

Gestion électronique des documents (GED) Gestion courante

PROBLÉMATIQUE

Le management des informations est largement informatisé. La collecte, l'analyse, le tri, la sélection, l'organisation, le traitement, la diffusion, le classement et l'archivage des informations sont le plus souvent réalisés à l'aide de matériels et de logiciels informatiques.

Remarque : le matériel informatique est étudié dans l'ouvrage *Pratique informatique pour l'activité managériale*.

RÉFLEXION 1 🕒 15 min

1 ▶ Rechercher sur Internet ou par tout autre moyen de votre choix la taille moyenne des fichiers suivants :

Type de fichier	Taille	Support	Capacité
Document Word ou Writer		Disquette	
Classeur sous Excel ou Calc		CD	
Chanson au format MP3		DVD	
Vidéo de 2 min mise en ligne sur Internet		Clé USB	
Film commercial		Disque externe	
Film en haute résolution		Blu-Ray	

2 ▶ Comparer les volumes des fichiers aux capacités des supports informatiques. Quelles conclusions en tirez-vous ?

RÉFLEXION 2 🕒 30 min

La note donnée à l'issue de ce travail est théorique.

- 1 ▶ Créer des groupes de deux personnes.
- 2 ▶ Rechercher les règles à appliquer dans le nommage des fichiers et la création des arborescences de dossiers et sous-dossiers.
- 3 ▶ Chaque membre du groupe ouvre son espace personnel sur le serveur, le disque dur ou sa clé USB.
- 4 ▶ Les deux membres des groupes échangent leur poste et doivent évaluer la qualité de nommage des fichiers et dossiers de l'autre membre du groupe.

Le calcul de la note sera fait de la façon suivante : 20 points de base initiaux – 1 point par problème de nommage.

- 5 ▶ Communiquer la note obtenue à l'autre membre du groupe.

Le travail 3 à 5 peut être réalisé en groupe classe en affichant à l'aide d'un vidéoprojecteur le contenu d'un dossier élève et en faisant identifier par le groupe les problèmes rencontrés. Le travail peut être fait sur plusieurs espaces de travail et éventuellement en « anonymant » l'espace étudié.



ORCHIS-PARFUMS

Objectifs > Gérer les documents numériques à court terme (S53.5, S53.6)

Pré-requis > Avoir lu le cours

Outils > Word/Writer, Internet

Durée > 1 h 30

Contexte professionnel

Mme Cevrero a créé une nouvelle division destinée à fabriquer et à commercialiser des cosmétiques :

- crèmes, lotions, gels et huiles pour la peau ;
- masques de beauté ;
- fonds de teint ;
- poudres pour maquillage, pour l'hygiène corporelle ;
- dépilatoires.

Cette division est juridiquement une filiale indépendante de la maison mère. Sa raison sociale est : **Orchis-Cosmétiques**.

Des locaux de 300 m² viennent d'être construits pour héberger cette nouvelle activité (laboratoire de recherche, atelier de production, bureaux).

Mme Cevrero a recruté le personnel suivant : deux ingénieurs en cosmétologie, deux préparatrices chargées de la production, deux commerciaux et vous-même, en tant qu'assistant de gestion, qui prendrez en charge le travail administratif, la comptabilité, la facturation et la paie.

Elle vous demande de prévoir l'organisation informatique de la société.

Travail 1 **Arborescence des dossiers** 🕒 30 min

► Proposer une organisation logique des dossiers et sous-dossiers informatiques au sein desquels seront archivés les fichiers informatiques de l'intégralité de la division Orchis-Cosmétiques.

Pour déterminer l'arborescence à créer, vous utiliserez les informations précédentes et les ressources communiquées dans les pages suivantes. Illustrer votre propos par des exemples.

Attention vous devez décrire de façon approfondie l'arborescence et ne pas vous limiter aux 4 ou 5 dossiers évidents.

Travail 2 **Note de service** 🕒 60 min

► Rédiger la note de service qui sera distribuée au personnel de la division Orchis-Cosmétiques. Celle-ci expliquera l'arborescence qui sera paramétrée sur le serveur et les règles à respecter dans le nommage des fichiers et des dossiers.

Insister sur les points suivants :

- l'aspect contre-productif du non-respect de ces règles ;
- le responsable informatique ne réalisera pas de sauvegardes périodiques des fichiers non rangés dans des dossiers. Par ailleurs, ces fichiers sont susceptibles d'être détruits sans avertissement ;
- en cas de problème, consulter le responsable informatique.



WIN-RÉSEAUX

Objectifs > Mettre en place des procédures sécurisées (S53.5, S53.6)

Pré-requis > Avoir lu le cours

Outils > Word/Writer, Internet

Durée > 1 h 30

Contexte professionnel

Plusieurs clients qui ont envoyé des courriels à la société se sont plaints de ne pas avoir eu de réponse. Après contrôle, il est apparu que certaines boîtes aux lettres n'étaient plus utilisées et que certains salariés ne contrôlaient pas systématiquement leur courrier chaque jour. Pour éviter ces dysfonctionnements, M. Bobillon vous demande de remettre à plat l'organisation.

Travail 1 **Gestion des courriels** ⌚ 20 min

Chaque salarié possède une boîte électronique dont le format est le suivant : xxxxx@winreseau.com
Par ailleurs, une boîte générale, info@winreseau.com, réceptionne tous les courriels sans destinataire précis. Il apparaît que cette boîte est ouverte de façon irrégulière par le responsable commercial.

► Rédiger sous Word/Writer une note de service qui impose des procédures de sécurisation destinées à garantir que tous les courriels envoyés soient lus chaque jour, y compris ceux pour les boîtes qui ne sont plus utilisées.

Travail 2 **Note d'information** ⌚ 30 min

M. Bobillon a constaté un certain nombre de problèmes lors d'un audit du système d'information numérique :

- tous les documents placés sur le serveur sont en libre accès et certains documents confidentiels peuvent être ouverts par tous ;
- certains documents comportent des noms d'auteur par défaut qui ne correspondent pas à la personne qui a conçu le document initial ;
- les recherches par mot-clé sont peu efficaces car les documents créés n'ont pas de mots-clés d'indexation.

► Concevoir une note d'information destinée au personnel. Elle expliquera :

- les nouvelles règles et procédures mises en place concernant la protection des fichiers sensibles qui devront être protégés par un mot de passe ;
- l'obligation d'identifier l'auteur de chaque document ;
- l'obligation de paramétrer des mots-clés pour chaque fichier.

Travail 3 **Mode opératoire** ⌚ 40 min

► M. Bobillon vous demande de concevoir un mode opératoire qui sera diffusé à l'ensemble du personnel et qui doit expliquer :

- comment attribuer un mot de passe sous Word et Excel à un fichier ;
- comment modifier le nom de l'auteur d'un fichier ;
- comment paramétrer des mots-clés d'indexation à un fichier.

Rechercher les solutions dans vos cours, dans l'aide des logiciels et sur Internet.



1. Pour réaliser une **copie d'écran**, utiliser la touche **[Impr écran]** puis coller l'image dans le texteur par la combinaison **[Ctrl] + [V]**.

2. Pour réaliser une **copie d'écran d'une fenêtre**, utiliser la combinaison de touche **[Alt] + [Impr écran]** puis coller l'image dans le texteur par la combinaison **[Ctrl] + [V]**.

Gestion électronique courante des documents

L'entreprise gère de nombreux documents **numériques** ou **papier** et chaque document a son propre cycle de vie : il est **créé, traité, diffusé, classé** et **archivé**. Chaque étape doit être organisée pour être efficace et éviter les pertes de temps, les pertes de données, les erreurs.

Aujourd'hui, les sociétés utilisent des outils bureautiques : texteur, tableur, base de données, etc., pour traiter les informations. Ces pratiques modifient l'organisation traditionnelle et imposent de nouvelles procédures de travail.

Ces nouvelles pratiques numériques sont regroupées sous l'appellation : **Gestion Électronique des Documents (GED)**.

Nous distinguerons la **GED courante (dossier 5)** qui consiste à organiser la gestion informatique des documents à court terme et la **GED d'archivage (dossier 6)** qui prend en charge l'archivage sur le long terme des fichiers numériques.

La GED courante consiste à informatiser la **création et l'acquisition** (1), la **diffusion** (2), le **traitement** (3), le **classement et le stockage** (4) des informations. Elle permet de réduire les volumes de papier et les coûts de stockage tout en permettant une restitution rapide des documents en cas de besoin grâce à l'indexation.

En créant une base de données des documents archivés accessible à tous, la GED est également un outil de travail collaboratif. Sa mise en œuvre efficace apporte des gains de productivité et d'efficacité pour la société. Pour ce faire, la mise en œuvre d'une solution de GED nécessite une préparation et une formation du personnel.



La gestion des documents doit être rationalisée et harmonisée pour être efficace.

- **Harmonisation des mises en forme** : il est important que l'entreprise définisse une charte graphique commune à tous ses documents afin d'éviter les présentations anarchiques.
- **Harmonisation des noms de fichier** : chaque utilisateur doit attribuer un nom représentatif du contenu du document et bannir les noms par défaut. Il est possible d'imposer une codification des documents. Dans le cadre des normes ISO, les documents doivent souvent faire apparaître les dates de création et le numéro de version afin d'éviter de travailler sur la mauvaise version des documents.
- **Harmonisation du classement dans les dossiers** : chaque utilisateur doit mettre en place, en accord avec le service informatique ou le responsable du service concerné de l'entreprise, une arborescence des dossiers rigoureuse qui permette à tous de s'y retrouver.

1 / CRÉATION ET ACQUISITION

L'acquisition des documents peut être réalisée par saisie au clavier, numérisation, téléchargement ou conversion.

Différents modes d'acquisition	
Moyens	Méthodes
Saisie directe	<p>Saisie au clavier à l'aide d'une application bureautique puis sauvegarde</p> <ul style="list-style-type: none">– Dans le format natif (Word, Excel, Access, Writer, Calc, etc.) si le fichier est susceptible d'être modifié.– Dans un format dédié au stockage. Une solution performante consiste à sauvegarder les documents au format universel PDF. Il permet de se libérer de contraintes liées aux logiciels sources et au format de données. Il peut être lu sur tous les ordinateurs indépendamment des applications résidentes.

Différents modes d'acquisition	
Moyens	Méthodes
Numérisation de document papier	Numérisation à l'aide d'un scanner : – Le scanner peut numériser le document sous la forme d'un fichier image (Format : bmp, Tiff, Jpeg, Gif, PNG ou PDF). – Reconnaissance de caractères OCR sur un document numérisé à l'aide d'un scanner. – Lecture optique de codes-barres à l'aide d'une douchette.  
Téléchargement de pages web	– Téléchargement par lien hypertexte avec sauvegarde dans l'espace informatique. ou – Aspiration des pages web à l'aide d'un aspirateur de site qui télécharge l'intégralité des pages du site pour pouvoir les consulter hors ligne.
Téléchargement FTP	– Téléchargement de fichiers situés sur un serveur FTP (<i>File Transfert Protocol</i>). Dans ce cas l'entreprise doit installer un logiciel de transfert dit FTP.
Téléchargement de courriel	– Les méls et pièces jointes doivent être sauvegardés dans des dossiers adaptés.
Conversion	– Conversion des documents informatiques : les fichiers informatiques conçus dans un format obsolète ou dont l'application source est abandonnée doivent être convertis dans un format pérenne sur le long terme, afin qu'ils restent accessibles même après la disparition des logiciels qui ont servi à les créer.

L'acquisition doit être suivie d'une opération de contrôle et de validation du document destinée à garantir la qualité finale.

Les documents papier peuvent ensuite être détruits s'ils ne présentent plus d'intérêt et si la valeur légale des copies informatiques est suffisante.

► Charte de document

Le document doit respecter la **charte graphique** de la société (*voir l'ouvrage Pratique informatique pour l'activité managériale*).

Sur le fond, les documents internes peuvent faire apparaître en pied de page : la **date de création** avec éventuellement un **numéro de version**, le **nom de l'auteur** du document, le **chemin d'accès au fichier informatique**. Imposées dans les procédures ISO, ces informations permettent de savoir auprès de qui s'adresser pour modifier un document, la version utilisée et où est rangé le document sur le disque dur.

► Nom des fichiers

Il est indispensable de définir des règles communes pour nommer les fichiers informatiques.

Le nom des fichiers	
Tous fichiers	– Il ne doit pas comporter de caractères spéciaux : \ / : * ? % » > < . – Il doit être significatif de son contenu et sans ambiguïté (sauf exception, ne jamais garder le nom par défaut). – Éviter les noms trop longs et utiliser des mots clés significatifs du contenu ou de la nature du document. <i>Exemple : Modèle lettre d'invitation salon de Lyon du 10 février ⇒ invitation-salon-modèle</i>
Fichiers Internet	– Les caractères accentués sont interdits : é è ç à. – Les lettres capitales sont interdites. – Les espaces sont interdits. Les remplacer par : - (tiret) ou _ (underscore).

Codifier le nom des fichiers

- **Alphabétique**: les documents sont classés par ordre alphabétique sur le nom.
- **Numérique**: le nom intègre un nombre qui sert à classer les fichiers (*Exemple : numérotation des versions d'un même logo*).
- **Thématique**: le nom intègre un thème qui permet de regrouper des fichiers de même nature (*Exemple : Logo*).
- **Chronologique**: le nom intègre une date. Les fichiers identiques conçus à des dates différentes sont classés les uns à la suite des autres (*Exemple : intégration d'une date de version dans le nom*).

Nom	Date de la prise de vue
logo 01.tif	
logo 02.tif	
logo 03.tif	
logo 04 300 dpi gris.tif	
logo 04 fini 300 dpi couleur.tif	
logo 04 fini 300 dpi NB.tif	
logo 12-2-2009.tif	
logo 13-2-2009.tif	
logo 17-3-2009.tif	

Format des documents

Le document doit utiliser un format informatique qui puisse être lu par tous les destinataires du document. On parle d'**interopérabilité**.

Extensions de nom de fichiers les plus courantes

Extension	Description	Extension	Description
.avi	Vidéo	.odp	OpenOffice Calc
.bak	Fichier de sauvegarde	.odt	OpenOffice Writer
.bmp	Image au format bitmap	.ods	OpenOffice Calc
.divx	Fichier vidéo compressé	.pdf	Format partagé lu avec Acrobat Reader
.doc ou .docx	Microsoft Word	.ppt ou .pptx	Microsoft PowerPoint
.dot	Microsoft Word modèle	.png	Format compressé pour le Web
.exe	Fichier exécutable (programme)	.pub	Fichier Publisher
.gif	Image compressée pour le Web	.rtf	Fichier traitement de texte format std
.htm ou .html	Page Web hypertexte	.tiff ou .tif	Image haute résolution
.jpg ou .jpeg	Image compressée pour le Web	.tmp	Fichier temporaire
.mdb	Microsoft Access	.txt	Fichier texte
.mp3 ou .wma	Fichier audio	.xls ou .xlsx	Microsoft Excel
.odb	OpenOffice Calc	.zip	Fichier compressé

Indexation des documents

L'indexation consiste à paramétrer pour chaque document des mots-clés destinés à accélérer les recherches.

L'indexation peut être réalisée :

- **par métadonnées**: l'application utilisée pour créer un document associe au fichier des métadonnées qui sont le type, l'auteur, le titre, la source, la date de création, etc.
- **par mots-clés**: le document est caractérisé par des mots associés au document et paramétrés par l'auteur.

Ces mots-clés et ces métadonnées sont attachés aux propriétés du document. Ils peuvent être consultés ou modifiés lors de l'affichage des propriétés du document (*cliquer droit le document dans l'explorateur Windows ou Vista – Propriétés*).

Exemple : Caractéristiques d'un document de type texte

Onglet : **Général**

Nom, type et application source

Chemin d'accès

Taille

Cycle de vie

Attributs

Onglet : **Détails avec métadonnées**

Titre

Objet

Mots-clés d'indexation

Lors des recherches, les mots-clés sont utilisés pour sélectionner et afficher les documents qui satisfont les critères de requête.

Outils d'indexation automatique

Plusieurs éditeurs, dont Google et Copernic, proposent des outils d'indexation automatique des fichiers. Ces outils fonctionnent comme des moteurs de recherche. Mais, au lieu de référencer des pages Web, ils référencent les fichiers d'un ordinateur. Lors d'une requête, ils affichent les fichiers trouvés par page comme un moteur Internet. Particulièrement puissants, ces moteurs indexent les noms de fichiers, les mots-clés et les textes contenus dans les documents, y compris les fichiers PDF. *(Si vous recherchez le mot subvention, il affichera les fichiers dont le nom du fichier contient le mot Subvention + les fichiers qui contiennent le mot-clé subvention + les fichiers dont le contenu textuel contient le mot subvention).* Ces outils sont performants mais ne doivent pas se substituer aux règles de nommage et à l'indexation manuelle.

Google Desktop

Copernic desktop search

2 / DIFFUSION

Pour chaque document, il faut définir des procédures de sécurité et les droits d'accès. Un document peut être :

- **accessible** à tous ou **restreint** par un mot de passe ;
- en **lecture seule** afin que d'autres utilisateurs ne puissent le modifier ;
- **partagé** entre plusieurs utilisateurs dans le cadre d'un travail collaboratif.

La diffusion peut être active ou passive :

- **passive (pull)** : les documents sont enregistrés dans un espace et les utilisateurs peuvent venir le consulter ou le copier (*consultation d'une base de données clients sur le serveur*) ;
- **active (push)** : les documents sont envoyés aux destinataires par Mailing List par exemple. Certains téléphones portables (Blackberry de RIM ou iPhone d'Apple) signalent en tant réel les arrivées de courriels.

Quel que soit le mode de diffusion, il faut s'interroger au préalable sur les **destinataires** du document et en élaborer la liste et le **format du document** qui doit être compatible avec les matériels utilisés par tous les destinataires (*il est inutile d'envoyer un fichier au format PDF à un destinataire qui n'a pas Acrobat Reader, idem pour un fichier Open Office au format XML envoyé à une personne qui travaille sur Microsoft Office*).

Les courriels

Les courriels ont autant d'importance que les courriers traditionnels et méritent la même attention. L'entreprise doit impérativement mettre en place une procédure de gestion en la matière.

- Accuser réception du mél : paramétrer l'envoi d'un accusé de réception automatique.
- Nommer un responsable des boîtes collectives qui doit tous les jours lire les courriels reçus et les réacheminer auprès des destinataires concernés.
- Imposer aux personnes de répondre dans des délais fixés par l'entreprise.
- Classer les courriels dans les dossiers en respectant les règles de classement prédéfinies.

Savoir gérer ses méls

La facilité d'usage des méls conduit à un engorgement des boîtes électroniques qu'il faut apprendre à gérer. Certains cadres peuvent en recevoir plus de 100 par jour.

- Classer les méls par ordre d'importance dans des dossiers : Urgent – Important – Pas important – Pas urgent ⇒ UI, UPI, PUPI, IPU. Ces sigles peuvent être indiqués dans l'objet du message.
- Lire les méls pendant des périodes creuses de la journée pour ne pas se laisser envahir.
- Répondre à un mél sous 24/48 h et éviter les réponses à chaud, sans recul, que l'on regrette après coup.
- Ne pas se laisser envahir, désactiver l'option d'alerte e-mail en continu qui perturbe votre travail en cours et fait perdre du temps. Sauf exception, aucun mél n'exige une réponse dans les 5 minutes.
- Avant de diffuser à tout un service un mél par l'option Cc (*Copie Conforme*), sélectionner les personnes concernées par son objet et ne l'envoyer qu'à ces personnes.
- L'objet doit être soigné. Il accélère le tri des méls importants et urgents, ou non importants et non urgents.
- Commencer par Bonjour et terminer par Cordialement, la politesse reste une valeur sur le Web.
- Soigner le style et l'orthographe, c'est une marque de respect du destinataire.
- Objet : « re : re : re : re : re : » Au-delà de 5 échanges sur un même sujet, un coup de téléphone est plus efficace.

3 / TRAITEMENT

En informatique comme ailleurs, le bon sens populaire reste vrai et « un bon travailleur travaille avec de bons outils ». Le traitement des informations doit être réalisé avec des outils adaptés. On distingue trois grandes familles d'applications.

- **Les applications généralistes** qui sont polyvalentes et permettent de réaliser des travaux non spécifiques. Ce sont notamment les suites Office : **Microsoft Office** (Word, Excel, Access, PowerPoint) et **OpenOffice** (Writer, Calc, Base et Impress).
- **Les logiciels métiers ou professionnels** qui sont spécialisés dans la réalisation de tâches spécifiques : comptabilité, commerce, paie, PAO, logistique, stocks. Ces applications sont faciles à mettre en œuvre mais manquent d'intégration, ce qui oblige par exemple à saisir plusieurs fois les mêmes données dans des applications différentes. (Exemple : les clients doivent être saisis dans le programme Gestion de la relation clients (GRC) puis dans le programme de gestion commerciale et enfin dans le programme de comptabilité). Exemples : **EBP, Ciel et Sage...**
- **Les applications intégrées (PGI)** : ces applications intègrent dans un même programme tous les modules correspondant aux applications métiers. Ils réduisent les saisies car toutes les données sont collectées dans des bases communes aux différents modules. (Exemple : l'application crée une seule base clients qui est utilisée à la fois par le module de Gestion Relation Clients, par le module de Gestion Commerciale, par le module de comptabilité). Ces applications sont cependant plus complexes à mettre en œuvre. Exemples : **SAP, Cegid Business line...**

4 / CLASSEMENT ET STOCKAGE

4.1 / Le classement

Le classement rationnel des documents permet de gagner du temps et d'être plus efficace. (Un employé consacre environ 13% de son temps de travail à la recherche d'informations. Sur une journée de 7 heures, il consacrerait donc 1 heure à cette tâche.)

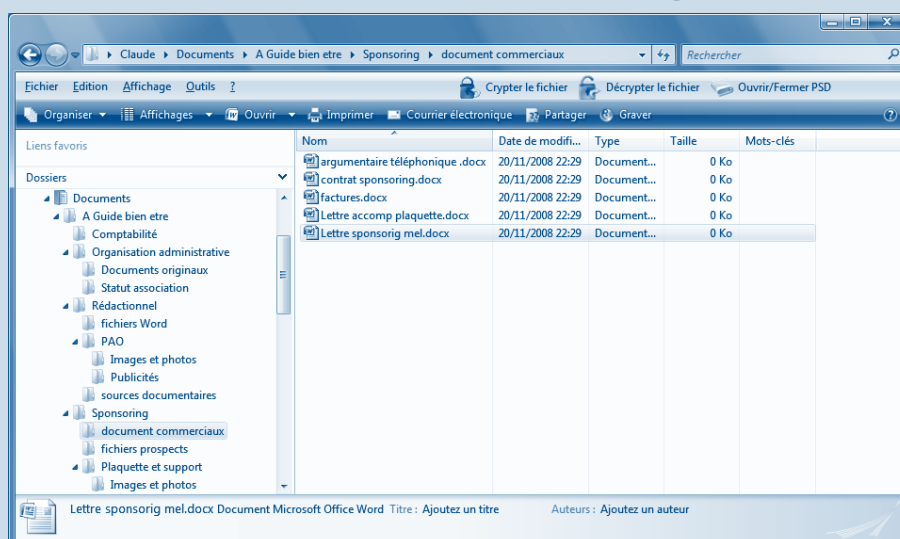
Un utilisateur du système informatique peut créer plusieurs dizaines voir centaines de documents par an. Ce nombre est à multiplier par le nombre de collaborateurs qui utilisent le système informatique. Si aucune règle n'est fixée entre eux, il y a de fortes chances pour que l'on assiste rapidement à une multiplication des dossiers, des sous-dossiers et des fichiers qui vont rendre le système inopérant.

La seule solution consiste à imposer des procédures et des règles destinées à interdire la création anarchique de dossiers, sous-dossiers et fichiers. Le classement doit être réalisé dans des dossiers et sous-dossiers logiques dont l'arborescence rationnelle doit s'imposer à tous.

▀ Quelques règles à respecter

- L'architecture des dossiers et sous-dossiers doit être partagée et contrôlée.
- Au-delà de trois niveaux, une arborescence devient difficile à comprendre et à mémoriser.
- Les noms des dossiers doivent être logiques et codifiés comme les noms de fichiers.
- La création de nouveaux dossiers et sous-dossiers doit respecter une procédure.
- Les fichiers élémentaires ou brouillons doivent être purgés lorsqu'ils sont devenus inutiles ou archivés dans des sous-dossiers spéciaux afin de ne pas encombrer les dossiers et le système informatique.

Exemple : Arborescence des dossiers utilisés par une société qui édite un guide



4.2 / Les supports informatiques

Les supports informatiques évoluent constamment. Certains apparaissent (clés USB, Blu Ray) et d'autres disparaissent (disquettes, DVD HD, disque ZIP). Ces évolutions résultent principalement des avancées technologiques et de l'accroissement constant des besoins en volume.

Le type de support utilisé varie selon l'utilisation qui en est faite : du simple transfert de fichiers de poste à poste à l'archivage de documents.

Rappel: les unités de mesure


L'unité de base est l'octet (1 caractère)

Le kilo-octet (Ko) = 1 024 octets

Le méga-octet (Mo) = 1 000 ko

Le giga-octet (Go) = 1 000 Mo

Le téra-octet (To) = 1 000 Go

Support	Caractéristiques	Photo
Disquette 1,44 Mo	Premier support utilisé en micro-informatique, il n'est quasiment plus utilisé aujourd'hui.	
Disquette ZIP 100 Mo	Apparu en remplacement des disquettes dont la capacité était devenue trop faible, ce support n'est quasiment plus utilisé aujourd'hui.	
Clé USB 2 Go à 64 Go	Ce support facile à transporter, compact et fiable, se connecte directement sur port USB. Il offre des capacités de plus en plus importantes pour des prix en baisse constante. Son succès est directement lié aux transferts de fichiers musicaux et vidéo.	
Disque dur interne 120 Go à 1 To	C'est le support de base des ordinateurs. Il contient les programmes installés et les fichiers créés ou téléchargés par l'utilisateur.	
Disque dur externe 120 Go à 1 To	Ces disques se connectent directement sur un port USB et fonctionnent comme une clé USB. Transportables (tout en ne les brusquant pas trop), ils sont souvent utilisés pour sauvegarder les contenus des disques durs ou pour des transferts de gros fichiers (Vidéo, film etc.).	
Carte mémoire 128 Mo à 16 Go	Il existe différents formats : SD Card, Compact flash, Memory Stick, etc. Elles sont largement utilisées dans les appareils photo numériques, baladeurs MP3 ou Smartphone.	
CD 700 Mo	Le CD a été le premier support de masse amovible sur micro-ordinateur. Il nécessite un lecteur/graveur. Sa capacité limitée le rend inadapté à la vidéo et contribue au fait qu'il est aujourd'hui supplanté par les DVD.	
DVD 4,7 Go à 8,5 Go	Le DVD tend à supplanter le CD inadapté au transfert de films et vidéos. Il nécessite un lecteur/graveur.	
DVD Blu-Ray 25 Go à 100 Go	Le DVD Blu-Ray a définitivement supplanté le DVD HD qui était une norme concurrente. Il est appelé à se développer de plus en plus car sa capacité le rend particulièrement adapté à la vidéo haute définition.	
Stockage en ligne	Des sociétés spécialisées, fournisseurs de services web ou fournisseurs d'accès, proposent des espaces de stockage sur Internet. Ces espaces sont gratuits ou payants selon les capacités. Ils offrent une grande sécurité mais nécessitent d'accepter que les données soient délocalisées. www.digicoffre.com/ www.cisco.com/web/FR/solutions/stockage/ www.companeo.com/sauvegarde-de-donnees-ou-stockage-en-ligne/	

Gestion électronique des documents (GED) Archivage

PROBLÉMATIQUE

Le management des informations est largement informatisé et de très nombreux documents envoyés sous forme papier ont été conçus sous une forme numérique. L'étape de création et de diffusion passée, ces documents doivent être archivés, souvent comme preuves des actes réalisés. Cet archivage concerne les fichiers informatiques (dossier 6) et les papiers (dossier 7).

RÉFLEXION 1 🕒 45 min

1 ▶ Former des groupes de 3 à 4 personnes.

2 ▶ Répondre aux questions suivantes et mettre en forme vos réponses sur Word ou Writer.

Attention : vos réponses doivent être synthétiques et compréhensibles (pas de copié-collé simple à partir d'Internet).

- Qu'appelle-t-on la dématérialisation des documents ?
- Concrètement quelles en sont les conséquences pour l'entreprise ?
- Qu'est-ce que le format PDF ?
- Quels en sont les avantages pour l'entreprise ?
- Qu'est-ce que le format XML ?
- Quels en sont les avantages pour l'entreprise ?
- Qu'est-ce que les formats .doc ou .xls et .docx et .xlsx ?
- Quels en sont les avantages ou les contraintes pour l'entreprise ?

3 ▶ Mettre en commun les réponses des différents groupes à l'aide d'un vidéoprojecteur.



La création d'un fichier PDF est abordée dans l'ouvrage Pratique informatique pour l'activité managériale.

RÉFLEXION 2 🕒 30 min

1 ▶ Former des groupes de 3 à 4 personnes.

2 ▶ Répondre aux questions suivantes.

- Qu'appelle-t-on la sauvegarde en ligne ?
- Quelle est la différence entre une sauvegarde complète, une sauvegarde différentielle et une sauvegarde incrémentale ?

3 ▶ Mettre en commun les réponses des différents groupes à l'aide d'un vidéoprojecteur.



ORCHIS-PARFUMS

Objectifs > Mettre en place un archivage par fichiers PDF (S53.7)

Pré-requis > Aucun

Outils > Word/Writer, Internet

Durée > 50 minutes

Contexte professionnel

Mme Cevrero a décidé de recourir à un archivage systématique de tous les documents conçus dans la société sous la forme de fichiers PDF.

- **À court terme** : tous les documents générés par le système informatique seront traités dans leur format natif (Word, Excel, etc.) et sauvegardés comme tels dans des dossiers spécifiques.

- **À moyen ou long terme** : tous les documents qui n'ont plus besoin d'être conservés dans leur version d'origine pour modification seront archivés au format PDF. Ils seront convertis directement par l'application source, si elle le peut, ou par numérisation à partir d'une photocopieur-scanner qui numérise les documents au format PDF et les envoie en pièces jointes à la personne qui a numérisé le document. En charge pour elle de le récupérer puis de l'enregistrer dans un dossier d'archivage spécifique.

Il ressort du cahier des charges le besoin d'acquérir une photocopieuse multifonction (imprimante, fax, copieur et scanner) de qualité (HP, Canon, Fujitsu ou autres marques réputées) (voir [document 1](#), p. 54). Les spécificités du matériel vous sont remises.

Travail 1 Imprimante multifonction 🕒 50 min

► Mme Cevrero vous demande de lui proposer trois modèles du marché. Vous ferez vos recherches sur Internet.

Spécifications imprimante multifonction		
Imprimante	Fonctions	Impression, copie, numérisation, télécopie en couleur
	Vitesse d'impression	> 20 ppm
	Qualité d'impression	Jusqu'à 600 x 600 ppp
	Vitesse d'impression A4	> 20 pages par minute
	Tailles de support	A4, A5, B5
	Grammage de support	60 à 200 g/m ²
	Mémoire minimum	256 Mo
	Types de support	Papier, transparents, étiquettes, enveloppes, papier cartonné
Scanneur	Capacité du bac	> 200 feuilles
	Résolution de numérisation	Jusqu'à 600 ppp
Copieur	Formats de fichiers	PDF, JPEG, TIFF
	Résolution copie	Jusqu'à 600 x 600 ppp
	Connectivité en standard	1 port USB, 1 port réseau Ethernet
	Garantie	Garantie minimum d'un an sur site

Travail 2 Logiciels de GED 🕒 40 min

► Mme Cevrero a entendu parler de logiciels de gestion électronique des documents. Elle vous demande de lui faire une note rapide qui lui présente :

- les noms et les prix de quelques logiciels (faire votre recherche sur Internet et éditer les fiches de ces produits ou faire des copies d'écran) ;
- les fonctionnalités de leurs applications.



WIN-RÉSEAUX

Objectifs > Gérer les documents numériques (S53.7)

Pré-requis > Aucun

Outils > Word/Writer, Internet

Durée > 1 h 10

Contexte professionnel

M. Bobillon souhaite conserver sous une forme numérique les documents papier : factures, bons de commande, contrats, etc.

Il a vu fonctionner dans une entreprise un archivage sur la base d'une conversion de tous les documents papier au format PDF. Cette solution lui est apparue souple et facile à mettre en œuvre.

À cette fin, il a fait l'acquisition d'une imprimante multifonction dont le scanner est capable de numériser directement des documents au format PDF.

En ce qui concerne l'archivage, il souhaite étudier la solution consistant à recourir à un archivage en ligne.

Travail **1** GED en ligne 🕒 40 min

Il vous demande de :

- 1 ▶ Faire une étude sur les avantages et les inconvénients de l'archivage en ligne.
- 2 ▶ Énoncer les critères de choix de ce type de société.
- 3 ▶ Trouver quatre sociétés qui proposent cette solution.

Travail **2** Appel d'offres GED en ligne 🕒 30 min

Après étude et discussion avec des confrères, les caractéristiques de la sauvegarde en ligne devront être les suivantes :

- prévoir une capacité comprise entre 5 et 10 Go de capacité de stockage ;
- avec un accès 24 h/24 h ;
- une sauvegarde quotidienne différentielle ou incrémentielle ;
- des transferts cryptés pour garantir la sécurité ;
- des accès non limités en volume.

▶ M. Bobillon vous demande de rédiger un appel d'offres qui sera envoyé par courriel.

Travail **3** Signature électronique 🕒 45 min

Les documents archivés sous une forme numérique doivent recevoir une signature électronique destinée à authentifier le document et à prouver qu'il est identique à l'original.

▶ Il vous demande de lui expliquer la procédure à suivre pour pouvoir mettre en œuvre cette technique et son coût. Vous rechercherez les informations dans le cours et sur Internet.

Gestion électronique d'archivage des documents

L'étape de création et de diffusion d'un document passée, l'entreprise doit le classer. Ce problème est d'autant plus important que l'on assistera, de plus en plus, à une dématérialisation des documents papier et que les bons de commande, factures, lettres, etc., envoyés ou reçus, seront diffusés sous leur forme électronique par courriel. L'entreprise destinataire sera libre de l'imprimer ou pas. Quoi qu'elle fasse, ces documents devront être à leur tour classés et archivés pour être retrouvés.

La mise en œuvre de cet archivage entraîne des coûts de gestion et de stockage : prix des logiciels de gestion, des matériels (disque dur), de formation et de maintenance.

Parallèlement à la dématérialisation des imprimés, de nombreux documents subsistent sous une forme papier et génèrent des coûts de stockage liés à l'espace (salle réservée), aux matériels (placards, étagères, classeurs, chemises, etc.) et au temps consacré au classement. Légitimement de nombreuses sociétés s'interrogent sur le passage à un archivage électronique consistant à numériser tous les papiers afin d'en conserver uniquement une trace numérique, ce qui a pour conséquence de faire disparaître les coûts précédents.

L'entreprise doit donc s'interroger sur la façon dont elle va organiser cet archivage afin de gagner de la place, réduire les coûts de stockage et accélérer les recherches.

Encore faut-il répondre à un certain nombre de questions :

- quels documents archiver (1) ?
- comment organiser l'archivage (2) ?
- quelle est la valeur probante d'une archive numérique (3) ?



Le mot **archive** recouvre trois réalités complémentaires. Une archive peut être :

- un document classé ;
- un local qui stocke les documents conservés ;
- un service dont la fonction est de gérer les archives.

1 / TYPES D'ARCHIVES ET NATURE DES DOCUMENTS À ARCHIVER

Tous les documents ne sont pas archivables (*les brouillons ne sont pas archivés*). Les documents archivés, qu'ils soient papier ou numériques, doivent rester consultables soit pour information, soit par obligation juridique (*dans le cas d'un litige par exemple*).

L'archivage doit prendre en compte le cycle de vie des informations et des documents. Traditionnellement, on distingue trois niveaux d'archivage ou de classement :

Archives courantes

Les documents en cours de traitement sont classés dans le service concerné et restent accessibles en permanence (*les bons de commande, les bons de livraison et les factures qui viennent d'être envoyés sont classés dans le classeur des contrats en cours du service commercial*). Ils sont rangés dans le dossier des affaires en cours.

Archives intermédiaires

Ces documents concernent des affaires récentes, mais terminées. Ils doivent rester accessibles pour le cas où il y aurait un problème (*le bon de commande, le bon de livraison et la facture sont classés dans le dossier client du service commercial*).

Archives définitives

Ces documents concernent des affaires passées et terminées. Sauf problème particulier (*litige, garantie décennale, procès, etc.*), ils n'ont plus de raison de rester accessibles dans le service commercial (*les bons de commande et les factures des années passées sont archivés dans la salle des archives au sous-sol où ils rejoignent les archives des années antérieures*).

2 / ORGANISATION D'UN ARCHIVAGE

L'organisation et le mode de stockage doivent prendre en compte les éléments suivants : la durée légale d'archivage ; la durée de vie des supports ; le format, la fréquence de consultation ; le coût de l'archivage, la procédure d'accès.

2.1 / Durée légale d'archivage

Le droit français rend obligatoire la conservation des documents susceptibles de servir de preuves en cas de litige durant une certaine durée. Celle-ci varie selon la nature du document. Elle constitue un minimum obligatoire ; il est conseillé, par sécurité, de l'allonger.

Durées	Documents
3 ans	Dossiers des salariés après leur départ, feuilles de présence, pouvoirs aux assemblées générales.
5 ans	Documents fiscaux, relatifs au droit des sociétés et au droit social (<i>soldes de tout compte, bulletins de paie, registres du personnel, comptes individuels, registres de présence</i>). Il est conseillé de porter cette durée à 10 ans.
10 ans	Documents comptables (<i>livres et pièces justificatives</i>), et documents relatifs à la TVA (<i>facturiers, factures, registres</i>).
30 ans	Titres de propriété et actes de vente, fiches de répartition de la participation et de l'intéressement. Il est conseillé de porter cette durée à vie en ce qui concerne les titres de propriété et actes de vente.

2.2 / Durée de vie des supports

Le support de stockage doit être adapté à la durée de stockage des documents. La société doit notamment se prémunir contre **l'obsolescence matérielle** qui résulte des avancées technologiques et contre **l'altération progressive des supports** dont la vie est forcément limitée dans le temps. Cela aura pour conséquence que les données seront un jour effacées ou illisibles.

- ▶ Les données d'un CD-ROM peuvent être altérées au-delà de 2 à 10 ans.
- ▶ Le format des CD sera-t-il encore lisible dans 10 ou 15 ans ?
- ▶ Les disquettes et disques ZIP ont quasiment disparu ; comment les lire dans 15 ans ?
- ▶ Deux formats DVD sont apparus au cours des années 2000 : le HD-DVD et le Blu-Ray. Aujourd'hui le Blu-Ray a supplanté le HD-DVD qui a disparu.



Les supports doivent être stockés dans des lieux sûrs à l'abri de la lumière, de l'humidité et des champs magnétiques. La qualité du stockage sur un disque dur ou un serveur va largement dépendre de la qualité de ce matériel.

2.3 / Format

Les fichiers doivent être sauvegardés dans des formats pérennes dans le temps. Un logiciel, un éditeur peut disparaître. Si vous utilisez un format propriétaire (réservé à une entreprise ou à une application) et que cette société ou cette application disparaît, les fichiers sauvegardés dans ce format ne pourront plus être lus dans 20 ou 30 ans. (Que sont devenus Multiplan, dBase, Textor, Wordstar, FramWork, PageMaker qui ont été des logiciels majeurs au début des années 90 et qu'en sera-t-il de Word ou Writer dans 20 ans ?)



Le consortium W3C qui pilote les normes du Web préconise l'utilisation du format XML qui est considéré comme un format universel et durable. XML (**eXtensible Markup Language**) est un langage de description de page qui dissocie le contenu et la mise en forme du document, ce qui le rend **interopérable** (compatible) avec toutes les applications existantes. Ce format est préconisé pour la Gestion Électronique Documentaire (GED).

2.4 / Fréquence de consultation

Les documents archivés doivent rester accessibles en cas de litige, de procès ou de contrôles.

Il convient de privilégier :

- une solution interne sur CD-Rom, disque dur ou DVD, pour les documents susceptibles d'être consultés régulièrement ;
- une solution externe auprès d'entreprises spécialisées qui louent des espaces mémoire. Cette solution libère également l'entreprise des problèmes liés à la sécurisation des données.

Par ailleurs, certains documents contiennent des informations critiques ou confidentielles qui doivent être protégées contre l'espionnage ou le vol.



Ces éléments sont approfondis dans la partie de cet ouvrage consacré à la prévention des risques informatiques.

2.5 / Coût de l'archivage

La durée de vie des archives peut s'avérer un problème complexe et coûteux pour la société, notamment dans les PME-PMI pour qui l'archivage n'est ni une priorité ni une compétence.

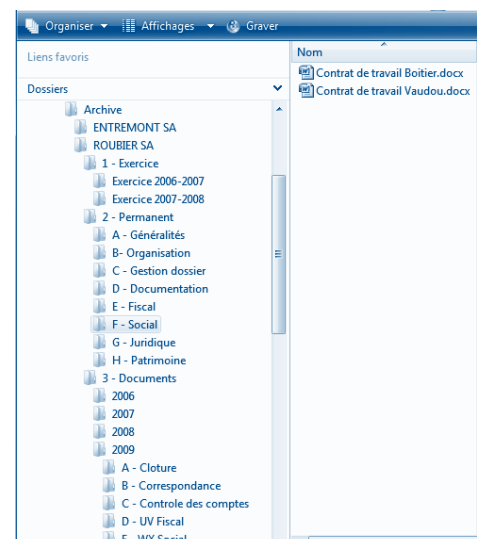
Des solutions nouvelles consistent à externaliser, auprès de sociétés spécialisées ou de fournisseurs d'accès, l'archivage des données numériques. Ces espaces de stockage en ligne sont loués moyennant des coûts raisonnables. Les transferts de données sont réalisés à l'aide d'applications FTP. En cas de besoin, les documents restent consultables ou téléchargeables.

2.6 / Restituer

La restitution des documents est le plus souvent réalisée par un accès au support qui contient les archives à partir d'arborescences et de menus. Ce peut être par intranet (si l'archivage est interne) ou par Internet (si l'archivage est externalisé).

Certaines solutions proposent un mode recherche et consultation à partir de l'indexation des documents qui sont affichés dans un navigateur Internet.

Exemple d'arborescence de l'archivage d'un client dans une société d'expertise comptable



3 / LES LOGICIELS DE GED

La gestion électronique courante des documents est obligatoirement mise en œuvre en interne par des procédures de classement et d'archivage rigoureuses et rationnelles sur le serveur de la société (voir dossier 5). Il existe également des applications destinées à améliorer le classement et l'archivage numérique. Elles proposent les fonctions suivantes :

Fonctions	
Capture	<ul style="list-style-type: none">• Capture et indexation manuelle des documents : le programme gère la numérisation des documents qui sont stockés dans un dossier temporaire. Les documents sont ensuite convertis (souvent au format PDF), nommés, indexés puis enregistrés au bon endroit sur le serveur de document (dans l'entreprise ou en ligne).• L'étude des fichiers PDF est faite dans l'ouvrage <i>Pratique informatique pour l'activité managériale</i>.• Visualisation et corrections avant indexation : les documents numérisés ou PDF peuvent être visualisés et contrôlés. (Possibilité de recadrer ou de faire pivoter un document scanné dans le mauvais sens.)• Suivi du traitement d'un document : possibilité d'indiquer par des marques visuelles les documents pour indiquer leur état de traitement ou d'archivage.• Annotation des documents type « post-it » : possibilité d'annoter par des messages les documents.
Archivage	<ul style="list-style-type: none">• Arborescence personnalisée : ils permettent de personnaliser l'arborescence de l'archivage afin de correspondre au mieux à l'organisation de la société.• Classements multicritères : des mots-clés sont affectés à chaque document. Ils alimentent un index (mots-clés, dates ou valeurs). Une recherche sur ces critères permet d'accéder directement au document.
Recherche et affichage	<ul style="list-style-type: none">• Recherche de documents : elle est réalisée par des requêtes sur les mots-clés, le nom du fichier, la taille, le format, la date, l'auteur. Les requêtes peuvent être enregistrées pour un usage répété dans des sessions ultérieures.• Affichage des résultats : l'affichage du résultat des requêtes se fait sous forme de liste. Les documents peuvent être prévisualisés ou affichés par un clic ou un simple survol de la souris.
Sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Droits de consultation paramétrables : la confidentialité et l'accès au document peuvent être contrôlés par des mots de passe. Des droits d'accès peuvent être paramétrés en fonction des espaces ou des documents. Ces sécurités garantissent un travail collaboratif efficace, dans le respect de la confidentialité.• Consultation en réseau : il est possible d'affecter un code utilisateur et un mot de passe à chaque utilisateur afin de permettre un accès à partir d'un réseau.
Diffusion	<ul style="list-style-type: none">• Copie des archives sur CD-ROM : il est possible de graver des CD ou DVD qui enregistrent les archives, les index, le module d'affichage et les droits de consultation. Cette option rend la recherche possible sur des postes qui ne sont pas raccordés au serveur de documents.• Envoi des documents par mail : il est possible d'envoyer des fichiers PDF et des documents par courriel.

Les fonctions de GED associées aux copieurs et imprimantes multifonctions

Les solutions assurant le transfert direct de documents depuis un scanner vers une boîte aux lettres électronique ou un espace de partage répondent parfaitement à des besoins bureautiques.

Avec l'avènement des imprimantes et des copieurs multifonction, le scanner se démocratise progressivement dans les entreprises. Résultat : les utilisateurs ont désormais la possibilité de se tourner vers les offres de GED (gestion électronique de documents) proposées par les fabricants de systèmes d'impression. Des offres d'entrée ou de milieu de gamme, positionnées bien en deçà des solutions des géants de la GED, tels Documentum, Filenet ou IBM. En effet, elles ne concernent que la sphère bureautique et s'adressent à des utilisateurs néophytes en la matière, avec des fonctions de diffusion de documents vers une adresse électronique (scan to e-mail) ou de transfert vers un espace d'archivage permettant le partage des documents.

Vincent Berdot, 01 Informatique, n° 1728

4 / VALEUR PROBANTE PAR SIGNATURE ET CERTIFICAT ÉLECTRONIQUE

Pour qu'un document numérique puisse servir de preuve au même titre que la version papier originale, il faut affecter au document une **signature numérique**. C'est une clé qui permet d'authentifier l'auteur d'un document électronique et qui garantit que le document n'a pas été modifié entre l'instant où l'auteur l'a signé et le moment où le lecteur le consulte.

La signature est **authentique, infalsifiable, non réutilisable et non contestable**. Accessoirement la signature peut permettre de crypter le document.

Le certificat numérique doit être demandé auprès d'une autorité de certification (CA). Ce dernier génère une clé privée et une clé publique. La clé privée est remise à l'émetteur du document et la clé publique au destinataire du document. L'utilisation des deux clés simultanées sur un document garantit l'intégrité de ce document.

Archivage des documents papier

PROBLÉMATIQUE

De nombreux documents reçus, créés et diffusés sont des imprimés. Parmi eux certains ont une force juridique et doivent être conservés par l'entreprise plusieurs années. Leur classement et leur archivage est exigeant en espace et représente un coût.

RÉFLEXION 🕒 20 min

► Indiquer pour chaque document sa durée de stockage minimum.

Documents	Durée de stockage/archivage					
	3 mois	6 mois	1 an	5 ans	10 ans	30 ans
Client						
Fiche contact (prise de RDV, résultats...)						
Notes prises lors des RDV						
Devis non signé						
Devis signé						
Bon de commande						
Bon de livraison						
Photocopie bon de livraison						
Facture originale						
Photocopie facture						
Lettre de relance paiement éventuelle						
Invitation salon						
Lettre promotion						
Lettre ristourne annuelle						
Fournisseur						
Fiche contact (prise de RDV, résultats...)						
Notes prises lors des RDV						
Devis non signé						
Devis signé						
Bon de commande						
Bon de livraison						
Facture						
Plaquette du fournisseur						
Publicité du fournisseur						
Salarié						
Fiche de travail mensuelle par salarié						
Contrat de travail						
Déclaration d'embauche						
RIB						
Déclaration URSSAF mensuelle						
Déclaration ASSEDIC mensuelle						
Déclaration arrêt de travail						
Déclaration accident du travail						
Journal de paie						
Fiche salarié						
Compte rendu comité d'entreprise						
Comptabilité						
Brouillon des journaux						
Journaux						
Déclaration de TVA						
État de rapprochement						
Bilan						
Compte de résultat						
Acte de propriété						



ORCHIS-PARFUMS

Objectifs > Archiver les documents papier (S53.7, S53.8)

Pré-requis > Aucun

Outils > Catalogues de fournitures de bureau, Word/Writer, Internet

Durée > 1 h 20

Contexte professionnel

Les armoires qui enregistrent les dossiers clients, fournisseurs et du personnel sont pleines et il n'est plus possible d'y ajouter des dossiers. Depuis cinq ans aucun archivage n'a été réalisé et Mme Cevrero vous demande de prendre en charge ce travail.

Travail 1 Règles juridiques ⌚ 20 min

► Mme Cevrero vous demande de concevoir une affiche au format A4 et à l'en-tête de la société qui indiquera les durées minimales de stockage selon le type de document utilisé par l'entreprise. Cette affiche sera placée dans le bureau.

Travail 2 Chiffrer les fournitures ⌚ 60 min

La société est confrontée au problème du stockage des documents. Créée il y a six ans, la société a organisé le classement de tous les documents dans trois armoires : une armoire **clients**, une armoire **ressources humaines** et une armoire **fournisseurs**. Les trois armoires sont dans le bureau de la société. Mme Cevrero vous demande d'organiser l'archivage des documents papier dans une pièce qui sert de débarras.

Chaque armoire est organisée de la façon suivante :

► L'armoire clients

Elle contient les dossiers de tous les clients avec lesquels l'entreprise a travaillé depuis sa création. Il y a 300 dossiers (pour 300 clients) dont 50 % concernent des clients inactifs ou disparus. Chaque dossier vertical contient pour chaque affaire traitée : le devis, la facture et une photocopie du chèque de règlement. Ces trois documents sont agrafés et rangés par ordre chronologique avec les autres affaires.

Les documents concernant les affaires en cours sont rangés dans un classeur par ordre chronologique. Chaque fin de mois les documents correspondant à des affaires terminées sont transférés dans les dossiers respectifs des clients. Cette armoire est pleine.

Organisation prévisionnelle de l'archivage

Tous les dossiers concernant les 300 clients doivent faire l'objet d'archivage :

- dans leur intégralité lorsque ces clients sont devenus passifs ou ont disparu (150 clients) ;
- pour partie lorsqu'ils sont encore en relation commerciale avec la société, auquel cas seuls les documents de plus d'un an sont archivés (150 clients).

Les documents concernant chaque client sont regroupés dans une chemise. Les chemises seront rangées dans des boîtes à archives pouvant recevoir des documents de taille A4. Une boîte à archives peut recevoir 15 chemises. Il faut prévoir d'acheter les chemises et les boîtes à archives.

Dans chaque chemise cartonnée (sans élastique et sans rabat), les documents sont regroupés dans des chemises papier. Il faut prévoir 3 chemises papier par chemise cartonnée.

Chaque boîte à archives recevra une étiquette qui contiendra les informations suivantes : la nature des informations (client, fournisseur ou salarié), l'année concernée et les noms du premier dossier et du dernier dossier rangés dans la boîte. Exemple :

Client
2007
Abeille à Fardier

► L'armoire ressources humaines

Elle contient les informations et documents concernant le **personnel**.

- La première étagère contient les informations concernant les salariés en CDI (20 personnes). Les documents sont rangés dans des dossiers verticaux. Chaque dossier contient trois chemises : contrat, arrêt et maladie, bulletins de salaire.
- L'organisation est identique pour la deuxième étagère qui concerne les salariés en CDD (10 personnes).
- La troisième étagère concerne les salariés intérimaires (20 dossiers).

Organisation prévisionnelle de l'archivage

Les 50 dossiers présents dans l'armoire doivent entraîner un archivage total ou partiel selon le cas. L'archivage sera identique à l'archivage de l'armoire clients : une chemise cartonnée par salarié + 3 chemises papier. Les chemises cartonnées sont regroupées dans des boîtes à archives à raison de 15 par boîte.

- La quatrième étagère contient les documents concernant les relations avec les organismes externes (URSSAF, ASSEDIC, ARCCO, AGIRC, complémentaires). Les documents de chaque organisme sont rangés dans des dossiers suspendus. Chaque dossier contient les documents qui correspondent à 6 années écoulées.

Organisation prévisionnelle de l'archivage

Les documents de chaque organisme seront sauvegardés dans une boîte à archives indépendante et dans chaque boîte les documents d'une année seront regroupés dans une chemise cartonnée. 5 années sur les 6 présentes dans l'armoire seront archivées.

► L'armoire fournisseurs

Elle contient les informations et documents concernant les achats.

Les factures d'achat (matières ou fournitures) sont rangées dans des classeurs par ordre chronologique. Il existe 12 classeurs à raison de 2 classeurs par année.

Certains fournisseurs disposent d'un dossier vertical dans lequel sont rangées les plaquettes et fiches techniques concernant la société ou les produits de cette société.

Lors d'une recherche, il faut impérativement connaître la date de la facture, sans quoi il faut lister toutes les factures classées les unes à la suite des autres dans le classeur.

Organisation prévisionnelle de l'archivage

Il faut prévoir d'archiver les classeurs de factures de plus de 2 ans soit 10 classeurs sur les 12 présents dans l'armoire. Ces classeurs seront directement transférés dans l'armoire correspondante aux archives sans retraitement.

Vous devez prévoir l'achat de 3 armoires de bureau et des fournitures complémentaires (chemises, boîtes à archives, étiquettes). Mme Cevrero vous demande de préparer et de chiffrer la commande à passer.

1 ► Faire la liste des fournitures et matériels à acheter puis chiffrer le prix des fournitures auprès de la société JM Bruneau (www.jm-bruneau.fr/htm) qui est notre fournisseur habituel.

2 ► Monter le tout dans une note d'information adressée à Mme Cevrero, qui affichera la facture prévisionnelle et les extraits des pages de catalogue qui visualisent les prix et les articles sélectionnés (copie d'écran par [Impr écran]).



WIN-RÉSEAUX

Objectifs > Gérer les documents numériques (S53.7, S53.8)

Pré-requis > Aucun

Outils > Word/Writer, Excel/Calc, Internet

Durée > 1 h 40

Contexte professionnel

Les archives de la société se situent dans un local au sous-sol de l'entreprise. Les documents sont relativement bien rangés dans des boîtes à archives, classées par années. À la suite du cambriolage des archives d'un concurrent, M. Bobillon souhaite réorganiser et instaurer des mesures de sécurité plus performantes.

Travail 1 Coût d'archivage ⌚ 35 min

M. Bobillon souhaite réaliser les travaux suivants :

- réorganiser le local et ranger tous les documents dans des armoires sécurisées qui ferment à clé. Il faut prévoir l'achat de 4 armoires ;
- installer une porte de sécurité en acier équipée d'une serrure 5 points. Prévoir un prix d'achat de 1 500 €. Multiplier par 2 le prix de la porte pour le prix de la pose ;
- réorganiser le mode de classement des archives du personnel (40 dossiers), des clients (100 dossiers) et des fournisseurs (20 dossiers). Les documents sont classés par ordre chronologique et les informations concernant un même salarié, client ou fournisseur peuvent se trouver dans plusieurs boîtes à archives. Il souhaite regrouper tous les documents par ordre alphabétique. Prévoir l'achat d'une pochette cartonnée à rabats avec élastiques (dos de 2 cm) par salarié, client ou fournisseur. Il faudra compter 4 jours de travail à 7,30 € par jour pour l'assistante de la société qui perçoit un salaire de 1 200 € bruts par mois (les charges salariales sont de 22 % et les charges patronales de 65 %). Les frais indirects représentent 15 % des charges totales de la société ;
- les 4 bureaux de la société devront être équipés d'une broyeuse de documents de même que le local à archives.

► M. Bobillon vous demande de lui chiffrer le budget prévisionnel de ces travaux. Présenter votre travail dans un document sous Excel/Calc. Réaliser votre chiffrage du matériel et des fournitures à partir d'un site de vente en ligne. Imprimer ou faire des copies d'écran des produits et les mettre en annexe.

Travail 2 Procédure d'archivage ⌚ 35 min

M. Bobillon désire contrôler l'accès du local à archives et aux archives elles-mêmes, car des documents ont été perdus ou empruntés et non restitués. Par ailleurs, des documents sont régulièrement déclassés.

Dorénavant, Mme Brechier sera responsable de la clé qui donne accès à ce local et des clés des armoires. Les consultations, demandes d'accès ou demandes de prêt de documents seront soumises à son autorisation. Enfin un registre des accès et des sorties de documents sera tenu par Mme Brechier afin d'avoir une traçabilité des consultations.

Les documents seront sortis et rangés par Mme Brechier afin de garantir que les documents restent bien rangés.

► Rédiger la note de service qui expliquera les nouvelles procédures.

Travail 3 Registre d'archivage ⌚ 30 min

Tous les accès seront consignés dans un registre sur lequel seront écrits : la date, le nom de la personne qui accède aux archives, le document consulté ou emprunté, la date du retour du document. Prévoir un moyen destiné à contrôler l'absence d'arrachage de page du registre.

► Rédiger la page de garde et la 1^{re} page de ce registre.

Parallèlement à la gestion numérique, de nombreux documents continuent à circuler sous une forme imprimée. Ils doivent également être stockés. Ce classement est exigeant en espace et représente un coût. Il nécessite des locaux, des étagères et/ou des armoires, des boîtes de rangement, des dossiers, des chemises et des étiquettes pour identifier le tout. Par ailleurs, les locaux doivent être assurés, sécurisés et protégés contre les malveillances et contre les accidents (inondations, incendies...). Ce qui génère des coûts importants. L'organisation du classement et de l'archivage des imprimés répond aux mêmes contraintes que celles étudiées dans les dossiers précédents consacrés à l'archivage électronique. La seule différence concerne le support des produits archivés au final.

L'entreprise doit s'interroger sur l'archivage des documents. Celui-ci fait gagner de la place, réduit les coûts de stockage, accélère les recherches. Encore faut-il répondre à un certain nombre de questions :

- Quels documents archiver (1) ?
- Comment organiser l'archivage (2) ?



Le mot **archive** recouvre trois réalités complémentaires. Une archive peut être :

- un document classé ;
- un local qui stocke les documents conservés ;
- un service dont la fonction est de gérer les archives.

1 / TYPES D'ARCHIVES ET NATURE DES DOCUMENTS À ARCHIVER

Tous les documents ne sont pas archivables (*les brouillons ne sont pas archivés*). Les documents archivés, qu'ils soient papiers ou numériques, doivent rester consultables soit pour information, soit par obligation juridique (*dans le cas d'un litige par exemple*).

L'archivage doit prendre en compte le cycle de vie des informations et des documents. Traditionnellement on distingue trois niveaux d'archivage ou de classement :

Archives courantes

Les documents en cours de traitement sont classés dans le service concerné et restent accessibles en permanence (*les bons de commande, les bons de livraison et les factures qui viennent d'être envoyés sont classés dans le classeur des contrats en cours du service commercial*). Ils sont rangés dans le dossier des affaires en cours.



Archives intermédiaires

Ces documents concernent des affaires récentes, mais terminées. Ils doivent rester accessibles pour le cas où il y aurait un problème (*le bon de commande, le bon de livraison et la facture sont classés dans le dossier client du service commercial*).



Archives définitives

Ces documents concernent des affaires passées et terminées. Sauf problème particulier (*litige, garantie décennale, procès, etc.*), ils n'ont plus de raison de rester accessibles dans le service commercial (*les bons de commande et les factures des années passées sont archivés dans la salle des archives au sous-sol où ils rejoignent les archives des années antérieures*).

2 / ORGANISATION D'UN ARCHIVAGE

L'organisation et le mode de stockage doivent prendre en compte les éléments suivants : la durée légale d'archivage, la durée de vie des supports, la fréquence de consultation, le coût de l'archivage.

2.1 / Durée légale d'archivage

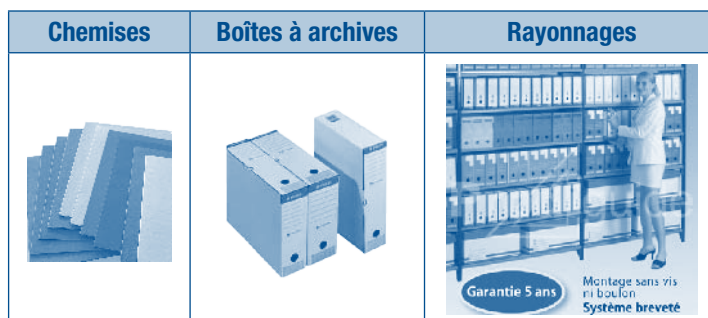
Le droit français rend obligatoire la conservation des documents susceptibles de servir de preuves en cas de litige durant une certaine durée. Celle-ci varie selon la nature du document. Elle constitue un minimum obligatoire, il est conseillé, par sécurité, de l'allonger.

Durées	Documents
3 ans	Dossiers des salariés après leur départ, feuilles de présence, pouvoirs aux assemblées générales.
5 ans	Documents fiscaux, relatifs au droit des sociétés et au droit social (<i>soldes de tout compte, bulletins de paie, registres du personnel, comptes individuels, registres de présence</i>). Il est conseillé de porter cette durée à 10 ans.
10 ans	Documents comptables (<i>livres et pièces justificatives</i>), et documents relatifs à la TVA (<i>facturiers, factures, registres</i>).
30 ans	Titres de propriété et actes de vente, fiches de répartition de la participation et de l'intéressement. Il est conseillé de porter cette durée à vie en ce qui concerne les titres de propriété et actes de vente.

Attention, certaines durées légales de conservation des documents sont faibles comparativement au fait qu'ils constituent des éléments importants de **la Culture** et de **l'Histoire de l'entreprise**. Ces documents peuvent être conservés à vie.

2.2 / Durée de vie des supports

Les documents sont stockés dans des boîtes à archives, des dossiers et des chemises. Ils sont ensuite placés sur des rayonnages et éventuellement dans des armoires à archives. Le lieu de stockage doit être obscur, frais et sec afin d'éviter l'altération des documents.



Les supports doivent être stockés dans des lieux sûrs à l'abri de la lumière et de l'humidité.

2.3 / Fréquence de consultation

Les documents archivés doivent rester accessibles en cas de litige, de procès ou de contrôle. Des sociétés proposent d'externaliser l'archivage en louant des locaux. Cette solution cependant rend les documents difficilement accessibles en cas de besoin. Par ailleurs certains documents contiennent des informations critiques ou confidentielles qui doivent être protégées contre l'espionnage ou le vol.

2.4 / Coût de l'archivage

La durée de vie des archives peut s'avérer un problème complexe et coûteux pour la société, notamment dans les PME-PMI pour qui l'archivage n'est ni une priorité ni une compétence.

Les coûts sont liés aux éléments suivants :

- les locaux (coût de construction ou de location, assurance, système de sécurité) ;
- des étagères et/ou des armoires ;
- des boîtes de rangement, des dossiers, des chemises et des étiquettes ;
- le temps consacré à l'archivage et aux recherches dans les archives par le personnel de la société.