisateurs. Il est également indispensable qu'une personne soit légitimement reconnue par tous comme garante du plan de classement. Ce garant doit pouvoir être relayé par des référents au sein des services.

La communication et la formation font partie intégrante du cycle de vie du projet. Leurs objectifs sont multiples :

- sensibiliser les utilisateurs aux enjeux et à la démarche ;
- faire adhérer au projet ;
- permettre une meilleure prise en main et favoriser une utilisation systématique ;
- limiter les risques d'échecs ou de rejets. Ce point n'est pas négligeable : des utilisateurs qu'on aura omis de former ou insuffisamment formés ne s'approprient pas le plan de classement. S'ils ne comprennent pas sa logique, ils prendront vite l'habitude, pour ne pas perdre de temps, de classer les documents par défaut dans des classes inadéquates, conduisant à l'échec du projet ;
- établir les contacts utiles lors des opérations de mises à jour et de remontées de terrain ;
- garantir la meilleure adéquation entre le plan de classement et les besoins des utilisateurs ;
- obtenir un plan de classement durable.

Il est nécessaire de documenter et surtout d'explicitier le système de classement aux utilisateurs. Une simple copie papier du système de classement avec des explications est déconcertante pour les utilisateurs d'un système électronique,

et très largement insuffisante. Au minimum, ces explications – enrichies d'exemples et de contre-exemples – doivent être disponibles en ligne. Ou mieux, des ateliers organisés avec le référent du service auront pour objectif, au-delà de l'usage opérationnel, de sensibiliser les utilisateurs aux gains potentiels en matière de recherche et de sécurisation de l'information permis par le déploiement d'une politique documentaire normalisée, dont le plan de classement est un pivot.

*Synthèse réalisée par Aude COLLET  
Responsable des publications de l'Association des archivistes français*