

Missions et organisation du service *Archives et records management* chez Total

Clotilde Cucchi-Vignier

Citer ce document / Cite this document :

Cucchi-Vignier Clotilde. Missions et organisation du service *Archives et records management* chez Total. In: La Gazette des archives, n°217, 2010. Archiviste en entreprise : un métier en évolution. pp. 11-14;

http://www.persee.fr/doc/gazar_0016-5522_2010_num_217_1_4612

Document généré le 15/03/2017

Missions et organisation du service Archives et *records management* chez Total

Clotilde CUCCHI-VIGNIER

Les missions et l'organisation du service Archives et *records management* s'inscrivent dans le cadre d'une politique mise en œuvre chez Total depuis un an. La genèse de la politique de conservation des documents remonte aux affaires Enron et Arthur Andersen, affaires au cours desquelles, au début des années 2000, ces entreprises ont été mises en très grande difficulté, suite à des accusations de non-présentation de documents à la justice. En conséquence, Total a mis en œuvre un groupe de travail afin d'analyser les impacts et les risques créés par le nouvel arsenal législatif américain et maintenant français, mettant en cause les entreprises en cas de défaut de présentation d'un document. Les conclusions de ce groupe de travail ont abouti à la définition d'une politique de conservation des documents, répondant à toutes ces nouvelles exigences légales.

Cette politique, décrite dans un document fondateur et initiée par le directeur juridique du Groupe, s'impose à l'ensemble des entités du Groupe. Les enjeux de cette politique consistent à limiter la mise en cause de la responsabilité de la société et de ses dirigeants, à répondre à un certain nombre d'exigences légales et à protéger les savoirs et les savoir-faire du Groupe. Les objectifs de la politique de conservation des documents sont :

- de développer de meilleures conditions de conservation des documents ;
- d'optimiser les procédures et l'organisation de l'archivage ;
- mais également de créer des procédures nouvelles et des outils nouveaux pour répondre notamment aux enjeux de l'archivage des documents électroniques (courriels, données, documents électroniques natifs) ;

- de systématiser l'archivage des documents essentiels qui sont générateurs de droits et d'obligations, de développer un certain nombre de méthodes communes.

Il s'agit d'amorcer une véritable mutation des habitudes et des comportements par rapport à la production, la gestion et la conservation mais aussi la destruction des documents. Pour la mise en œuvre de cette politique, quatre projets sont lancés :

- l'élaboration d'un référentiel de conservation consistant en la rédaction d'un référentiel type définissant les durées de conservation des documents, et qui est la pierre d'angle sur laquelle s'appuient les trois autres projets ;

- l'archivage des documents vitaux permettant de conserver les documents générateurs de droits et d'obligations pour le Groupe ;

- la conservation des données prévoyant et organisant la conservation des données contenues dans les applications informatiques ;

- l'archivage des courriels, y compris le processus de destruction qui est encore mal compris et difficile à faire admettre à un certain nombre de collaborateurs ; il s'agit aussi d'identifier les moyens techniques permettant d'effectuer l'archivage à long terme et sélectif de ces courriels.

Le département Organisation et Méthodes doit développer une organisation, des procédures et des méthodes pour permettre au Groupe de s'approprier cette politique et de l'appliquer. Le service Archives et *records management* est le bras opérationnel de la déclinaison de cette politique. Il est responsable des archives du Groupe et doit proposer à toutes les entités une offre de service complète en archivage et *records management*. Les missions qui s'inscrivent dans ce cadre sont de veiller à la conservation physique des documents, d'assurer leur communication et d'organiser la destruction de documents, quel que soit leur support, papier ou électronique.

Total est un groupe présent dans un grand nombre de pays et de métiers. Ses missions s'étendent sur un périmètre large, national et international : les filiales, les branches d'activité, l'ensemble des entités qui composent le Groupe. Le service Archives et *records management* est aussi chargé de garantir l'authenticité, l'intégrité et la disponibilité des documents dans le temps. Il s'agit donc de mettre en œuvre des campagnes de tri, de versements et de destruction des documents, d'accompagner les entités dans la définition et la réalisation de leurs projets d'archivage en application de la politique de conservation des

documents depuis le recueil et l'analyse des besoins, les préconisations sur les méthodes et procédures, jusqu'à l'appui logistique et l'archivage opérationnel au plus près des besoins des filiales et des branches. Il est nécessaire parfois de faire intervenir un prestataire pour le suivi opérationnel et technique. L'offre s'étend aussi à la proposition de solutions techniques : « AdVitam », application d'archivage électronique à valeur probante, et « Traces », base de données des dossiers papier.

Pour répondre à ces missions, le service a besoin d'un certain nombre de compétences :

- des chefs de projets qui analysent les besoins des entités, font des préconisations, accompagnent les missions opérationnelles ;
- des experts métiers qui apportent une expertise technique en archivistique et aussi en informatique ;
- pour certains projets, des experts chez des prestataires externes ;
- une équipe de quatre personnes statutaires de Total : trois archivistes et un administrateur de données qui assure la gestion opérationnelle des archives notamment auprès des fonctions supports qui nous confient leurs archives quotidiennement.

Nous nous appuyons sur un prestataire externe pour la prise en charge physique des documents, le stockage et les communications des dossiers auprès des entités.

Un des enjeux de nos missions est la transversalité. Les autres métiers de la gestion de l'information sont aussi des interlocuteurs privilégiés, notamment pour implanter les règles du *records management* dans les applications de GED. Nous entretenons une collaboration étroite avec la Direction juridique qui est le « sponsor » de la politique et qui garantit la conformité de nos procédures et nos décisions. Une attention toute particulière doit être portée aux métiers du Groupe afin d'anticiper leurs besoins, d'intégrer leurs contraintes et leurs priorités et de répondre à leurs attentes en conformité avec la politique de conservation des documents. Il nous faut veiller aussi à anticiper de nouvelles activités du groupe ou de nouveaux métiers pour les accompagner et se préparer aux évolutions des métiers.

Les métiers de l'archivistique sont intégrés au « référentiel métiers » du Groupe qui en comprend vingt : ils sont rattachés au domaine des métiers de la gestion

de l'information, regroupés en trois métiers type et en sept emplois dans lesquels les archivistes trouvent leur place. Ce référentiel permet une évolution au sein de l'entreprise et la capitalisation sur l'expertise et l'expérience des archivistes pour l'ensemble du domaine.

Nous sommes, de ce fait, une référence pour le Groupe et nous formons des archivistes dits « de proximité » rattachés aux branches et aux filiales et assurant la gestion des archives en local dans les métiers ou filiales. Nous animons donc un réseau de professionnels en France et à l'étranger pour lesquels nous sommes un soutien, une référence et un lieu de formation.

En conclusion, je dirais que l'expertise et le professionnalisme des archivistes et chefs de projets du service Archives et *records management* demandent une indispensable intégration au cœur des métiers du Groupe. Il est vraiment important de comprendre ce que font les métiers auprès desquels nous intervenons, de comprendre leurs contraintes, leurs obligations, et aussi leurs rythmes : souvent ce sont des entités qui sont dans des dynamiques commerciales, qui ont des besoins immédiats pour lesquels il faut avoir une grande réactivité. Les équipes d'archivistes doivent également appréhender non seulement la dimension multi-métiers mais aussi internationale du Groupe, et faire preuve de capacités d'adaptation pour répondre aux besoins les plus divers exprimés par les filiales dans des pays comme le Myanmar, le Venezuela, le Nigeria ou la Russie, en somme s'adapter aux conditions locales. L'archivage doit aussi s'inscrire dans des problématiques de l'entreprise beaucoup plus larges qui sont la stratégie et la gestion de l'information en général, l'implantation des technologies de l'information dans le quotidien de collaborateurs et l'évolution des réglementations et des contraintes juridiques. Enfin, le cœur de notre vocation est un sens aigu de la qualité et de l'adéquation du service rendu aux entités et aux différentes branches de métiers.

Clotilde CUCCHI-VIGNIER

Responsable du service Archives et *records management* du groupe Total