

Module 15 - Section 7 :

Fiches pratiques

(intervention maximum)

CHRISTINE MARTINEZ
ÉDOUARD VASSEUR



version 1

14 novembre 2011

Table des matières

1. Introduction	7
Trois fiches.....	7
2. Fiche 1 : organiser son travail	9
2.1. Quelles tâches effectuer ?.....	9
2.2. A quelles contraintes faire face dans l'exercice du travail ?.....	10
2.3. Quelques conseils pratiques.....	10
2.3.1. Enregistrer des documents concernant les affaires.....	11
2.3.2. Gérer le flux de l'information.....	11
2.3.3. Conservation.....	11
2.3.4. Recherches d'informations.....	11
2.3.5. Archivage.....	12
2.3.6. Administration du système.....	12
3. Fiche 2 : tenir ses dossiers en ordre	13
3.1. Comment constituer un dossier ?.....	13
3.2. Comment tenir en ordre l'intérieur du dossier ?.....	14
4. Fiche 3 : gérer ses dossiers sur son ordinateur	15
4.1. La sauvegarde des documents.....	15
4.2. La structure des dossiers.....	15
4.3. Le titre des dossiers et des fichiers.....	16

Objectifs

Description du module :

La gestion des archives courantes et intermédiaires est sans doute le domaine dans lequel l'intervention des archivistes est la plus inégale. Domaine des "records managers" dans les pays où cette activité existe en tant que telle, elle est souvent négligée dans les autres pays, malgré son importance croissante dans un environnement marqué par les notions de responsabilité et de transparence administrative, et par le développement des documents électroniques. La norme ISO 15 489, récemment publiée et malgré son caractère relativement dogmatique, témoigne de l'importance croissante de cette question. Le présent module se veut une aide plus pratique aux personnes désireuses d'améliorer la gestion des archives courantes et intermédiaires dans leur organisation, au service d'un meilleur fonctionnement de l'administration, d'une plus grande transparence des transactions survenues entre fournisseur et clients ainsi que d'une meilleure collecte des archives historiques.

Le but du module est de :

1. Donner des conseils pratiques aux personnes soucieuses d'améliorer les relations entre producteurs de documents et archivistes
2. Donner des outils aux personnes soucieuses d'améliorer la gestion des archives au sein des organismes producteurs

L'apprenant doit être en mesure de:

1. Choisir parmi les différents niveaux d'interventions possibles dans la gestion du cycle de vie des documents
2. Être capable de réfléchir sur la sélection de la documentation historique
3. Connaître et être en mesure d'élaborer les outils susceptibles d'améliorer la gestion des archives courantes et intermédiaires : système d'enregistrement, plan de classement, bordereaux de versement

1. Introduction

A. Trois fiches

Nous vous proposons dans ce chapitre des fiches relatives au chapitre précédent.

Fiche 1 : organiser son travail

Fiche 2 : tenir ses dossiers

Fiche 3 : gérer les documents dans son ordinateur.

2. Fiche 1 : organiser son travail

Une gestion efficace des documents permet d'enregistrer de façon systématique n'importe quelle information et de la transmettre sans retard pour son traitement. La gestion des documents doit bénéficier du soutien de l'infrastructure afin que, d'une part, les informations soient transmises aux collaborateurs concernés et que, d'autre part, la hiérarchie ait pris connaissance du contenu des documents au préalable.

Cela suppose un éventail d'activités variées, régulières pour certains, plus ponctuelles pour d'autres, avec des niveaux de priorité différents, autour desquelles il faut organiser sa journée de travail.

Les quelques réflexions rassemblées dans cette fiche ont pour objectif de vous aider à mettre en place une organisation du travail plus opérationnelle, sans pour cela imposer un modèle unique.

A. 2.1. Quelles tâches effectuer ?

Il convient avant tout d'en dresser une liste afin de les positionner les unes par rapport aux autres et d'établir des priorités.

En voici une liste indicative, classées par domaines d'action.

Enregistrer des documents concernant les affaires

- ouvrir le courrier ;
- trier et analyser les documents, notamment séparer les documents à enregistrer et les documents à ne pas enregistrer ;
- attribuer les références ;
- enregistrer les documents à l'arrivée et au départ, y compris les notes internes, voire procéder à leur numérisation ;

Gérer le flux de l'information

- répartir les documents en respectant l'attribution des tâches ;
- communiquer les documents aux demandeurs et enregistrer leur mouvement ;
- surveiller les délais de retour des documents ;
- réintégrer les documents revenus de communication ;

Conservation

- créer les dossiers et les dossiers suspendus ;

- classer les documents après leur traitement ;

Recherches d'informations

- effectuer des recherches concernant soit une affaire, soit un thème particulier ;
- rechercher des informations par l'intermédiaire d'autres sources (Internet, Intranet), les exploiter et les transmettre ;

Archivage

- passer en revue les dossiers et procéder à l'élimination des doubles ;
- éliminer les dossiers dont la durée d'utilité administrative est échuë ;
- rédiger le bordereau de versement ;
- préparer les boîtes de transfert ;

Administration du système

- préparer un plan de classement ;
- préparer un tableau de tri et de conservation ;
- réviser les droits d'accès aux différents documents.

B. 2.2. A quelles contraintes faire face dans l'exercice du travail ?

L'organisation de la journée de travail des gestionnaires de documents dépendra de plusieurs facteurs, certains internes à l'organisation, d'autres externes.

Facteurs internes à l'organisation

- horaires de travail personnels ;
- horaires de travail de la hiérarchie ;
- rythme d'activité de l'organisation (quotidien, saisonnier) ;
- existence d'autres tâches à assumer : standard, secrétariat, traitement d'affaires ;

Facteurs externes à l'organisation

- nécessité d'enregistrer le courrier à l'arrivée afin de ne pas retarder le traitement des affaires ;
- horaires de levée du courrier afin de ne pas retarder l'acheminement de la correspondance au départ ;
- éviter d'accumuler des retards.

Parfois, **les deux types de facteurs peuvent être conjugués**.

La contrainte principale consistera dans les horaires de levée et d'arrivée du courrier.

Il faut faire coïncider vos propres horaires de travail avec les heures d'arrivée du courrier (dans certaines administrations, il arrive très tôt) ou avec des permanences du service (dans ce cas, il faut pouvoir assurer la fonction recherche notamment).

La contrainte principale consistera dans les horaires de levée et d'arrivée du courrier.

De toutes les façons, il conviendra d'organiser sa journée de travail de manière à ne pas retarder le travail des gestionnaires. L'enregistrement du courrier sera donc primordial.

C. 2.3. Quelques conseils pratiques

Par rapport aux activités que nous avons énumérées plus haut, voici quelques conseils pratiques à prendre en compte avec elles.

1. 2.3.1. Enregistrer des documents concernant les affaires

- ouvrir dès réception l'ensemble du courrier, apposer le cachet du service sur tous les documents, les dater et bien séparer les documents à enregistrer de ceux à ne pas enregistrer ;
- pour les courriers demandant une réponse extrêmement urgente, fournir une copie à l'agent chargé de la réponse pour ne pas retarder le traitement et lui substituer l'original dès l'enregistrement effectué ;
- ne pas chercher à coter les documents dès leur arrivée si le flux est trop important.

2. 2.3.2. Gérer le flux de l'information

- avoir un organigramme à jour à disposition avec une désignation la plus précise possible des attributions de chacun ;
- installer des bacs à courrier nominatifs pour la répartition du courrier (à l'usage des agents responsables du traitement ou des personnes chargées de la distribution du courrier) ;
- indiquer ou faire indiquer par la hiérarchie sur les documents si ceux-ci sont transmis pour information ou pour action ;
- désigner ou faire désigner précisément la ou les personne(s) responsables du traitement de l'affaire ;
- pour les documents pour information devant circuler entre les mains de plusieurs personnes, joindre au document un papillon avec les initiales des différentes personnes afin qu'elles puissent y apposer leur paraphe après en avoir pris connaissance ;
- installer un bac à courrier pour le courrier que les agents retournent au service de gestion des documents après l'avoir traité ;
- se créer des feuilles de style et des documents types pour les réponses les plus courantes ;
- préparer au fur et à mesure de la rédaction du courrier au départ les parapheurs à la signature du responsable hiérarchique ;
- se créer de petits formulaires (feuilles d'emprunt, fantômes) pour l'emprunt des dossiers ou des documents pour consultation.

3. 2.3.3. Conservation

- au moment de la mise en œuvre d'un nouveau plan de classement, créer à l'avance toutes les pochettes, boîtes ou dossiers suspendus correspondant, même s'ils ne doivent pas tous être utilisés par la suite ;
- récupérer régulièrement auprès des agents les documents ou dossiers empruntés ;
- profiter du classement des documents dans les dossiers pour éliminer les doubles ;
- se faire un petit carnet d'adresses utiles (équipe intérieure, fournisseurs de matériel, déménageurs, etc.).

4. 2.3.4. Recherches d'informations

- constituer de petites fiches pratiques pour chaque type de recherche récapitulant toutes les informations récupérées ;
- penser à consulter les anciens plans de classement et les bordereaux de versement des documents déjà transférés à un service d'archives.

5. 2.3.5. Archivage

- profiter des périodes de réduction de l'activité pour préparer les archivages (congés scolaires, absence du responsable hiérarchique) ;
- ne pas commencer son versement avant d'avoir fait le tour des bureaux pour récupérer les documents ou dossiers manquants ;
- prévoir de l'espace pour la préparation des versements (étagères, tables).

6. 2.3.6. Administration du système

- profiter des recherches effectuées pour la hiérarchie pour la sensibiliser à l'importance de la gestion des documents ;
- s'informer sur les activités de son organisation afin d'en connaître l'évolution et de préparer la mise à jour des plans de classement ;
- trouver, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'organisation, des interlocuteurs professionnels de la gestion des documents afin de demander des conseils utiles (archivistes, gestionnaires de documents).

3. Fiche 2 : tenir ses dossiers en ordre

Disposer d'un bon plan de classement ne suffit pas à maintenir des dossiers bien rangés : un dossier a sa logique interne et ne peut être uniquement défini par l'entassement d'un ensemble de papiers dans une chemise.

Par ailleurs, un dossier physiquement bien tenu est plus facilement maniable et opérationnel.

Quelques critères simples de méthode s'imposent donc qui permettront de travailler plus vite et d'accéder plus rapidement à l'information.

A. 3.1. Comment constituer un dossier ?

Dès qu'une affaire commence, il faut constituer un dossier qui lui correspond.

Ce dossier sera identifié par différents critères, toujours les mêmes pour pouvoir travailler avec méthode :

- **un titre ou un intitulé** : celui-ci doit décrire, de manière synthétique mais précise, le contenu du dossier ; aussi faut-il éviter de donner des titres trop généraux comme " Divers ", " Affaires générales ", " Correspondance générale "...ne vous laissez pas aller à la facilité, vous le regretteriez plus tard ;
- **des dates extrêmes**, c'est à dire la date du plus ancien document et la date du document le plus récent ; cela permet d'éviter les confusions entre deux dossiers portant le même titre, mais concernant deux périodes différentes (pour des réunions de conseils d'administration, par exemple) ;
- on peut ajouter **d'autres éléments** en fonction du type de classement adopté : un numéro d'ordre ou une cote si on a choisi d'utiliser un plan de classement ou bien le type de document dont il s'agit, etc.

Trois points doivent être pris en compte lors de la constitution du dossier :

- si un dossier est trop complexe, il peut être subdivisé en plusieurs sous-dossiers ; mais on n'oubliera pas de donner un titre à chaque sous-dossier (en les rattachant au dossier principal) ;
- il convient d'éviter la multiplication et l'éparpillement des dossiers, ce qui peut être la conséquence d'un classement trop détaillé ou mal adapté, mais aussi d'un manque de méthode qui amène à ouvrir de nouveaux dossiers sans qu'on ait pris la peine de vérifier s'il en existait déjà ; cela peut également arriver lorsqu'on est mal informé sur une affaire qui peut être abordée sous des angles différents ;

- il faut veiller à la présentation matérielle du dossier : chemise propre et bien identifiée, dossier pas trop épais, permettant un maniement aisé (on peut scinder un dossier en deux parties, en prenant soin de reporter sur la deuxième partie les mêmes indications que sur la première).

B. 3.2. Comment tenir en ordre l'intérieur du dossier ?

Il ne s'agit pas, une fois le dossier ouvert, d'empiler les documents sans ordre ni méthode, puis de l'oublier dans un coin.

Quelques opérations simples, pratiquées au jour le jour, permettent d'avoir des dossiers bien tenus :

- à l'intérieur du dossier, il faut **suivre un ordre interne** ; on a déjà vu qu'un dossier complexe peut être divisé en plusieurs sous-dossiers, mais parfois l'ordre chronologique simple suffit : le document le plus ancien se trouve au-dessous, les papiers venant s'accumuler au fur et à mesure de leur arrivée ;
- **conserver les documents en ordre** à l'intérieur des dossiers après chaque utilisation (respect des sous-dossiers et de l'ordre chronologique) ;
- **éliminer d'emblée les documents inutiles** : doubles, brouillons, imprimés ou formulaires vierges, prospectus, documents pour information ;
- **ne pas extraire de documents des dossiers en cours pour constituer une documentation**, mais en prendre des photocopies et remettre les documents en place ; si on prélève un document à l'intérieur d'un dossier *même pour une courte période*, le remplacer par une fiche d'emprunt ou de déplacement de couleur vive indiquant en faveur de qui l'emprunt a été effectué, ainsi que les éléments permettant d'identifier le document prélevé (titre et date) ;
- **agrafer ensemble** une lettre et sa réponse, un bordereau et sa pièce jointe ;
- **éviter certaines fournitures** nuisibles à la préservation des documents : trombones métalliques et agrafes oxydables qui rouillent ; pochettes plastiques en PVC auxquelles l'encre adhère ; scotch qui sèche, jaunit et se décolle ; élastiques qui sèchent, se cassent et collent aux dossiers.

Ces quelques recommandations peuvent paraître secondaires et insignifiantes, mais l'expérience prouve que c'est déjà à ce niveau qu'un sérieux effort doit être accompli par les utilisateurs eux-mêmes :

- soit à la création des dossiers,
- soit à l'occasion de l'examen d'un dossier,
- soit lors d'une remise en ordre générale.

4. Fiche 3 : gérer ses dossiers sur son ordinateur

Actuellement, les services produisent à la fois des documents imprimés et des documents électroniques.

Tout agent doit donc **gérer à la fois des dossiers papier et des dossiers électroniques**.

Les dossiers électroniques, comme les dossiers papier, doivent être bien gérés afin de retrouver facilement l'information dont on a besoin. L'adoption d'un plan de classement, notamment dans le cas d'information partagée dans un système informatique avec utilisation d'un serveur partagé, permet une certaine homogénéité, surtout quand on doit faire face à de fréquents changements de personnel.

Notre réflexion s'organise autour de trois points principaux.

A. 4.1. La sauvegarde des documents

Pour s'assurer que l'information électronique est disponible, compréhensible et utilisable:

- il est **nécessaire** de mettre en place des règles pour la sauvegarde et le stockage des documents;
- il est **possible** de donner des conseils pour la gestion coordonnée des documents sauvegardés dans un explorateur de documents commun à plusieurs personnes;
- il est **utile** d'expliquer que la structure de l'activité peut servir de modèle pour la sauvegarde des documents.

Exemple

On peut reprendre le nom d'une fonction assumée par le service dans le nom du dossier, ce qui incitera le personnel à relier les documents à la fonction correspondante.

Les guides de bonnes pratiques incluent également des exemples de titrage pour les dossiers, sous-dossiers et documents.

B. 4.2. La structure des dossiers

Avant tout, il convient de donner une structure à l'« explorateur de documents » en

définissant les dossiers et sous-dossiers. On réalise ainsi une **arborescence hiérarchisée**. L'explorateur de documents doit être structuré pour répondre aux besoins du service.

Plusieurs solutions sont possibles, mais la meilleure consiste à se fonder sur les fonctions et activités assumées par le service pour être sûr que les documents sont organisés conformément aux tâches réalisées par les employés. Si un plan de classement existe déjà pour les dossiers papier, il conviendra de le reproduire tel quel dans l'explorateur de documents.

Les documents peuvent alors être sauvegardés dans les sous-dossiers appropriés. Il n'est pas nécessaire de répéter le titre du dossier dans le titre du document.

Voici quelques règles qui peuvent s'avérer utiles lors de la création de l'arborescence :

- la structure doit être simple et logique ;
- il convient d'aller toujours du général au particulier : fonction/activité/sous-activité/tâche/sous-tâche (par exemple : Immeubles/Entretien/Nettoyage des sols) ;
- une terminologie claire et précise doit être utilisée pour le titrage des sous-dossiers et des fichiers ; cela permettra d'identifier d'autant plus rapidement les documents.

C. 4.3. Le titre des dossiers et des fichiers

Des règles claires doivent être établies pour nommer les dossiers et les fichiers.

L'utilisation de ces règles permet :

- de retrouver plus facilement et plus rapidement un document dans son espace de travail ou dans un espace de travail partagé, sur des supports de stockage ou en ligne sur un serveur partagé ;
- d'identifier plus facilement les documents produits par des collègues, ce qui évite de recréer des doublons ;
- de distinguer les projets des versions définitives.

L'utilisation d'abréviations doit être encouragée dans les cas suivants :

- les dates (par exemple : pour les comptes-rendus de réunions du Conseil d'administration, on pourra mettre CA-CR-2005-12-07, c'est-à-dire " compte rendu d'une réunion du Conseil d'administration qui s'est tenue le 7 décembre 2005 ") ; *
- les lieux (par exemple : en France, les codes postaux) ;
- les sigles, du moment que ces documents ne doivent pas être communiqués à des personnes extérieures à l'organisation. *

On ne peut copier deux documents avec le même nom dans le même dossier:

sinon, le deuxième document écrase le premier lorsque vous l'enregistrez si vous répondez positivement à la question de l'ordinateur : " souhaitez-vous remplacer la précédente version de X ? " ; dans ce cas, il faudra créer deux dossiers différents : par exemple, pour différencier une version provisoire d'un document d'une version définitive.

De manière générale, obéissez au sens pratique et à la logique, placez-vous dans l'optique de la recherche du document par vous ou par l'un de vos collègues qui devrait pouvoir vous remplacer.