CONCOURS INTERNE D'INGENIEUR TERRITORIAL

SPÉCIALITÉ INFORMATIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION

OPTION : SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

SESSION 2013

Durée : 8 heures
Coefficient : 7

Etablissement d'un projet ou d'une étude,
portant sur l'une des options, choisie par le candidat lors de son inscription, au sein de la spécialité dans laquelle il concourt

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni signature ou paraphe, ni numéro de convocation.
- Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne, ...) **autre que celles figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier** ne doit apparaître dans votre copie.
- Pour la rédaction, seul l'usage d'un stylo soit noir, soit bleu est autorisé (bille, plume ou feutre).
- L'utilisation d'une autre couleur, crayon de couleurs, feutres, crayon gris, est autorisée pour les dessins, schémas et cartes le cas échéant.
- L'utilisation d'un surligneur est proscrite et sera considérée comme un signe distinctif.
- L'utilisation d'une calculatrice en mode autonome et sans imprimante est autorisée.
- Le non respect des règles ci-dessus peut entrainer l'annulation de la copie par le jury.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce document comprend 56 pages

Vous venez d'être nommé adjoint au chef de service informatique de la commune d'INGEVILLE, 25 000 habitants.
La première mission qui vous est confiée est de mener à bien un projet de mise en place de Gestion électronique de documents.
Le contexte actuel laisse apparaître des circuits de courrier anarchiques, une traçabilité absente, des moyens et des supports de conservation disparates et un volume d'archives qui augmente de manière conséquente chaque année sans réelle visibilité sur le futur.

A l'aide des différents éléments contenus dans le dossier ci-joint et également de vos connaissances personnelles vous répondrez aux questions suivantes :

Question 1 : (4 points)

Vous rédigerez une note à l'attention des chefs de service présentant le cycle de vie d'un document numérique ainsi que les enjeux associés.

Question 2 : (4 points)

Vous présenterez les différentes étapes de mise en place d'une GED (étude préalable et mise en œuvre).

Question 3 : (5 points)

Vous citerez et détaillerez les composants d'un système de GED.

Question 4 : (3 points)

De manière plus globale, vous expliquerez pourquoi il y a lieu de dématérialiser les documents entrants.

Question 5 : (4 points)

Vous formaliserez sous forme de schémas :

a) le processus d'acheminement Actes

b) le processus d'acheminement Hélios

Document 1 :	Démarche de déploiement d'un projet de Gestion Electronique de Documents et d'une architecture de stockage – SENCOTER – sys1 – 2010 – 17 pages
Document 2 :	Démarche de dématérialisation dans une commune - SENCOTER – sys1 – 2010 – 26 pages
Document 3 :	La maîtrise du cycle de vie du document numérique – APROGED MEMO N°3 – 4 pages
Document 4 :	Arrêté du 21 décembre 2012 relatif à la composition du dossier individuel des agents publics géré sur support électronique – 8 pages

Ce document comprend 56 pages.

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.

Démarche de déploiement d'un projet de Gestion Electronique de Documents et d'une architecture de stockage

Ce guide est destiné aux Directeurs Généraux et secrétaires de Mairie ou de Communautés de Communes qui souhaitent s'engager dans une démarche de modernisation de leur système d'information et de dématérialisation de leurs procédures administratives.

SENCOTER

UNION EUROPÉENNE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

REGION AQUITAINE

l'Europe s'engage en Aquitaine avec le FEDER

sys1

Réalisé par SYS1
SENCOTER est cofinancé par l'Union Européenne.
L'Europe s'engage en Aquitaine avec le Fonds Européen de Développement Régional

SENCOTER

SOMMAIRE

SOMMAIRE .....
INTRODUCTION .....
POURQUOI DÉMATÉRIALISER LES DOCUMENTS ENTRANTS ? .
LES DOCUMENTS ENTRANTS .....
1. Les courriers .....
2. Les télécopies .....
3. Les courriels .....
4. Les formulaires .....
LES FONCTIONS CLÉS DE LA GED .....
LES COMPOSANTS D'UN SYSTÈME DE GED .....
1. Le Matériel de numérisation .....
2. Logiciel de Numérisation .....
3. Logiciel de Reconnaissance Optique de Caractère (OCR) ....
4. Bannettes virtuelles .....
4.1. Les Bannettes Services .....
4.2. Les Bannettes Utilisateurs .....
5. Plan de classement des documents .....
6. Le traitement d'un dossier .....
7. Le Poste de VidéoCodage .....
8. Recherche de documents .....
9. Stockage et archivage des documents .....
10. Durée de vie d'un document d'archive .....
11. Organisation à mettre en œuvre .....
INFRASTRUCTURE DE STOCKAGE .....
DÉMARCHE DE MISE EN ŒUVRE .....
1. Analyse des flux et de l'environnement .....
2. Définition du projet de GED .....
3. Mise en œuvre itérative .....
4. Conduite de projet .....
CONCLUSION .....
CONTACT .....
LES CONTRIBUTEURS .....
LICENCE D'UTILISATION DU DOCUMENT .....

SENCOTER

INTRODUCTION

Ce guide est destiné aux collectivités territoriales souhaitant simplifier et améliorer la gestion des documents entrants en s'appuyant sur le déploiement d'une Gestion Électronique de Documents (GED).

Aujourd'hui les solutions de GED sont performantes et simples de mise en œuvre.
On trouve sur le marché des solutions en environnement « logiciels libres » dédiées aux petites et moyennes collectivités territoriales.

La GED, qui regroupe les processus d'acquisition, de classement, de stockage et de diffusion de documents permet de structurer les projets de dématérialisation de la collectivité, à la fois la dématérialisation et le stockage des documents et également la dématérialisation des procédures administratives.

En complément de ce guide, vous êtes invités à lire les 2 guides suivants :

- Démarche de déploiement d'un projet de Gestion Electronique de Documents et d'une architecture de stockage,
- Réseaux Privés Virtuels pour les collectivités locales.

POURQUOI DÉMATÉRIALISER LES DOCUMENTS ENTRANTS ?

Une collectivité territoriale reçoit de nombreux documents en provenance de ses partenaires et administrés (courriers, fax, courriels avec des pièces attachées ou bien des formulaires associés à des téléprocédures).

A partir de ces différentes sources, un système de GED va permettre à la collectivité de constituer des dossiers ou affaires uniques permettant de déclencher et de piloter de manière structurée le traitement d'une affaire depuis sa création, jusqu'à sa clôture et son archivage.

Un dossier ou une affaire regroupe l'ensemble des documents associés (formulaires, courriels, courriers, accusés de réception...) au sein du système de GED.

La dématérialisation des documents entrants permet d'automatiser un grand nombre de traitements manuels et de mettre la GED au cœur du système d'information de la collectivité.

Autour de et avec la GED, un ensemble de processus peuvent être développés, tels que :

- Renforcer le travail collaboratif en mettant en partage les dossiers à traiter accessibles aux agents en charge de participer à leurs traitements,

- Assurer la traçabilité des traitements et du suivi d'un dossier,
- Engager un processus de dématérialisation et d'archivage à valeur légale,
- Réduire les coûts par la diminution des photocopies, par suppression des navettes courriers pour les collectivités ayant plusieurs sites, la centralisation en un lieu unique de la réception des fax (Diminution du nombre de lignes téléphoniques dédiées),
- Interfacer le système de GED avec les procédures métiers de la collectivité,
- Optimiser le stockage des données par l'unicité de stockage des documents constituant une affaire et la suppression de redondances ou perte d'information stockée sur un ordinateur personnel,
- Faire évoluer la fonction accueil et courrier d'une collectivité, en supprimant certaines tâches fastidieuses.

LES DOCUMENTS ENTRANTS

1. Les courriers

Les courriers entrants sont numérisés via un scanner dédié ou le photocopieur - fax de la collectivité, puis ils sont indexés, importés et classés dans le système de GED.

Les courriers sont rangés dans les bannettes virtuelles du service en charge de traiter le document. L'affectation du document à la bonne bannette virtuelle s'effectue par rapprochement de mots clés reconnus sur le document et un plan de classement défini préalablement par la collectivité.

Les documents non reconnus et non affectés à la bannette virtuelle d'un service sont affectés à la bannette de VIDÉOCODAGE.

Un agent de la collectivité, après visualisation du document source, affecte manuellement le document à la bonne bannette virtuelle.

2. Les télécopies

Les télécopies sont des documents entrants qui doivent être gérés de la même manière que les courriers classiques.

En fonction du télécopieur de la collectivité, la solution de GED doit être capable de se connecter automatiquement au serveur de fax ou de récupérer automatiquement les fichiers déposés par le serveur de fax.

La télécopie suit le même processus de traitement que les courriers classiques.

3. Les courriels

Le courriel est un support de communication qui prend une part de plus en plus importante dans les échanges entre une collectivité et ses administrés.

Afin de répondre aux critères de traçabilité et de sécurité, il est nécessaire, pour les courriels ayant valeur de «courrier officiel », de les intégrer dans une procédure normalisée de traitement.

Les messages reçus dans une boite mail doivent être détachés du mail, formatés en PDF et intégrés dans la GED pour y être traités.

Les courriels doivent être réceptionnés dans des boites aux lettres électroniques fonctionnelles par service préalablement définies lors de la mise en place de l'outil de travail collaboratif de la collectivité, dans le strict respect des lois informatiques et libertés.

En effet, aucune extraction automatique d'information ne peut être faite sur une boite électronique personnelle pour l'usage d'autres personnes que le propriétaire de la boite aux lettres.

4. Les formulaires

Les formulaires générés par les téléprocédures du portail de services de la collectivité sont automatiquement stockés dans la GED et viennent initialiser une procédure de traitement.

Le dossier sera enrichi au fil du traitement par l'ensemble des documents associés.

LES FONCTIONS CLÉS DE LA GED

La Gestion Électronique des Documents ou GED est un système informatisé d'acquisition, de classement, de stockage et d'archivage des documents (exemple d'utilisation: la numérisation de masse de documents papiers). C'est un processus de finalité qui découle du cycle de vie du document. La GED peut permettre un gain de temps et d'argent énorme pour les organisations. En effet, elle permet l'indexation des documents et surtout la numérisation qui comprime le « volume papier ». La GED fait appel à des algorithmes statistiques afin de classer et retrouver les documents par pertinence.

Source: Wikipédia

Il existe 5 processus majeurs dans la GED :

- L'acquisition des documents,
- Le classement des documents,
- Le stockage des documents,
- La diffusion des documents,
- La recherche de documents.

Un dispositif de GED est intimement lié au cycle de vie des documents, de leur création à leur élimination en passant par leur stockage, archivage, diffusion et consultation.

Les informations et courriers entrants dans une collectivité sont sous deux formes de supports :

- Numérique : courriers électroniques (externes, internes) avec le contenu du corps de texte, fichiers attachés, formulaires saisis en ligne sur le portail de services de la collectivité (Gestion de Relation Citoyen), fichiers échangés entre applications métiers, réponses à appels d'offres, factures électroniques, fichiers échangés avec les services de l'Etat,

- Papier : tout type de documents et courriers reçus par voie postale ou Fax. Reçus sur format papier ces documents sont numérisés via un scanner ou copieur multifonctions, puis traités par un logiciel de Reconnaissance Optique de Caractères et stockés pour être intégrés à la GED.

LES COMPOSANTS D'UN SYSTÈME DE GED

1. Le Matériel de numérisation

Les outils de numérisation se résument à 2 grandes familles :

- Scanner connecté à un poste de travail dédié, permettant de stocker les documents sur un répertoire partagé du serveur

- Les Copieurs Numériques : aujourd'hui la grande majorité des collectivités possède des copieurs numériques multifonctions intégrant un scanner à chargeur permettant la numérisation de documents en masse.

Intégrés au réseau local de la collectivité, ces copieurs numériques permettent d'envoyer les documents scannés afin d'être intégrés facilement dans des solutions de GED.

Au regard du nombre de courriers entrants dans une petite ou moyenne collectivité territoriale, le copieur numérique de la collectivité suffit pour réaliser les tâches de numérisation sans être obligé d'investir dans un scanner professionnel.

De plus, de nombreux documents sont imprimés recto-verso et composés de plusieurs pages. Une fois dégrafé, ces pages peuvent être reconstituées en un seul document par les copieurs numériques grâce à leur faculté de gérer un chargeur de documents et la possibilité de lire en recto-verso.

Le taux de résolution du scanner intégré doit être au minima de 300 DPI (Digit Per Inch).

2. Logiciel de Numérisation

Ce logiciel permet de numériser les documents page par page ou par lot, en choisissant la résolution et le format du fichier final.

Le logiciel de numérisation est intégré dans les copieurs multifonction, afin de fonctionner en mode autonome.

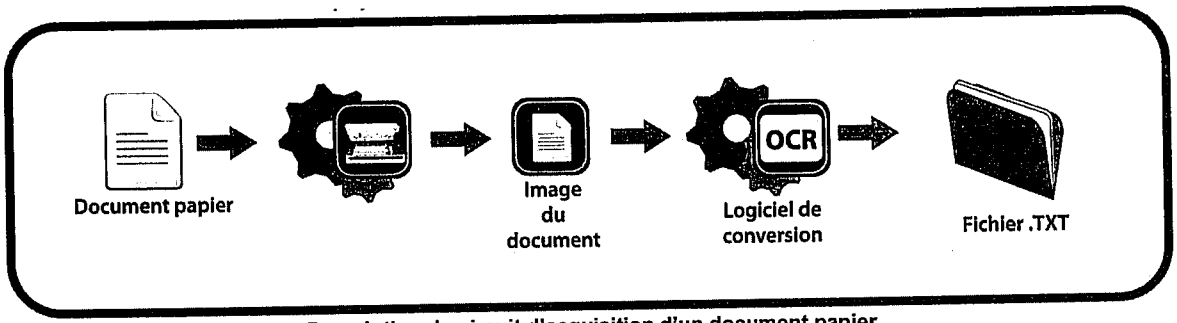
Dans le cas de l'utilisation d'un scanner personnel, le matériel est systématiquement livré avec son logiciel d'acquisition.

3. Logiciel de Reconnaissance Optique de Caractère (OCR)

Le logiciel de reconnaissance de caractères permet la traduction de groupes de points d'une image numérisée en caractères (avec l'enrichissement typographique associé) exploitables par des programmes informatiques.

Il existe aujourd'hui des logiciels de Reconnaissance Optique de Caractères (OCR) en environnement libres qui offrent un taux de reconnaissance sensiblement égal aux logiciels propriétaires existant sur le marché.

Exemple de logiciels OCR en environnement libre : GOCR, OCRAD, TESSERACT.



Description du circuit d'acquisition d'un document papier

4. Bannettes virtuelles

Dans une organisation traditionnelle, les courriers sont en général distribués dans des bannettes physiques, puis ensuite traitées par les agents d'un service.

Certains documents peuvent faire l'objet de plusieurs copies pour information à destination d'autres services, le Maire ou bien le Directeur Général des Services de la collectivité.

La solution de GED doit reproduire ce fonctionnement traditionnel de distribution de documents en version numérique pour ne pas perturber l'organisation de la collectivité et les méthodes de travail des agents.

L'accès aux bannettes se fait par l'intermédiaire de codes d'accès et mot de passe personnel.

4.1. Les Bannettes Services

La solution de GED doit obligatoirement reprendre l'organisation de la collectivité et s'appuyer sur la mise en place d'une bannette virtuelle pour chaque service de la collectivité : direction générale des services, finance, juridique, urbanisme, état civil...

Cette bannette virtuelle permet au chef de service de contrôler les documents entrants et de les distribuer en interne vers ses agents ou bien vers d'autres services.

Les bannettes services sont en général partagées par plusieurs utilisateurs du même service.

Le chef de service est en charge de l'organisation interne du traitement des documents.

4.2. Les Bannettes Utilisateurs

Il est également possible de créer des bannettes individuelles pour certains agents ou élus en charge de dossiers spécifiques ou confidentiels.

Les bannettes utilisateurs sont personnelles et seuls leurs propriétaires y ont accès.

En cas d'absence d'un agent, celui-ci doit pouvoir déléguer la gestion de sa bannette à ses collègues de travail, dans un cadre d'obligations légales.

5. Plan de classement des documents

Le déploiement d'une GED dans une collectivité nécessite la mise en place préalable de certaines règles pour organiser le classement des documents et faciliter leur recherche par les agents.

En première approche, le plan de classement est généralement basé sur une organisation hiérarchique similaire à une organisation de type arborescence Windows des répertoires sur un disque dur de serveur.

Les documents y sont regroupés en fonction des activités et de l'organisation des services de la collectivité.

Cette approche permet aux agents de définir un plan de classement commun et d'appréhender très rapidement l'usage de la GED.

En deuxième approche, il faut également utiliser les capacités d'indexation proposées par le système de GED par la mise en place d'un plan d'indexation et de règles de nommages des documents de la collectivité.

L'indexation consiste à décrire les documents et a pour but de faciliter leur traitement, leur recherche et leur archivage.

Il y a deux types d'indexation :

- Par type : description du document en utilisant des métadonnées telles que type, auteur, titre, source, date, destinataire, avec un vocabulaire standardisé afin de permettre l'utilisation de ces métadonnées par le plus grand nombre d'outils de recherche,

- Par mots-clés : un thésaurus rassemblant les termes les plus fréquents ou explicites dans le contenu du document pour faciliter les opérations de recherche via le moteur de recherche.

  Le thésaurus se doit d'être enrichi régulièrement afin de correspondre aux évolutions des différents documents amenés à nourrir la GED.

Par le biais du moteur de recherche, il sera possible de retrouver tous les documents répondant à un ou plusieurs critères donnés.

6. Le traitement d'un dossier

Le système de GED doit permettre à chaque agent de :

- **Visualiser** l'ensemble des bannettes le concernant afin de voir le nombre de ses dossiers en attente de traitement,
- **Présenter** son tableau de bord d'activité lui proposant pour chaque dossier, au regard de ses droits d'accès, de visualiser le contenu du dossier pour information, de traiter le dossier en intégralité ou partiellement et de clôturer le dossier,
- **Traiter** le dossier en complétant les champs d'information du dossier, d'annoter le dossier, de rediriger le dossier vers un autre agent ou bien d'attacher des documents liés à ce dossier,
- **Rediriger** les dossiers vers un autre service ou agent en cas d'absence ou de congés,
- **Clôturer et archiver** le dossier selon des règles de gestion pré établies.

7. Le Poste de VidéoCodage

Le système de GED vise à affecter automatiquement les documents entrants à une bannette virtuelle en s'appuyant sur une liste de mots clés préalablement définis dans le plan de classement de la collectivité et les capacités du logiciel de Reconnaissance Optique de Caractère à les reconnaître.

Lorsque les traitements automatiques n'ont pas pu reconnaître des mots-clés dans le document et par conséquent affecter le document à une bannette virtuelle, il est nécessaire de réaliser une tâche semi automatique de VidéoCodage.

Les documents non reconnus automatiquement sont affectés à la bannette « VidéoCodage » de la collectivité.

Le VidéoCodage consiste pour un agent à visualiser le document non reconnu automatiquement et à saisir ses éléments descriptifs (métadonnées) pour l'intégrer dans le système de GED et le rediriger vers la bannette virtuelle pour traitement.

La tâche de VidéoCodage est affectée à un agent dédié maîtrisant le plan de classement de la collectivité.

En règle générale cette fonction est confiée à un agent du service accueil ou bien du service courrier.

8. Recherche de documents

Le système de GED propose un système de recherche multicritères de documents.

On peut rechercher un dossier en combinant deux types de recherche :

- L'objet du document à l'aide de mots clés,
- Les critères d'indexation du document tels qu'ils ont été définis dans le plan d'indexation de la collectivité.

Les documents sont également accessibles par le numéro d'identifiant unique défini lors de leur stockage dans le système de GED.

9. Stockage et archivage des documents

L'établissement du cycle de vie du document et de sa durée de conservation va permettre de définir :

- une stratégie de stockage s'appuyant sur différents types de support matériel,
- une politique d'élimination périodique,
- Une stratégie de conservation et d'archivage.

L'archivage répond aux finalités suivantes pour la collectivité :

- constituer une source d'informations correspondant à sa « mémoire »,
- gérer des finalités juridiques (conservation actes juridiques ou fiscaux),
- produire des actes administratifs,
- préserver le patrimoine culturel et la mémoire collective.

10. Durée de vie d'un document d'archive

On distingue trois étapes dans la vie d'un document :

- Le document est encore d'utilisation courante : Il est classé dans les ***archives courantes,***
- Le document n'est plus d'utilisation courante mais doit être conservé en raison de sa valeur probante (durée d'utilité administrative, DUA). Il est classé dans les ***archives intermédiaires***. La durée d'archivage peut varier de quelques mois à plus de 100 ans suivant la catégorie de document,

- le document, une fois dépassée la durée d'utilité administrative, peut être conservé en raison de sa valeur patrimoniale. Il est classé dans les ***archives définitives*** en dehors de la collectivité.

11. Organisation à mettre en œuvre

Cette organisation est fonction du cycle de vie des données. Elle doit être pensée en amont et doit être intégrée dans les formalités préalables effectuées auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL).

Pour chaque procédure métier à dématérialiser, il faut intégrer la question de l'archivage : intégration des délais de conservation, des visas d'élimination, constitution de modules d'archivage, transfert vers un service d'archivage électronique interne et externe.

L'infrastructure technique d'archivage de la collectivité est organisée en 2 parties :

- **Archives courantes :** les données sont stockées et gérées sur la plate-forme de production,

- **Archives intermédiaires :** les données sont stockées et gérées sur un environnement dédié.

En conséquence, un module d'archivage est à mettre en place au sein de l'application de GED pour verser les documents des « ***Archives courantes*** » vers les « ***Archives intermédiaires*** ».

In fine, lorsque les archives deviendront ***définitives*** (délai d'utilité dépassé) elles seront versées vers un tiers archiveur externe.

Le tiers archiveur assurera dans le temps, le stockage, l'horodatage ainsi que la certification du caractère original de chaque document qui lui est confié.

INFRASTRUCTURE DE STOCKAGE

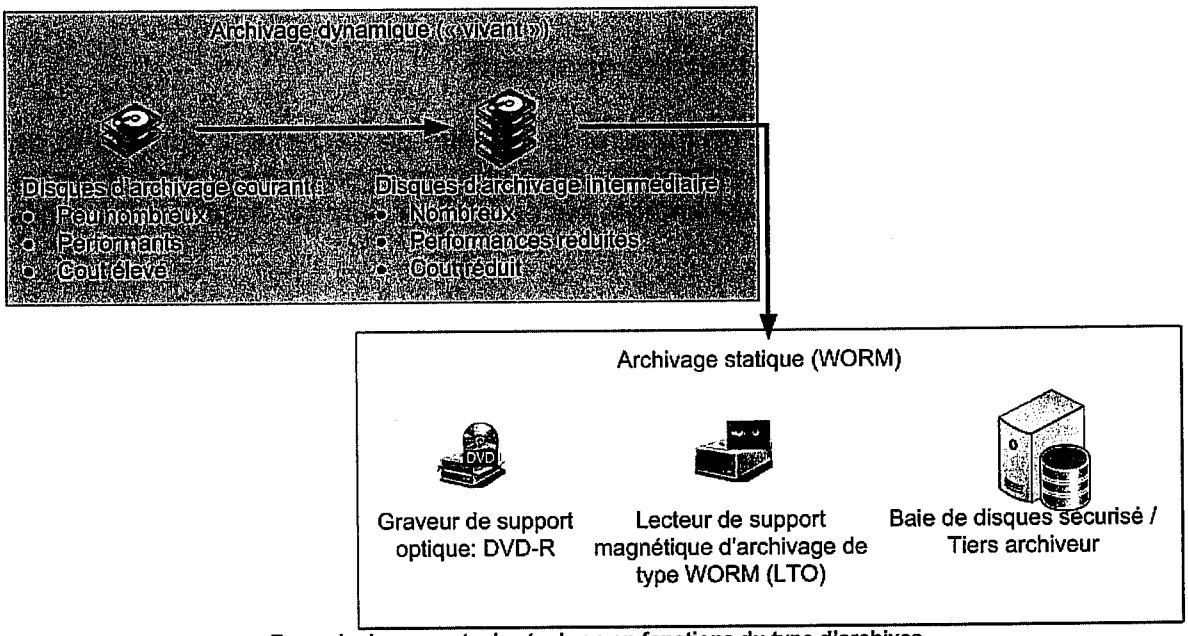
Il existe plusieurs stratégie de stockage en fonction du type d'archive à conserver.

Pour les archives courantes : stockage sur disques durs rapides et sécurisés de façon traditionnelle avec duplication des données sur disque miroir.

Pour les archives intermédiaires : stockage sur disques durs rapides et sécurisés de façon traditionnelle avec duplication des données sur un disque miroir. En cas de volumétrie importante, une stratégie de stockage sur des disques durs moins rapide voir "bon marché" peut être envisagée.

Pour les archives définitives : stockage des données sur un support en lecture seule (type DVD+R ou LTO WORM) ou sur un système de disques durs comportant des sécurités de vérification de l'intégrité et de l'horodatage des archives stockées (type baie de disque).

L'archivage définitif peut également être externalisé auprès d'un "tiers archiveur" qui assurera la gestion de toute l'infrastructure sécurisé.



Exemple de supports de stockage en fonctions du type d'archives

La norme AFNOR NFZ42-013 constitue un modèle pour l'établissement d'un schéma de production fiable et traçable où chaque événement est enregistré, et où les documents sont inscrits de façon irrémédiable sur leur support. Cette norme de 34 pages formalise l'enregistrement, le stockage et la restitution des documents numérisés.

Instaurée en juillet 1999, révisée en 2001 puis 2009, elle tolère uniquement l'archivage sur des supports de type WORM (Write Once Read Many), que seuls les supports optiques et les baies de disques spécifiques sont à même d'offrir.

Afin de garantir dans le temps la sécurité et la valeur probante des données contenue dans la GED, il est nécessaire d'adopter une architecture de stockage spécifique et pérenne dans le temps.

DÉMARCHE DE MISE EN ŒUVRE

Un projet de mise en place d'un système de GED doit être réalisé en plusieurs étapes.
Elles vont conditionner la réussite et l'adoption du système par les utilisateurs.

1. Analyse des flux et de l'environnement

L'analyse des flux va permettre de mesurer la quantité de documents entrants et de cartographier les flux entres les utilisateurs alors que l'analyse de l'environnement va permettre de mesurer les investissements nécessaires à la mise en place des outils d'acquisition.

Les points suivants doivent impérativement être abordés :

- **Typologie des documents & volumétrie annuelle :** classer les documents par source : Scan, courrier, fax, document bureautique, export depuis un logiciel métier. Le nombre de documents ainsi comptabilisé va permettre de dimensionner le matériel de stockage de la GED,

- **Description des flux de traitements & cartographie des postes de travail :** une analyse du mode de circulation des documents entre les différents acteurs va nous donner une vision des échanges entre services ainsi que les outils utilisés pour effectuer les échanges,

- **Analyse de l'environnement technique :** faire le point sur les périphériques (scan, copieur / Fax), réseau et postes de travail.

2. Définition du projet de GED

La définition du projet doit permettre de fixer des objectifs fonctionnels que doit permettre d'atteindre la GED.

Si le projet n'est pas correctement définit, le risque de déception ou d'abandon de la solution de la part des utilisateurs n'est pas négligeable.

Les points permettant de border un projet d'implantation de GED sont les suivants :

- **Définir le type de GED** à mettre en place. Choisir une GED statique (Archivage, indexation, recherche, stockage) ou intégrée à des déclenchements automatiques de processus de traitement,

- **Définir le périmètre fonctionnel** Déterminer les différents degrés d'automatisation aux WorkFlow existants,

- **Définir la structure organisationnelle** Déterminer le nombre et le nom des bannettes virtuelles (une bannette = un service ?), les règles de transfert inter bannettes, les règles d'accès aux bannettes par les agents,

- **Définition du plan de classement** Déterminer les règles de classement (date, services, émetteurs, règles d'archivage,....). Mettre en place un thésaurus de mots clés pour l'affectation automatique des documents dans la bannette du destinataire final,

- **Anticiper la question de l'archivage** Pour chaque procédure ou document, intégrer dès le début de projet les points tels que le délai de conservation, les visas d'élimination et les règles de transfert vers un service d'archivage électronique. Déterminer le cycle de vie du document avec les 3 niveaux d'archives : ***archive courante***, ***archive intermédiaire***, ***archive définitive***.

3. Mise en œuvre itérative

Mise en place de la solution : l'intégration de la solution de GED doit se faire, après le test des outils de scan et d'OCR, le paramétrage des bannettes virtuelles et du plan de classement, l'interface avec les logiciels métiers, la définition des règles de stockage et archivage.

Déploiement de la solution : une fois la solution de GED déployée, une évolution du plan de classement, du thésaurus et des processus de traitement doit être effectuée, ceci afin de corriger les éventuelles erreurs.

4. Conduite de projet

Un projet de GED doit être conduit par un **Chef de projet** chargé d'assurer le bon déroulement de l'implantation d'un projet de GED.

Ce responsable doit être désigné dès le départ, il servira de référant pour l'équipe technique, assurera le suivi du déploiement de la GED et la liaison entre les différents acteurs du projet.

Le chef de projet devra impliquer au plus tôt dans l'équipe l'ensemble des chefs de services et agents qui vont utiliser le système ainsi que le responsable juridique de la Mairie.

Un projet de GED est avant tout un projet organisationnel

Une bonne **Méthode de travail** va permettre une réussite dans l'installation de la solution technique de la GED et de son adoption par les utilisateurs. A cet effet il faut privilégier les approches itératives du type :

- Maquette de la solution,
- Test par des agents pilotes,
- Correction et amélioration du fonctionnement de la GED,
- Formation des utilisateurs à l'usage de la GED,
- Déploiement auprès d'un large panel d'utilisateurs.

CONCLUSION

Le déploiement d'une solution de GED impose, pour réussir, un travail de préparation important, tant au niveau des analyses préparatoires à mener qu'au niveau de la préparation des agents à l'utilisation de ce nouveau système.

En effet, la solution de GED est amenée à devenir le pivot dans la circulation de documents entre agents administratifs et une bonne préparation est un gage de réussite dans l'adoption de l'outil.

SENCOTER

CONTACT

**"Une équipe, l'esprit de services,
des compétences pour vos projets"**

contact@sencoter.org

www.sencoter.org

LES CONTRIBUTEURS

Jean-Pierre TRIEAU
Gilles LADURELLE
Matthieu DASSET
Gregory MICHALET
Julien SINTIC
Nicolas DUMON

LICENCE D'UTILISATION DU DOCUMENT

Le guide « Démarche de déploiement d'un projet de Gestion Electronique de Documents et d'une architecture de stockage », réalisé par SYS1 est mis à disposition selon le Contrat Creative Commons :

Paternité – Pas d'utilisation commerciale – Pas de modification

SYS1 2010

Démarche de dématérialisation dans une commune

Ce guide est destiné aux Directeurs Généraux et secrétaires de Mairie qui souhaitent s'engager dans une démarche de dématérialisation de leurs procédures administratives et de modernisation de leur système d'information.

SENCOTER

UNION EUROPÉENNE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

RÉGION AQUITAINE

l'Europe s'engage en Aquitaine avec le FEDER

sys1

Réalisé par SYS1
SENCOTER est cofinancé par l'Union Européenne.
L'Europe s'engage en Aquitaine avec le Fonds Européen de développement Régional

PREAMBULE

L'introduction de services numériques et de nouvelles technologies, en modifiant l'organisation des processus métiers de nos collectivités, fait apparaître de nouveaux enjeux et de nouvelles problématiques.

Afin de décrire ces nouveaux enjeux et les opportunités de la dématérialisation pour une commune, SYS1 propose dans ce guide une mise en cohérence des différentes familles de projets de dématérialisation dans une collectivité.

Après une présentation des enjeux de la dématérialisation, ce guide décrit les principales familles de projet de dématérialisation et de services numériques. Enfin des recommandations méthodologiques sur la conduite de projet sont proposées.

Ce guide méthodologique est destiné aux Directeurs et Secrétaires Généraux des petites et moyennes collectivités d'aquitaines ; qui ont en charge la modernisation de leur système d'information et le déploiement d'une administration électronique de qualité sur leur territoire.

En complément de ce document, vous êtes invités à lire les 2 guides suivants :

- Démarche de déploiement d'un projet de Gestion Electronique de Documents et d'une architecture de stockage,
- Réseaux Privés Virtuels pour les collectivités locales.

SENCOTER

SOMMAIRE

1. DEMATERIALISATION : DEFINITION .....
2. LES ENJEUX DE LA DEMATERIALISATION .....
3. LES PROJETS DE DEMATERIALISATION .....
   3.1. Travail collaboratif.....
   3.2. Processus internes de la collectivité .....
   3.3. Gestion Electronique de Documents.....
   3.4. Gestion Relation Citoyen .....
   3.5. Relation de la collectivité avec ses partenaires extérieurs .....
4. L'USAGE DES LOGICIELS LIBRES .....
5. DEMARCHE D'UN PROJET DE DEMATERIALISATION .....
   5.1. Composantes du projet.....
   5.2. Les critères d'analyse du projet .....
6. COMMISSION NATIONALE INFORMATIQUE ET LIBERTE.....
   6.1. La protection des données personnelles, obligation légale des collectivités locales 23
   6.2. Les pouvoirs de la CNIL.....
   6.3. Le Correspondant Informatique et Libertés, un atout maître : .....

CONTACT .....

LES CONTRIBUTEURS.....

LICENCE D'UTILISATION DU DOCUMENT.....

1. DEMATERIALISATION : DEFINITION

La dématérialisation est la transformation de supports d'information matériels souvent des documents papier) en des fichiers informatiques (pouvant entraîner la mise en œuvre du fameux "bureau sans papier" dans une entreprise).

Dématérialiser en informatique, signifie transférer sur un support numérique des informations qui existent sous forme analogique (papier, film, microfilm). Dans ce cas précis, on parle de la numérisation d'un document. Dans un autre cas, le document est directement créé sous forme numérique et traité comme tel.

Source WIKIPEDIA

La dématérialisation a pour objet de gérer de façon totalement électronique des données ou des documents métiers (correspondances, contrats, factures, brochures, contenus techniques, supports administratifs,...) qui transitent au sein des entreprises et/ou dans le cadre d'échanges avec des partenaires (administrations, clients, fournisseurs...).

La dématérialisation, c'est le remplacement des documents papier par des fichiers informatiques, entraînant la mise en œuvre du fameux "bureau sans papier ".

Guide de la dématérialisation 2008
INFOGREFFE

2. LES ENJEUX DE LA DEMATERIALISATION

La dématérialisation est un des leviers majeurs de la modernisation et du développement de nos collectivités.

Engager un processus de dématérialisation de procédures administratives au sein d'une collectivité permet de :

- Moderniser les services administratifs internes en améliorant l'efficacité par la recherche de simplification des procédures existantes,
- Mettre en place un plan d'accompagnement de conduite au changement pour les agents territoriaux,
- Mettre l'habitant de la commune au cœur des préoccupations lors du développement de téléprocédures,

- Assurer la continuité du service au public dans le temps avec une ouverture des services plus ample (Portail de services disponibles 24h / 24),

- Déployer des points d'accès publics (Centre Communal d'Actions Sociales, Médiathèque, Réseau de Services Public,....),

- S'intégrer dans la démarche de développement de la collectivité et de son agenda 21, en réduisant la production de consommables (papiers, affranchissement, cartouches d'encre) et les déplacements (prise de rendez-vous, réunion).

Pour les agents de la collectivité, la dématérialisation va permettre de :

- Contribuer efficacement au processus de suivi d'une demande,

- Collaborer entre agents d'un même service et l'ensemble des services de la collectivité.

Pour les habitants, c'est :

- Être mieux informés (web, sms, TV, ..),

- Communiquer d'une manière interactive,

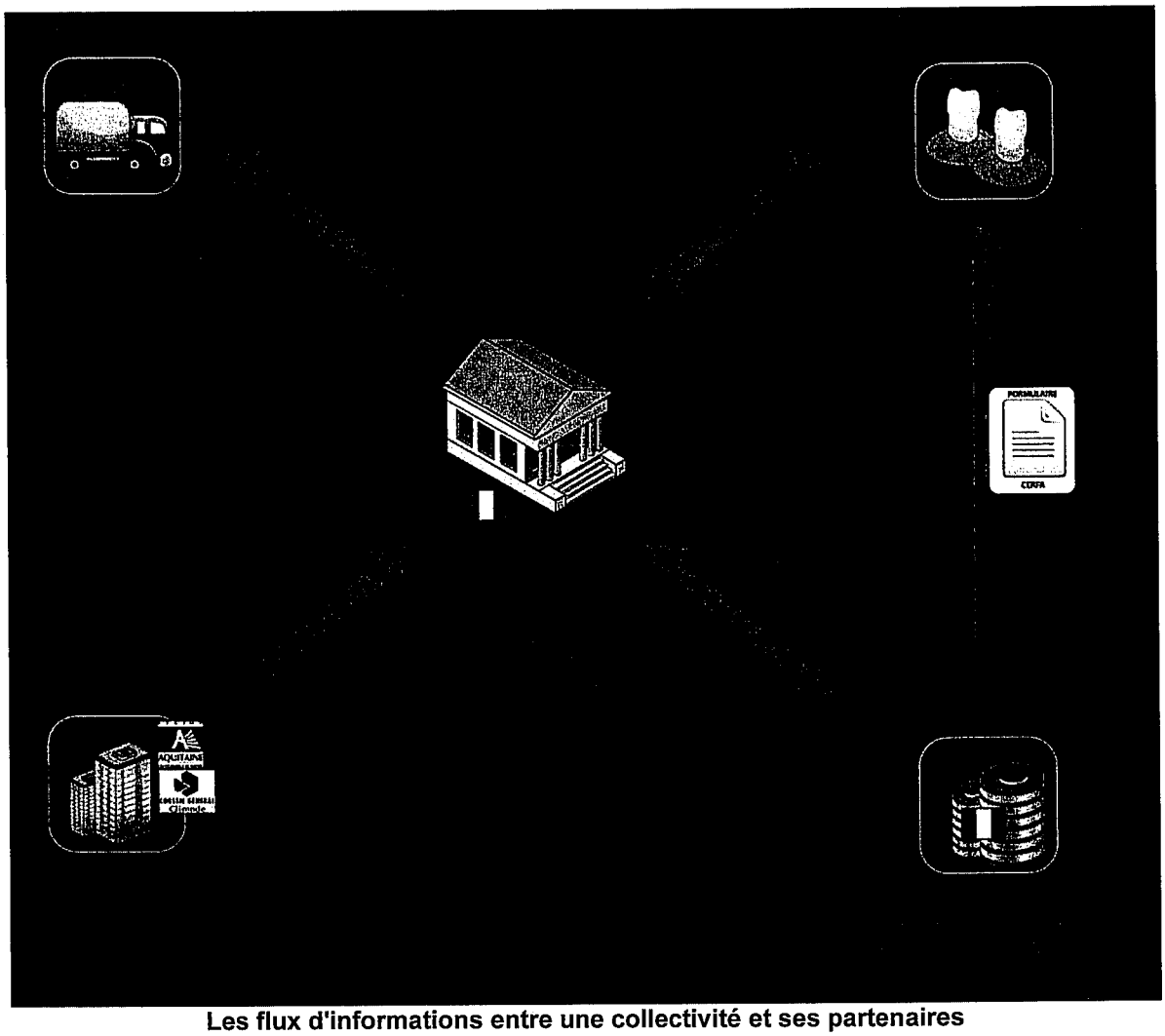
- Réaliser des transactions avec la collectivité,

- Limiter les déplacements.

Un projet de dématérialisation vise à remplacer un ensemble de processus papier en processus numériques à valeur juridique égale.

3. LES PROJETS DE DEMATERIALISATION

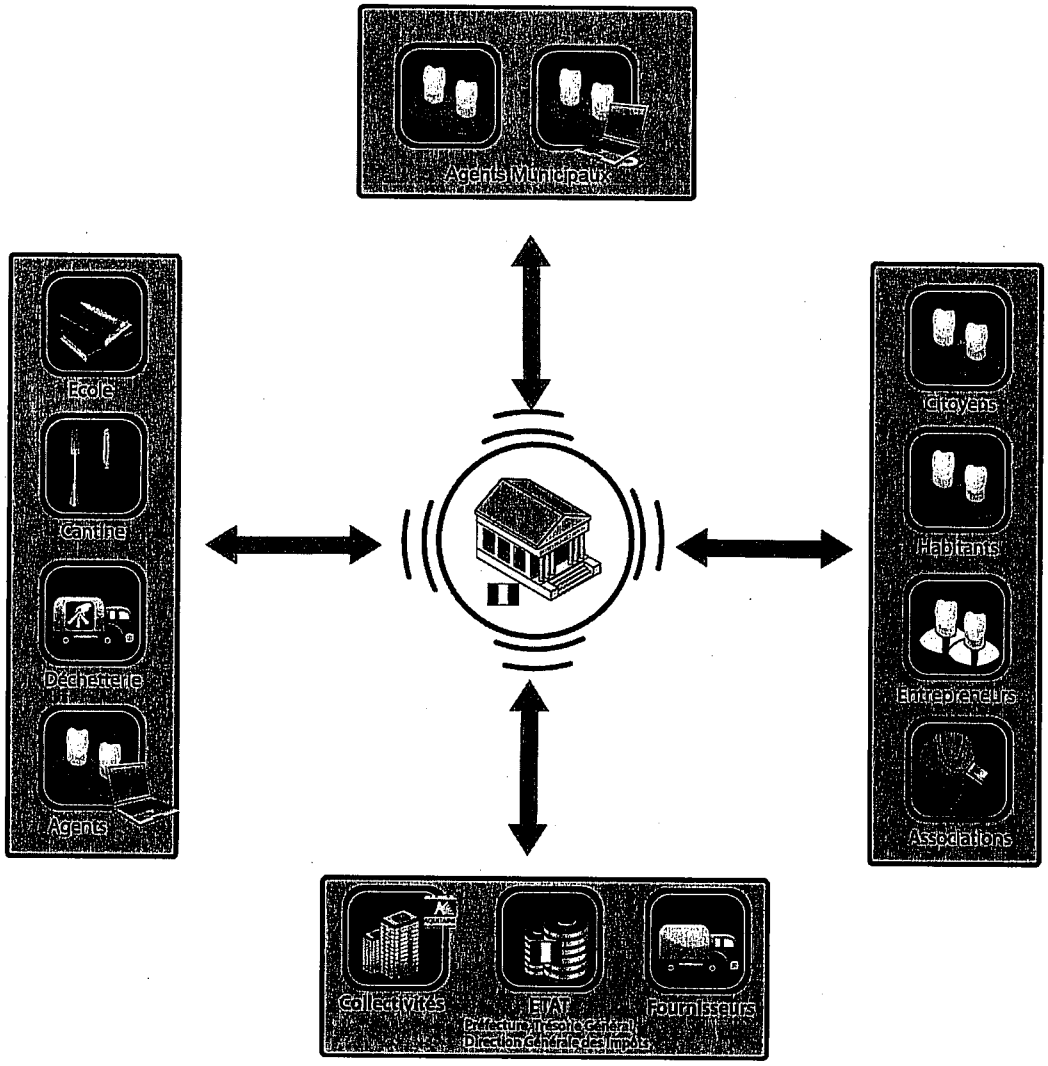
Les projets de dématérialisation et le déploiement d'une administration électronique pour une collectivité s'articule autour de quatre grands flux d'information.



Les flux d'informations entre une collectivité et ses partenaires

Pour une commune, la dématérialisation a pour objectifs de mettre en place des procédures électroniques d'échanges avec :

- Ses fournisseurs,
- La population de son territoire,
- Les collectivités partenaires,
- L'Etat.



Les projets de dématérialisation

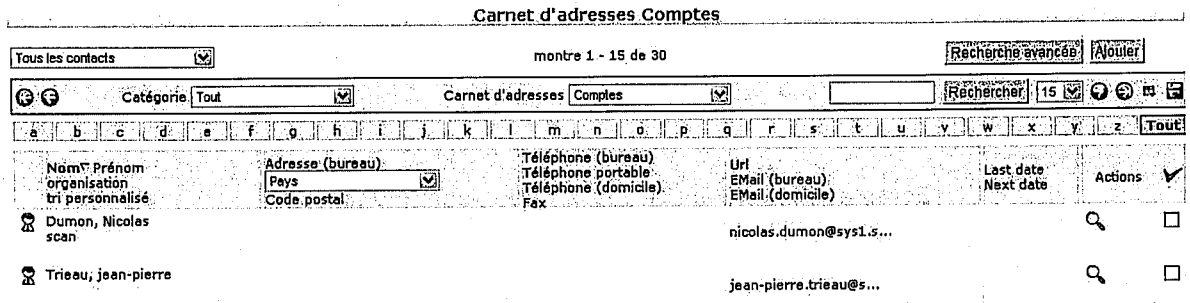
Les projets de dématérialisation visent à :

- Simplifier les procédures internes de la collectivité en développant les méthodes de travail collaboratif et le remplacement des processus « papier » internes par des téléprocédures,
- Déployer des solutions de Gestion Electronique de Documents permettant de gérer d'une manière standardisée les flux d'informations échangés entre la collectivité et ses partenaires,
- Développer des téléprocédures administratives à destination des habitants de son territoire,
- Echanger avec l'Etat (contrôle de légalité, comptabilité publique),
- Echanger avec ses fournisseurs dans le cadre de ses marchés publics.

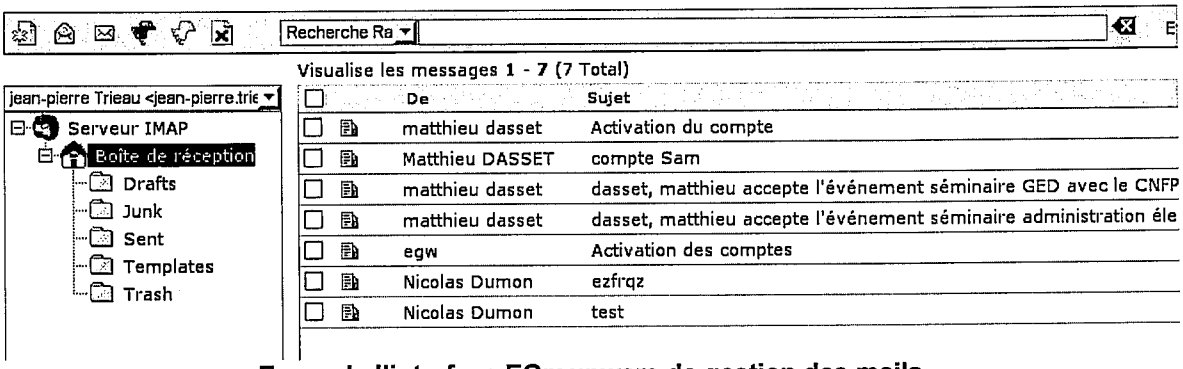
3.1. Travail collaboratif

Les solutions de travail collaboratif permettent de structurer l'organisation du travail des agents de la collectivité en proposant de base : un annuaire, un système de messagerie et un agenda partagé.

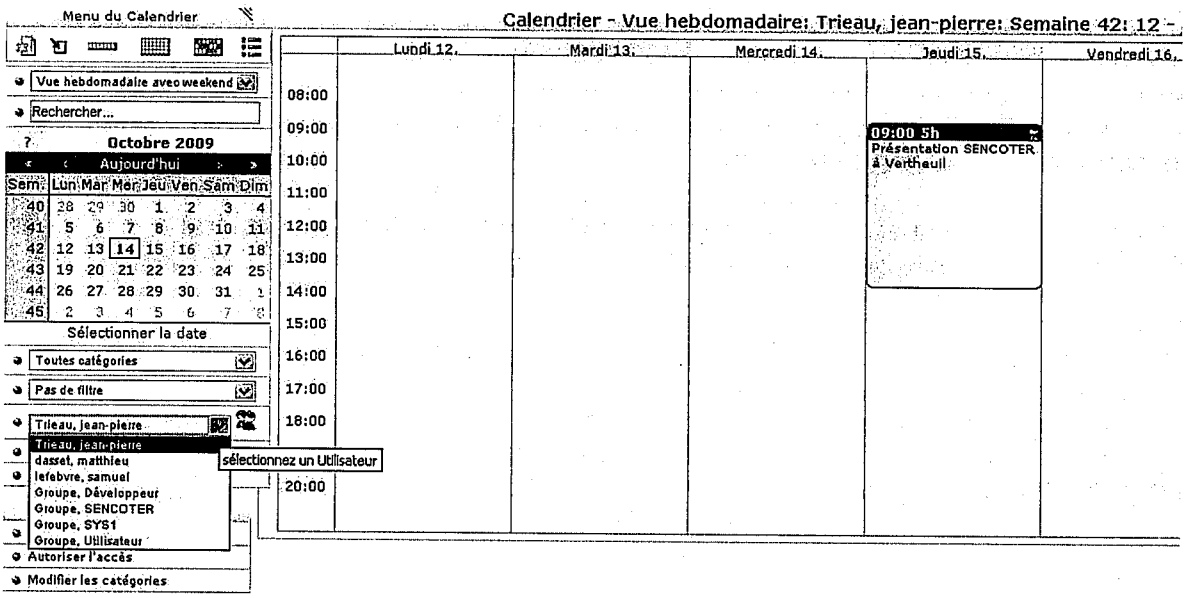
Le déploiement d'une solution de travail collaboratif est la première étape à réaliser dans une démarche de dématérialisation.



Ecran de l'interface EGroupware de gestion des contacts



Ecran de l'interface EGroupware de gestion des mails



Ecran de l'interface EGroupware de gestion d'agenda

L'agenda partagé sert à organiser des réunions, planifier des tâches et gérer les réservations de ressources d'une collectivité. Il permet de consulter le planning et les disponibilités des agents de la collectivité.

Il permet à chaque agent d'organiser sa propre réunion, d'accepter ou refuser une invitation à une réunion.

3.2. Processus internes de la collectivité

Il est possible de substituer un grand nombre de processus internes «papiers» utilisant des formulaires par des téléprocédures simples s'appuyant sur une solution de WorkFlow.

On appelle traditionnellement un WorkFlow un système d'ordonnancement des flux de travaux dans une organisation.

A la base du WorkFlow, il y a une modélisation des processus et des fonctions de la collectivité.

Le WorkFlow gère l'enchainement de tâches de saisie d'information, de validation et de suivi d'avancement d'un processus.

Les outils de WorkFlow sont particulièrement adaptés pour remplacer des processus réalisés par un petit nombre d'acteurs avec des règles de gestion simples.

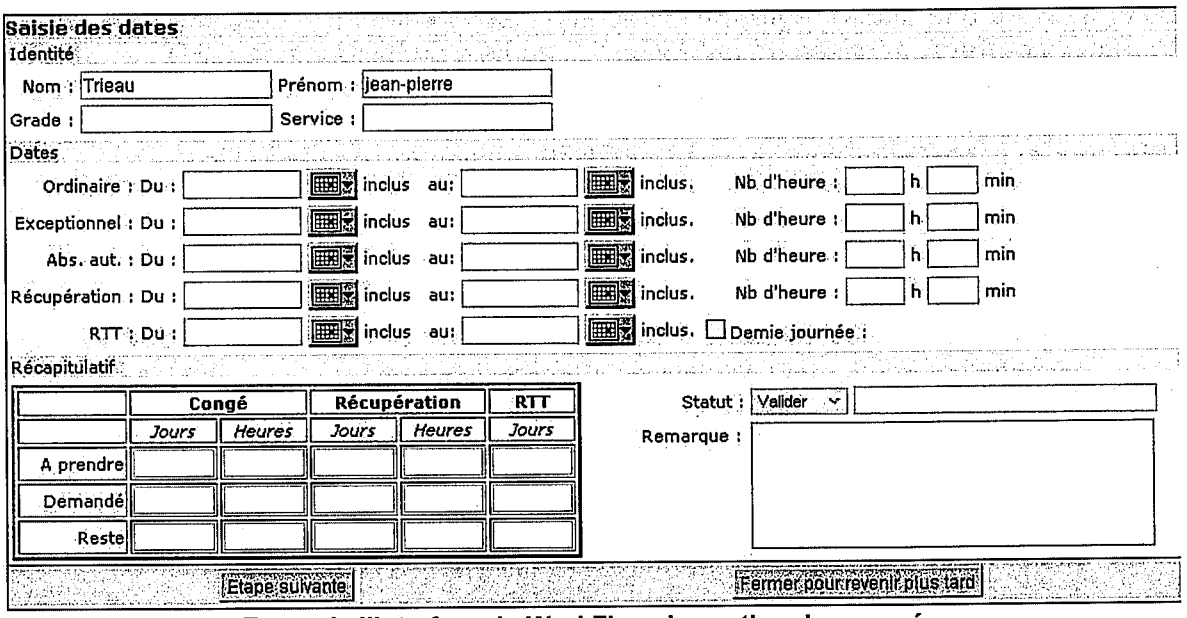
Le WorkFlow traite également de la partie non automatisée des processus métiers et implique donc une intervention humaine dans les étapes.

Parmi les applications faciles à déployer on peut citer :

- la demande de congés,
- la réservation de salles et de matériels,
- les déclarations d'activité,
- les demandes de travaux,
- le suivi des remboursements des frais de déplacement.

Exemple de WorkFlow : La demande de congés

1. Renseignement du formulaire par l'agent
2. Validation par le supérieur
3. Validation par le maire



Ecran de l'interface du WorkFlow de gestion des congés

3.3. Gestion Electronique de Documents

Une collectivité reçoit de nombreux documents en provenance de ses partenaires et administrés (courriers, fax, courriels avec des pièces attachées ou bien des formulaires associés à des téléprocédures).

A partir de ces différentes sources, un système de Gestion Electronique de Documents (GED) va permettre à la collectivité de constituer des dossiers ou affaires uniques permettant de déclencher et de piloter de manière structurée le traitement d'une affaire depuis sa création, jusqu'à sa clôture et son archivage.

La Gestion Électronique des Documents ou GED désigne un procédé informatisé visant à organiser et gérer des informations et des documents électroniques au sein d'une organisation. Il met principalement en œuvre des systèmes d'acquisition, de classement, de stockage, d'archivage des documents. La GED participe aux processus de travail collaboratif, de capitalisation et d'échanges d'informations.

WIKIPEDIA

Un dossier ou une affaire regroupe l'ensemble des documents associés (formulaires, courriels, courriers, accusés de réception,...) au sein du système de GED.

La dématérialisation des documents entrants permet d'automatiser des traitements et de mettre la GED au cœur du système d'information de la collectivité

Autour de et avec la GED, un ensemble de processus peuvent être développés, tels que :

- **Renforcer le travail collaboratif** en mettant en partage les dossiers à traiter accessibles aux agents participant à leur traitement,
- **Assurer la traçabilité des traitements et du suivi** d'un dossier,
- **Permettre le développement de WorkFlow** pour certaines procédures métier de la collectivité, en particulier les procédures de validation.

Les informations entrantes d'une collectivité sont sous deux formes :

- **Numérique** : courriers électroniques (externes, internes) avec le corps de texte, fichiers attachés, formulaires saisis en ligne sur le portail de services de la collectivité, fichiers échangés entre applications métiers, réponses à appels d'offres, factures électroniques, fichiers échangés avec les services de l'état,
- **Papier** : tout type de documents et courriers reçus par voie postale ou Fax reçus sous format papier ces documents sont numérisées par des solutions de type scan.

3.4. Gestion Relation Citoyen

La mise en place d'une Gestion Relation Citoyen (GRC) est une demande de plus en plus forte de la part des administrés. Cela nécessite en règle générale une évolution en profondeur du site Web de la collectivité.

Elle doit se concrétiser, de la part des élus par une volonté de mettre en place des formulaires électroniques, de développer des téléprocédures, et de pratiquer une politique de comarquage avec d'autres collectivités et les services de l'état.

Téléprocédures :
«...service interactif permettant au minimum de remplir, depuis un ordinateur, la totalité d'un formulaire puis de l'adresser via le réseau Internet au service de la collectivité ou de l'administration destinataire avec réponse en ligne de l'administration sous la forme, par exemple, d'accusé de réception ou de prise de rendez-vous...».

Forum des droits sur internet

Les services les plus courants à intégrer sur le site Internet de la collectivité sont :

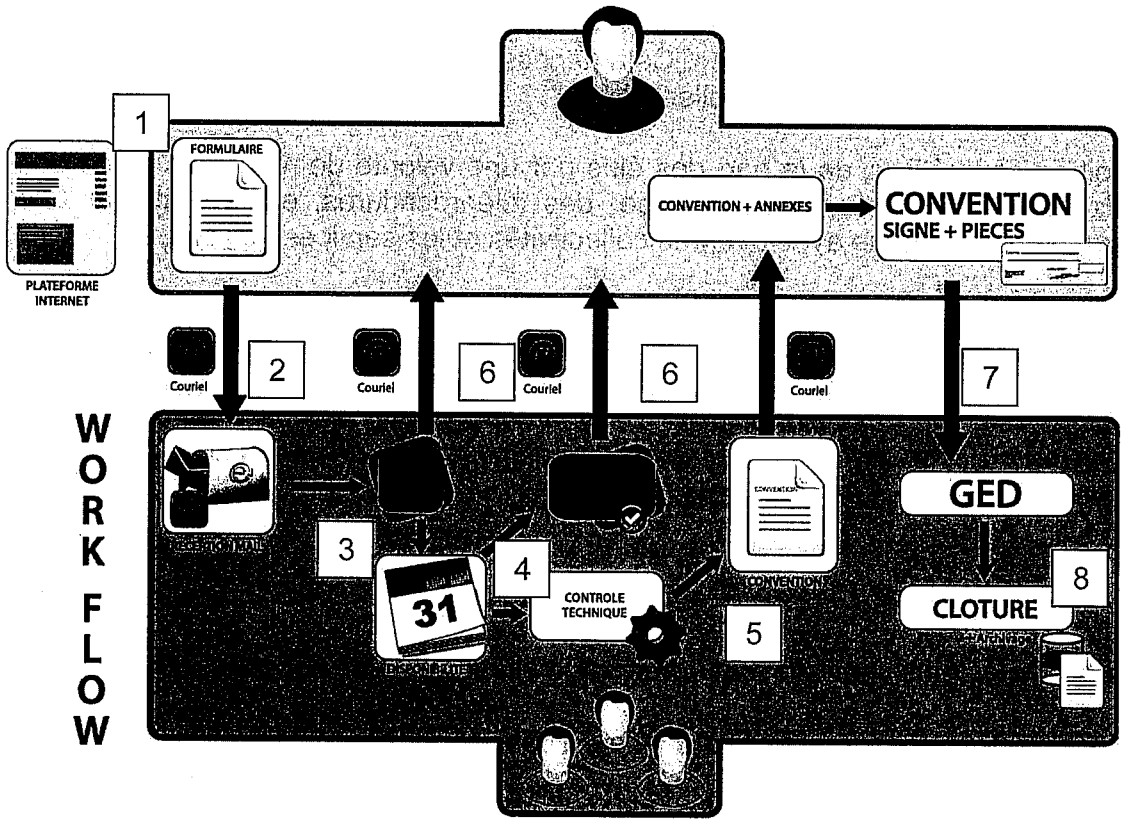
- La gestion des inscriptions (cantine, école de musique, centre de loisirs sans hébergement,..),
- Les demandes d'actes (Etat Civil, Urbanisme,..),
- Les demandes de réservation (salles communales, prêt de matériel,..),
- Le téléchargement de formulaires à remplir manuellement.

Le développement d'une téléprocédure nécessite de faire une analyse détaillée de son processus avec les agents concernés par la téléprocédure, de définir de nouvelles règles de gestion et d'élargir le champ de responsabilité des agents.

L'intégration et l'interfaçage de la téléprocédure au système d'information existant dans la collectivité est à étudier au plus tôt dans le projet, car c'est dans la réalisation de cette interface que réside la principale difficulté de déploiement de la téléprocédure.

SENCOTER

Description du fonctionnement de la téléprocédure de réservation de salles municipales – vision SENCOTER



Un administré se connecte sur le site web public de la collectivité (1) et fait sa demande de réservation depuis le formulaire mis à disposition. Le formulaire génère un mail à destination de la plateforme Sencoter (2).

La plateforme génère un accusé de réception (3) puis déclenche les étapes nécessaires à la validation de la demande (4). Les étapes de validation de la demande vérifient la disponibilité de la salle, informent les services techniques qu'une demande de réservation a été faite puis si tout est validé, génère une convention de location de salle (5) pré-remplie qui est envoyée par mail à l'administré.
Un accusé de réception ainsi que plusieurs mails d'informations (6) sur la disponibilité de la salle, le suivi apporté à la demande, sont envoyés à chaque étapes de la téléprocédure.

Une fois la convention de location papier signée par l'administré, il doit renvoyer en mairie les pièces administratives ainsi que le paiement nécessaires à la validation de la réservation (7).

Une mise à jour du dossier dans le système de GED (8) associé à la demande de réservation est effectuée avec l'ensemble des pièces administratives.

3.5. Relation de la collectivité avec ses partenaires extérieurs

3.5.1. Les fournisseurs

Le Code des Marchés Publics encourage le développement des échanges informatisés entre les collectivités et les candidats à l'attribution des marchés publics.

La dématérialisation des procédures de marchés publics comporte deux aspects :

- Du côté des collectivités, il s'agit de dématérialiser les Avis d'Appel Public à la Concurrence, d'obtenir par un accès en ligne les DCE et d'accepter de recevoir les réponses électroniques des entreprises,

- Du côté des entreprises, il s'agit de déposer son dossier de candidature électroniquement en étant équipé d'une signature électronique.

Si la commune souhaite s'engager dans une démarche de dématérialisation, partielle ou totale, de ses marchés publics, elle doit se rapprocher de partenaires privés ou bien de collectivités (Régions ou Conseils Généraux) qui ont mis en place des plateformes à disposition des collectivités locales.

3.5.2. L'état

Les processus d'échanges avec l'Etat tels que le contrôle de légalité avec la préfecture (projet ACTES) ou bien le transfert des données comptables entre l'ordonnateur et la Trésorerie Générale (projet HELIOS) s'appuie sur :

- **Un Tiers de Télétransmission**

« Un Tiers de Télétransmission est un opérateur habilité par le Ministère de l' Intérieur de l'Outre Mer et des Collectivités Territoriales (MIOMCT) à transporter les flux de données circulant entre la collectivité, les administrations centrales et les établissements publics locaux. (ex Actes, Hélios,...)

Il doit assurer la sécurisation des échanges grâce à des mécanismes de chiffrement, d'authentification, d'horodatage et d'archivage ».

- **Une Autorité de certification**

Une autorité de certification est une société ou un service administratif chargé de créer, de délivrer et de gérer des certificats électroniques.

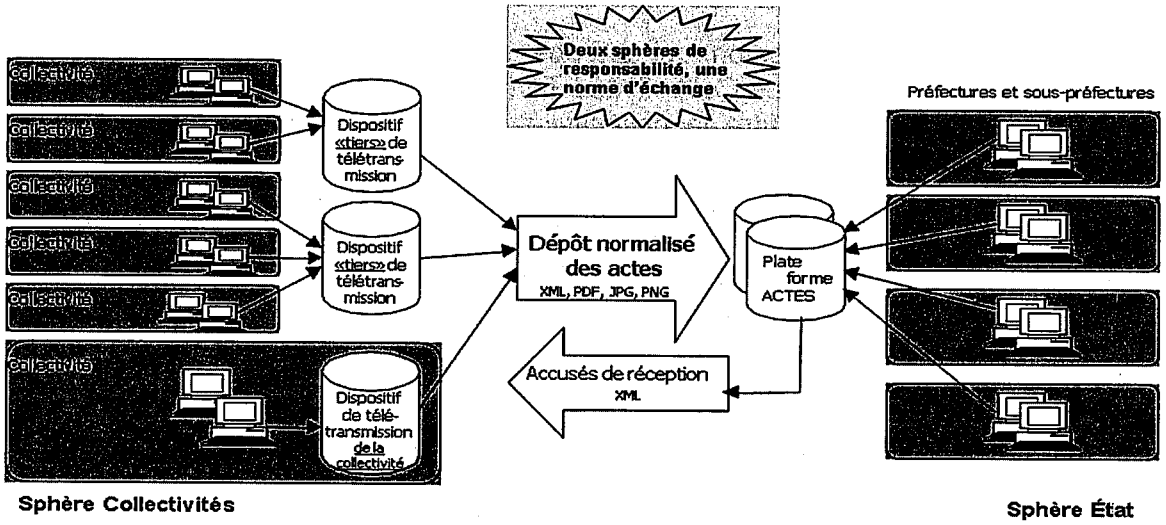
Il assure une sécurisation des échanges de « bout en bout » grâce à des mécanismes de chiffrement, d'authentification, d'horodatage et d'archivage.

3.5.3. ACTES

Pour recourir à la télétransmission des ses actes administratifs (délibérations et arrêtés) avec la préfecture ou la sous-préfecture, la collectivité doit :

- prendre une délibération pour opter pour le mode de télétransmission. La délibération comprend 3 points :
  1. L'adoption du principe de télétransmission
  2. La liste des agents en charge de télétransmettre les actes de la collectivité. Ces agents « télé transmetteurs » seront les titulaires des certificats électroniques
  3. L'autorisation donnée à toute personne, Maire ou Président, à signer la convention de télétransmission des actes entre la préfecture et la collectivité
- choisir un Tiers de Télétransmission pour transporter les flux de données circulant entre la collectivité et la préfecture,
- choisir une Autorité de certification pour la délivrance d'un certificat électronique qui va permettre de signer électroniquement l'envoi des messages,
- Signer une convention avec la préfecture. La convention comprend un certain nombre d'articles à préciser tels que : le tiers de télétransmission retenu, les renseignements sur la collectivité, les coordonnées du télé-transmetteur, les conditions d'exploitation de la télétransmission, les clauses particulières (classification des actes, types d'actes télétransmis), durée de validité de l'offre.

La commune doit se rapprocher de la Direction des Relations avec les Collectivités Locales de la Préfecture qui l'accompagnera dans sa démarche.



Fonctionnement des échanges sécurisés avec la préfecture

3.5.4. Hélios

Hélios est le nouveau progiciel de gestion des comptabilités des collectivités locales au sein de la Direction Générale de Finances Publiques (DGFIP) offrant :

- Une dématérialisation à valeur probante de bout en bout entre l'ordonnateur et le comptable,
- Solution unique de dématérialisation des titres de recette, mandats de dépense et bordereaux signés électroniquement.

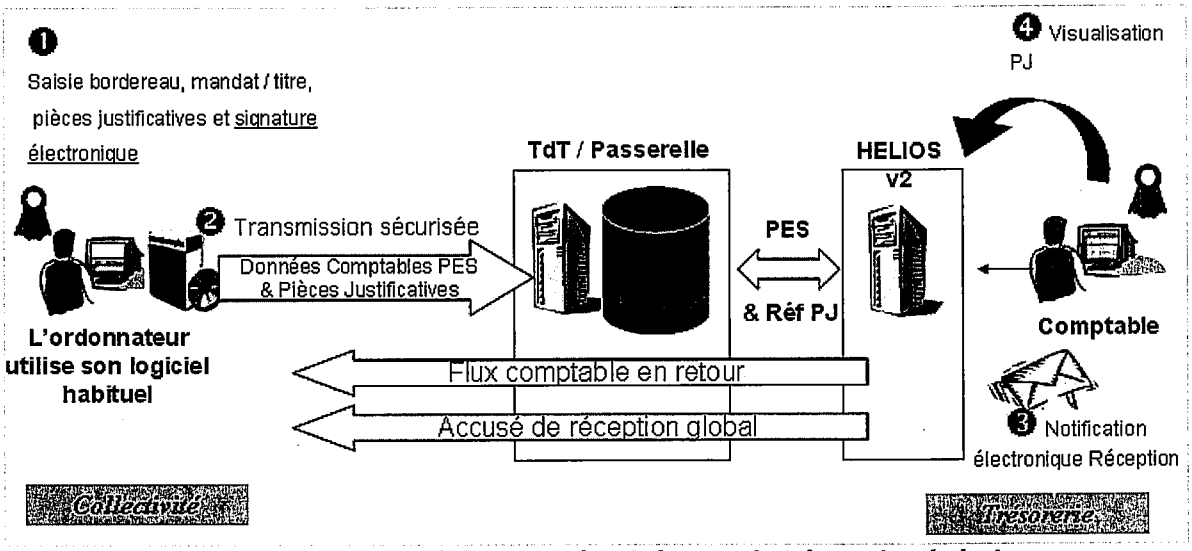
La transmission sécurisée s'appuie sur le PES V2 (Protocole d'Echanges Standardisés) et peut s'effectuer de deux manières :

- Via le portail de la DGFiP : Direction Générale des Finances Publiques,
- Via un tiers de télétransmission.

Pour recourir aux échanges dématérialisés entre la collectivité et la Trésorerie Générale, il y a deux prérequis techniques :

- La Trésorerie Générale doit avoir migré dans Hélios,
- L'éditeur de progiciel financier doit avoir intégré le PES Version 2.

La collectivité doit se rapprocher de la Trésorerie Générale et de la Chambre Régionale de la Cour des Comptes, puis de son éditeur de progiciel pour définir le plan d'actions de mise en œuvre de ses échanges de données.



Fonctionnement des échanges sécurisés avec la trésorerie générale

4. L'USAGE DES LOGICIELS LIBRES

Les logiciels libres, de par leur mode de développement communautaire, ont longtemps laissé planer un doute quant à leur pérennité ainsi que sur le niveau de support apporté aux applications. En effet, le mode de distribution, la possible « gratuité » et les connaissances informatiques nécessaires à la mise en place des solutions libres n'ont pas pour effet de rassurer les décideurs informatiques.

Pourtant, de par le respect des normes et standards internationaux ainsi que l'ouverture de leur code source (la langue dans laquelle sont écrits les programmes), les logiciels libres devraient rassurer les acteurs du monde informatiques des collectivités.

En effet dans le cadre d'une utilisation en collectivité, les logiciels libres garantissent la pérennité de l'accès aux données d'un logiciel métier en détachant ces données de l'existence d'une société éditrice (exemple : lors d'un changement de logiciel de gestion de bibliothèque, la récupération du fond documentaire existant pour l'intégrer dans le nouveau logiciel est quasi impossible).

Un autre point fort devant favoriser l'adoption des logiciels libres en collectivité est la baisse significative des coûts de licences liés à l'utilisation d'un logiciel propriétaire. Cette considération financière permet par exemple à la suite bureautique OpenOffice.Org d'être régulièrement déployée en collectivité.

Les solutions matures pour les collectivités sont de la nature suivante :

- Coté serveur, les systèmes libres et matures utilisés sur les serveurs d'une collectivité sont :

  - Serveur de fichiers + annuaire LDAP pour gérer l'authentification,
  - Serveur d'impression,
  - Serveur de messagerie avec antispam et antivirus,
  - Serveur web et de base de données MySQL,
  - Serveur de gestion de bibliothèque/médiathèque.

- Coté client, les systèmes libres couramment rencontrés sur les postes clients ne concernent pas le système d'exploitation ou Microsoft Windows reste encore une nécessité en raison de la présence de client d'application propriétaires. On retrouve donc couramment les logiciels libres suivants :

  - OpenOffice.Org pour la bureautique,
  - Mozilla Firefox pour la navigation sur le web,
  - Mozilla Thunderbird pour la messagerie,
  - 7zip pour la compression de données.

5. DEMARCHE D'UN PROJET DE DEMATERIALISATION

Un projet de dématérialisation est avant tout un projet à multiples composantes : politique, humaine, organisationnelle et juridique à prendre en compte avant de traiter la composante purement technique de déploiement de solutions informatiques.

L'accompagnement au changement et l'animation opérationnelle sont les deux facteurs clés de la réussite d'un projet de dématérialisation.

5.1. Composantes du projet

5.1.1. Politique

Le projet doit s'inscrire dans une vraie démarche de services qui doit dépasser le seul champ de l'évolution fonctionnelle et légale des logiciels métiers, de la maintenance opérationnelle de l'infrastructure informatique et de la maintenance du site web de la collectivité.

Le Maire est le porteur du projet et doit s'investir personnellement sur toute la durée du projet.

Les adjoints en charge de la communication et de la formation des agents doivent être également associés au plus tôt au projet et s'investir également dans le projet.

Le Directeur Général des Services est plus particulièrement en charge des arbitrages financiers et l'évaluation des gains potentiels en termes d'économies de consommables, de charge de travail ou bien de gain de temps.

5.1.2. Humaine

Un projet de dématérialisation repose avant tout sur l'adhésion des agents au projet et leur contribution dans la mise à plat des procédures, leurs suggestions pour améliorer et simplifier les procédures manuelles existantes.

Le projet de dématérialisation doit avoir une composante formation forte et s'intégrer dans une démarche de qualification et d'évolution professionnelle des agents.

Il permet d'élargir les responsabilités de l'agent et d'augmenter ses compétences par la maîtrise de nouveaux outils informatiques et de l'évolution de son poste.

Le projet doit viser également à faire utiliser les outils informatiques aux agents non administratifs.

5.1.3. Organisationnelle

Un projet de dématérialisation est un révélateur des dysfonctionnements de la collectivité et de l'organisation du travail.

L'organisation du travail met en avant des méthodes avec des habitudes et des circuits d'information au sein de la collectivité.

L'analyse des procédures à dématérialiser doit être faite d'une manière collective avec l'ensemble des agents et services impliqués dans la gestion de la procédure afin de responsabiliser l'ensemble des acteurs.

5.1.4. Juridique

L'intervention d'un Correspondant Informatique et Liberté est recommandée pour informer le Directeur Général des Services ou le responsable juridique sur les aspects juridiques, données privées et à l'archivage numérique. Les éditeurs de logiciels ou plus largement les prestataires informatiques sont à même d'informer la collectivité sur les recommandations de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL, voir chapitre 6).

Le volet juridique doit être abordé au plus tôt.

5.2. Les critères d'analyse du projet

Le projet de dématérialisation à construire s'articule autour des deux axes :

- Pour la collectivité (bénéfices pour les agents et pour le fonctionnement global de la structure),
- Pour les administrés ou les entreprises (gain de temps, économie d'argent, accès simplifié...).

Les responsables de la collectivité doivent être à même de justifier l'utilité du projet (elle peut être de nature technique, politique, réglementaire...) et de se doter des moyens pour maîtriser les risques (technique, organisationnel, sociétal, juridique).

La dématérialisation des processus doit être abordée de manière cohérente comme un changement de stratégie de la collectivité, car il s'agit de déployer des projets ayant une dimension métier forte.

Bien qu'il soit assez difficile de mettre en place une méthodologie de conduite de projet « classique », le diagnostic et l'élaboration de la stratégie doit tendre à se décliner autour de quatre visions :

- **Métier** (processus de la collectivité à dématérialiser),
- **Fonction** (services et agents mettant en œuvre les processus),
- **Application** (ensemble des logiciels métiers et applicatifs spécifiques),
- **Technique** (implémentation des logiciels dans une infrastructure avec des objectifs de qualité de service).

5.2.1. Diagnostic Métier

Le choix des métiers de la collectivité à faire évoluer dans une démarche de dématérialisation relève de sa stratégie et plus particulièrement des choix politiques et stratégiques du Maire.

Pour ce faire le Maire, son conseil municipal et le Directeur Général des Services déclineront le choix des métiers à faire évoluer en fonction des grandes familles de projets décrites dans les paragraphes précédents.

Il s'agit plus particulièrement d'étudier, pour chaque métier, la circulation des informations et de leur support au sein de la collectivité et de simplifier au maximum le traitement de l'information.

Cette phase de diagnostic des Métiers doit s'accompagner d'une analyse des frais généraux de la collectivité afin de déterminer les gains d'économies potentiels.

Cette analyse porte plus particulièrement sur les couts relatifs aux :

- Papier utilisé (nombre de feuilles A4, enveloppes,...),
- Timbres utilisés et frais postaux,
- Cartouches d'encres et toners utilisés,
- Abonnement Téléphonique, fixe et portables,
- Contrats de maintenance des imprimantes et photocopieurs fax,
- Déplacement des agents au sein de la commune ou bien déplacement à l'extérieur (ex dépôt de délibérations en Préfecture).

5.2.2. Diagnostic fonction

Le diagnostic sur les fonctions de la collectivité porte plus particulièrement sur l'organisation des services et l'évaluation des agents.

Pour les agents, il s'agit d'évaluer leur :

- Potentiel d'évolution et de promotion vers de nouveaux métiers,
- Besoin de formation et d'assistance des agents.

Dans ce diagnostic des fonctions, un soin particulier sera apporté à l'évaluation de :

- La gestion des documents entrants et sortants de la collectivité et de leurs règles de circulation et de validation,
- La fonction éditique par la réalisation d'un bilan des usages des imprimantes réseaux et personnelles (jet d'encre ou laser), afin de rationnaliser d'une manière globale la fonction éditique.

Une réorganisation du service impression de la collectivité, l'emploi du recto verso, du format livret ou l'utilisation de feuilles de brouillon par exemple sont des sources d'économies sensibles.

5.2.3. Diagnostic application

Le diagnostic des applications de la collectivité porte plus particulièrement sur l'évaluation.

- Du site Web et de sa capacité à évoluer vers un portail citoyen. Dans l'hypothèse où le site web est hébergé par un fournisseur, l'évaluation du service offert est également conseillée (adéquation du nombre de boites électroniques disponibles par rapport au besoin de la communauté, gestion du nom de domaine, hot line),

- Des progiciels métiers et de leur capacité à évoluer vers des versions Web, à offrir une solution de télétransmission avec l'Etat (ACTES et HELIOS) ou bien de s'interfacer avec d'autres progiciels,

- des contrats de maintenance avec les éditeurs de logiciels :
  - Date de renouvellement
  - Délai d'intervention sur site ou par télémaintenance

5.2.4. Diagnostic du Système d'information

L'évaluation du système Informatique porte particulièrement sur :

- **l'infrastructure informatique et son potentiel d'évolution**

  - Serveur,
  - Postes de travail : ordinateurs fixes ou portables,
  - Les composants du réseau local : routeurs, hub,
  - Système d'exploitation : Windows, Linux.

- **les connexions Internet de la collectivité**

  - Débit montant et Ascendant,
  - Possibilités d'évolution,
  - Les opportunités à moyen terme (Fibre optique, Wimax).

- **Services fournis par le Fournisseur d'Accès Internet (FAI)**

  - Messagerie : nombre de boîtes aux lettres électroniques,
  - Nom de domaine.

- **Evaluation des éléments de sécurité**

  - Onduleur,
  - Sécurité des accès au système : Authentification et mot de passe,
  - Firewall, anti virus, anti spam.

5.2.5. Définition fonctionnel du projet et de son périmètre

- Définir le périmètre du projet et l'ensemble de nouveaux services et applications que souhaite déployer la collectivité, parmi lesquels:
  - Déploiement d'un environnement de travail collaboratif,
  - Réalisation de formulaires électroniques sur la base d'une solution de WorkFlow,
  - Déploiement d'un projet de Gestion Electronique de Documents,
  - Réalisation d'un portail citoyen offrant des téléprocédures,
  - Dématérialisation des échanges avec l'Etat.

- Identifier les coûts par action et par nature
  - Développement,
  - Temps passé par les agents,
  - Fonctionnement du système : évolution du matériel informatique, hébergement de site,
  - Accompagnement au changement : formation des agents et assistance à Maîtrise d'Ouvrage.

- Identifier les gains par action et par nature
  - Productivité,
  - Efficacité,
  - Économies induites,

6. COMMISSION NATIONALE INFORMATIQUE ET LIBERTE

6.1. La protection des données personnelles, obligation légale des collectivités locales

Les informations que les collectivités traitent informatiquement pour remplir leurs missions de service public, qu'elles agissent comme représentantes de l'Etat ou comme entités locales, doivent être protégées parce qu'elles relèvent de la vie privée et parce que leur divulgation est susceptible de porter atteinte aux droits et libertés des personnes concernées; la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés est chargée d'y veiller.

La loi du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 a défini les principes à respecter lors de la collecte, du traitement et de la conservation de ces données. La loi prévoit également un certain nombre de droits pour les personnes dont les données personnelles ont été recueillies.

Cette loi a un champ d'application très large qui concerne la majorité des traitements ou fichiers mis en œuvre par les collectivités locales pour gérer les nombreux services qui relèvent de leur compétence : état civil, listes électorales, inscriptions scolaires, action sociale et les autres services à la population, les systèmes d'information géographique, etc.

Sont également concernés les dispositifs de contrôle liés aux nouvelles technologies (vidéosurveillance, applications biométriques, géo localisation), et bien sûr l'utilisation d'internet, tant par les agents municipaux que pour faciliter les services aux usagers (téléservices de l'administration électronique).

Le respect, par les collectivités locales, des règles de protection des données à caractère personnel est un facteur de transparence et de confiance à l'égard des usagers. C'est aussi un gage de sécurité juridique pour les élus qui, responsables des fichiers mis en œuvre, doivent veiller à ce que la finalité de chaque traitement informatique et les éventuelles transmissions d'informations soient clairement définies, que les dispositifs de sécurité informatique soient précisément déterminés et que les mesures d'information des administrés soient appliquées.

Le non respect des dispositions de la loi peut engager la responsabilité notamment pénale des élus. Par exemple, le fait de ne pas avoir déclaré un fichier qui aurait dû l'être, le fait de ne pas prendre toutes les mesures de sécurité pour garantir la confidentialité des informations ou bien encore d'utiliser les informations à d'autres fins est susceptible d'être pénalement sanctionné (peine de cinq ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende).

6.2. Les pouvoirs de la CNIL

Elle **vérifie** que les traitements qui lui sont déclarés sont conformes à la loi et **autorise** la mise en œuvre des traitements qui nécessitent une attention particulière du fait des informations qu'ils comportent ou des finalités qu'ils poursuivent.

Pour mener à bien ses missions, la Commission dispose d'un pouvoir de **contrôle** qui permet à ses membres et agents d'accéder à tous les locaux professionnels. Ces derniers peuvent, sur place, demander communication de tout document nécessaire, quel que soit le support, et en prendre copie, recueillir tout renseignement utile et accéder aux programmes informatiques et aux informations enregistrées.

La CNIL est également dotée, depuis la loi du 6 août 2004, de **pouvoirs de sanctions administratives** et **pécuniaires** importants. La CNIL peut, après une mise en demeure infructueuse, infliger des sanctions financières jusqu'à 300 000 €. En cas d'atteinte grave et immédiate aux droits et libertés, le président de la CNIL peut demander au juge de référé toute mesure de sécurité utile (ex.: à l'occasion de l'organisation d'un scrutin via internet, s'il s'avère que les opérations ne se déroulent pas dans le respect des droits des personnes).

6.3. Le Correspondant Informatique et Libertés, un atout maître :

Le **Correspondant Informatique et Libertés** (CIL) a été institué en 2004 par la loi qui a modifié la loi du 6 janvier 1978. En désignant un CIL, l'organisme est dispensé de déclarer à la CNIL la plupart des fichiers qu'il met en œuvre.

Le CIL contribue aussi à une meilleure application de la loi au sein de l'organisme ou de la collectivité et réduit ainsi les risques juridiques pesant sur le responsable, en l'espèce l'élu.

Son action peut prendre plusieurs formes : le conseil, la recommandation, la sensibilisation, la médiation et l'alerte en cas de dysfonctionnement. C'est un interlocuteur privilégié de la CNIL, qui le renseigne et le forme (formations généralistes et thématiques). Le CIL dispose d'une ligne téléphonique et d'un extranet dédiés pour lui permettre de mener efficacement ses missions.

Une mairie, un conseil général ou régional, un EPCI, etc, peuvent désigner un CIL **interne** (agent de la collectivité) ou **externe** (professionnel indépendant : avocat, consultant ...).

SENCOTER

CONTACT

"Une équipe, l'esprit de services,
des compétences pour vos projets"

contact@sencoter.org

www.sencoter.org

LES CONTRIBUTEURS

Jean-Pierre TRIEAU
Gilles LADURELLE
Matthieu DASSET
Gregory MICHALET
Julien SINTIC
Nicolas DUMON

LICENCE D'UTILISATION DU DOCUMENT

Le guide « Démarche de dématérialisation dans une commune », réalisé par SYS1 est mis à disposition selon le Contrat Creative Commons :

Paternité – Pas d'utilisation commerciale – Pas de modification

SYS1 2010

SENCOTER est cofinancé par l'Union Européenne.
L'Europe s'engage en Aquitaine avec le Fonds Européen de développement Régional

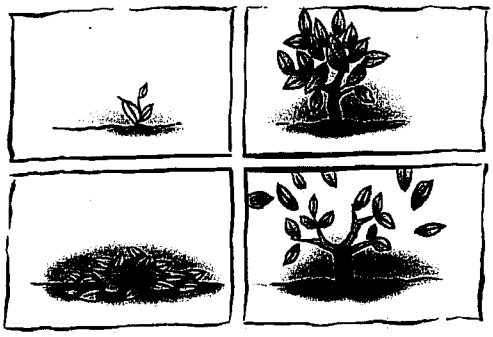
aproged

DOCUMENT 3

mémo n° 3

L'acteur de référence de l'information et du document numérique

LA MAÎTRISE DU CYCLE DE VIE DU DOCUMENT NUMÉRIQUE



Les enjeux

Paradoxe : alors que le document numérique s'impose dans un nombre croissant d'entreprises et d'administrations, peu d'organismes s'interrogent sur la gestion de ces documents au fil du temps. Cette question est pourtant cruciale: un document numérique ne se traite pas comme un document papier ; il ne suffit pas de le ranger dans un classeur, lui-même classé dans une bibliothèque. Plus complexe que son ancêtre papier, le document numérique nécessite un ensemble de procédures adaptées.

C'est pour répondre à cette problématique que l'APROGED a lancé le concept de « cycle de vie du document numérique », dans une note à l'ADAE (devenue depuis DGME/SDAE[1]) de mars 2004. Objectif : fournir une grille d'analyse globale du document numérique tout au long de sa vie, depuis son arrivée dans le périmètre de l'organisation ou sa création, jusqu'à son archivage, suivi éventuellement de sa destruction.
L'étude de ce concept par un groupe de travail réunissant plusieurs partenaires institutionnels et associatifs a conduit à la publication en mai 2006 du rapport « Maîtrise du cycle de vie du document numérique – Présentation des concepts »[2]. À partir de ces bases, des travaux d'approfondissement viennent d'être lancés avec pour objectif la publication d'un livre vert dans le courant de 2007.

La maîtrise du cycle de vie du document numérique soulève trois enjeux majeurs :

- ✓ Un enjeu stratégique : pouvoir rationaliser les processus documentaires et les solutions techniques, tout en maîtrisant les dépenses.
- ✓ Un enjeu tactique : pouvoir produire des preuves légales à tout instant, mais aussi garantir un accès aux documents d'entreprise.
- ✓ Un enjeu opérationnel : assurer la pérennité, l'intégrité, la sécurité et la traçabilité des documents numériques.

Consciente de ces enjeux, l'APROGED souhaite fournir ici un guide des bonnes pratiques. L'objectif est de répondre aux questions que se posent les acteurs concernés, et notamment :

- **Que faire à chacune des étapes du cycle de vie du document numérique, depuis sa création jusqu'à sa conservation, en passant par sa gestion et sa diffusion ?**
- **Quelle démarche globale mettre en œuvre pour assurer une bonne maîtrise du cycle de vie du document numérique ?**
- **Métadonnées, bases de données, signature électronique, horodatage... Que faut-il penser de ces options et comment les déployer efficacement ?**

[1] DGME/SDAE : Direction Générale de la Modernisation de l'État / Service pour le développement de l'administration électronique
[2] Le rapport est téléchargeable à l'adresse suivante : http://www.aproged.org/Actions/Publications/tabid/63/Default.aspx

■ www.aproged.org

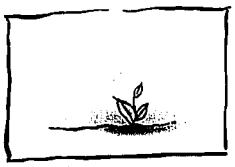
APROGED - Siège : 17, rue Hamelin - 75016 PARIS - FRANCE. Tél. 33 (0) 147 271 069 - Fax : 33 (0) 145 530 393 - contact@aproged.org

© Copyright Aproged. Reproduction intégrale autorisée www.aproged.org

LES ÉTAPES DU CYCLE DE VIE DU DOCUMENT NUMÉRIQUE

Comment se décompose le cycle de vie du document numérique ?
Que faire à chacune des étapes ? Analyse et recommandations.

L'approche chronologique du cycle de vie du document numérique permet d'identifier quatre « briques fonctionnelles » : création, gestion, diffusion et conservation.



1. CRÉATION

La « brique » création est constituée de quatre étapes : création à proprement parler du document, enregistrement, classement et indexation.

■ Création du document

La création peut résulter d'un traitement automatisé (ex. production de factures) ou nécessiter l'intervention d'un agent (ex. rédaction de courrier, numérisation de document).
Recommandation : identifier la source déclarée pour créer le document ou le modèle à utiliser.

■ Enregistrement

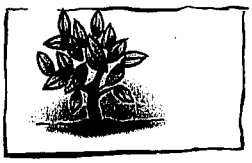
L'enregistrement peut répondre à deux besoins complémentaires : la mémorisation du document pour des utilisations ultérieures (consultation, diffusion, archivage) ou le déclenchement d'un cycle de revue et validation.
Recommandation : utiliser le format d'enregistrement qui aura été déterminé pour ce document.

■ Classement

Le classement consiste à ranger le document dans un espace informatique accessible aux utilisateurs prévus. L'organisation du rangement doit être compatible avec le plan de classement. Le classement peut être réalisé automatiquement en s'appuyant sur les métadonnées du document ou nécessiter l'intervention d'un agent.

■ Indexation

L'indexation consiste à déterminer des termes ou expressions qui serviront de clés d'accès pour retrouver le document dans le système de classement. Le choix des expressions peut résulter d'un traitement informatique analysant le contenu du document (ex. indexation du texte intégral) ou d'un processus humain consistant à choisir les concepts utiles du document.
Recommandation : utiliser ou établir une liste de mots-clés, voire se référer au thésaurus existant déjà. Établir des listes d'autorité.



2. GESTION

La « brique » gestion recouvre tout ce qui se passe sur le document après sa création. Quatre mots-clés la caractérisent : sécurité et droits d'accès, administration, variation et évolution.

■ Sécurité et droits d'accès

Il s'agit de la capacité à rendre le document accessible aux personnes autorisées. Cela passe par des opérations de chiffrement ou de cryptage, de restriction d'actions sur le contenu ou d'occultation de champs.
Recommandation : bien prendre en compte la confidentialité des informations et documents. Ne crypter ou chiffrer que ce qui est absolument nécessaire.

■ Administration

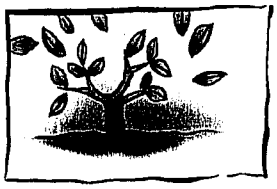
Il s'agit du suivi des opérations de gestion concernant le document numérique (attribution, localisation, ...) qui peuvent se traduire par la modification des métadonnées du document liées au système de gestion.

■ Variation

Il s'agit de modifications du document numérique, sans incidence sur son contenu informationnel qui peuvent nécessiter le suivi et l'enregistrement de la traçabilité, du changement d'état ou de statut.

■ Évolution

Il s'agit de modifications du document numérique avec incidence sur son contenu informationnel ; c'est-à-dire la gestion et le suivi du niveau de fidélité au contenu informationnel, des versions et des états intermédiaires.



3. DIFFUSION

La diffusion du document est un processus de restitution. Elle se fait après extraction depuis les bases de stockage ou de conservation selon deux modes principaux : une mise à disposition (ou mode pull : exécution après connexion et accès en ligne aux bases) ; une distribution (ou mode push : transfert systématique des documents à des destinataires préalablement identifiés).

■ Modes d'accès

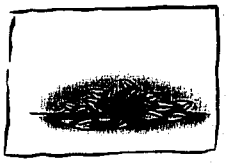
Les modes d'accès sont définis et décrits dans des annuaires, réglementant les accès aux documents ou la capacité à organiser leurs transferts.

■ Conditionnement

Il s'agit de la mise en forme du document pour l'adapter à son mode de diffusion, notamment : le choix du taux de compression, la maîtrise des conversions, du cryptage et du formatage. Ces choix doivent être pérennes et permettre la meilleure lisibilité pour les utilisateurs, en répondant à des normes ou à des référentiels adaptés.
Recommandation : le choix d'un format de diffusion doit permettre la lisibilité du document par le destinataire, ce qui conduit à éliminer ou à restreindre certains formats propriétaires.

■ Transmission

Opération obligatoire en mode push. La diffusion englobe ici la notion de réversibilité, c'est-à-dire la restitution en vue d'une réintégration dans un autre système de conservation.



4. CONSERVATION

La « brique » conservation a pour objet de maintenir dans le temps la lisibilité du document numérique et de ses composants (attributs de présentation, métadonnées, contenu). La conservation a d'importantes finalités : prouver, mémoriser, comprendre, communiquer.
Recommandations : c'est généralement la partie faible des systèmes documentaires. Conserver et sauvegarder sur plusieurs supports, détenus dans des endroits différents. La conservation et ses modalités doivent être définies lors de la conception du système. La mise en œuvre des opérations de cette brique fonctionnelle doit conduire à des processus qui reposent sur des outils techniques qui garantissent : pérennité, intégrité, sécurité, traçabilité, lisibilité. Prendre en compte les durées de conservation déterminées.

Comment faire ?

Les quatre étapes d'une bonne démarche.

1. Analyse préalable

Cette opération consiste à analyser et lister les fonctions et les tâches de l'organisme. Ces informations seront ensuite organisées sous forme de schémas qui décriront les liens entre les activités et les documents.

✔ **Recommandations :**

Aboutir à la description structurée des fonctions et process (schéma, ordinogramme...).

Se procurer tout document de description existant.

2. Analyse et évaluation de l'existant

Pour chaque fonction / tâche identifiée :

- Analyser la production documentaire et évaluer sa conformité aux besoins recensés.
- Identifier les durées de conservation et sorts finaux (destruction ou conservation historique).
- Identifier éventuellement les règles d'accès et de sécurité, d'enregistrement et de classement, d'indexation appliquées à chaque type de document.

3. Identification des exigences

Pour chaque fonction / tâche identifiée : analyser les besoins d'informations et de preuves associées (obligations légale, réglementaire, contractuelle ; obligations à l'égard des employés, des citoyens, des ayant-droits, des tiers ; besoins opérationnels ; besoins de mémoire de l'activité).

✔ **Recommandations :**

Intégrer l'analyse de risque en matière juridique.

Prendre connaissance des textes pouvant mentionner les responsabilités de l'organisme.

4. Élaboration du référentiel

Pour chaque fonction / tâche identifiée, décrire la production documentaire conforme aux besoins recensés. À chaque type de document sont associés une durée de conservation dans le système et un sort final à l'issue de ce délai. On doit aussi indiquer, pour certains types de documents, les règles d'accès et de sécurité, d'enregistrement, de classement et d'indexation spécifique.

✔ **Recommandations :**

Aboutir aux tableaux de gestion.

Penser à associer les utilisateurs à cette étape.

Définir les clés d'indexation de chaque document.

Quelques moyens de mise en oeuvre

La réalisation de solutions de gestion de documents numériques nécessite de faire des choix d'ordre technique. Les métadonnées, la signature électronique ou l'horodatage sont quelques unes des solutions possibles. Que penser de ces solutions et comment les déployer efficacement ?

■ Métadonnées

Les métadonnées sont des informations liées au document numérique dont les buts principaux sont de le décrire, de le localiser et de faciliter sa gestion. L'exemple le plus courant est celui des documents XML, pour lesquels tout le document peut être considéré comme un ensemble de métadonnées.
On distingue deux catégories de métadonnées : les métadonnées liées au document, pour le décrire et le gérer ; les métadonnées liées au système de traitement et d'échanges pour le suivi des différentes actions techniques sur le document.

✓ Métadonnées liées au document : ce sont les métadonnées spécifiques au document (intitulé, numéro d'identification, etc.), les métadonnées liées au cycle de vie du document (à chaque modification, transaction, etc.) et les métadonnées métier (par exemple, le code de rattachement à un budget).

✓ Métadonnées liées au système : ce sont les métadonnées automatiquement générées par le système (logiciel, numéro de version, etc.) ou par une action humaine.

Recommandations :
- Définir les métadonnées minimum pour pouvoir procéder aux échanges de documents.
- Bien prendre en compte les changements de statut de documents.

■ Bases de données

Le document peut comporter une base de données liée. Il peut aussi être entièrement constitué d'une base de données.
Recommandation : ne pas oublier qu'une base de données repose sur une organisation des données définie par l'éditeur : la question de la pérennité de cette organisation doit être prise en compte.

■ Signature électronique

Il s'agit de la signature électronique légale ou de tout autre procédé d'empreinte ou de scellement.

■ Horodatage

L'horodatage consiste à marquer l'heure et la date.
Recommandation : pour un horodatage sécurisé, faire appel à un prestataire extérieur à l'organisme : un tiers horodateur.

■ Formats

Le format est une composante essentielle du document numérique car il exprime à la fois le vecteur d'échange de celui-ci entre systèmes d'informations et une garantie d'accès dans le temps. À noter : la conversion entre formats est une fonction majeure à maîtriser.
Recommandation : l'usage de certains formats est recommandé, notamment : PDF, TIFF, XML, ASCII.

■ Support de stockage

Le stockage s'effectue selon les besoins de diffusion, de travail ou de conservation :
- Besoin de diffusion : le support est généralement magnétique avec un verrouillage en écriture systématique.
- Besoin en situation de travail : le support est magnétique car les documents doivent éventuellement pouvoir être modifiés.
- Besoin de conservation : un support non réversible apporte des garanties en matière d'intégrité.

Recommandations :
- Choisir le système de stockage adapté aux besoins et au niveau d'exigences.
- Compléter ces choix techniques avec les procédures organisationnelles nécessaires.
- Évaluer les incidences budgétaires des choix.

■ Méthodes de pérennisation

La pérennité est la caractéristique de stabilité et de permanence (reliée à la durée de conservation).
Il faut d'une part faire des choix de solutions pérennes (garanties sur l'intégrité du document, format de document, support d'enregistrement) et, d'autre part, mettre en œuvre des dispositions pour garantir la pérennité (copies de sécurité, migrations, recodification, reconfiguration du message...).
Recommandations :
- Distinguer pérennité du support et pérennité du document.
- Veiller, par des tests réguliers, à pouvoir relire les documents.
- Étudier et spécifier la mise en œuvre de procédures de migration.

Rédacteurs de ce mémo : Bruno Couderc, Laurent Prével, membres du Conseil d'Administration de l'Aproged.
Source : « Maîtrise du cycle de vie du document numérique », Rapport groupe de travail DGME / SDAE - APROGED.

Attention ! Ce document a été rédigé par l'Aproged sur la base d'informations connues (sans engagement d'exhaustivité) à la date de la publication. Au vu de l'évolution constante et rapide du cadre législatif et normatif, le lecteur est invité à s'enquérir d'éventuelles actualisations du contenu.

© Copyright Aproged. Reproduction intégrale autorisée. www.aproged.org

DOCUMENT 4

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE LA RÉFORME DE L'ETAT, DE LA DÉCENTRALISATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

Arrêté du 21 décembre 2012 relatif à la composition du dossier individuel des agents publics géré sur support électronique

NOR : *RDFF1239419A*

La ministre de la culture et de la communication et la ministre de la réforme de l'Etat, de la décentralisation et de la fonction publique,

Vu la loi nº 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires, notamment son article 18 ;

Vu le décret nº 79-1037 du 3 décembre 1979 modifié relatif à la compétence des services d'archives publics et à la coopération entre les administrations pour la collecte, la conservation et la communication des archives publiques ;

Vu le décret nº 2011-675 du 15 juin 2011 relatif au dossier individuel des agents publics et à sa gestion sur support électronique ;

Vu l'avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés en date du 5 juillet 2012,

Arrêtent :

Art. 1er. – Le dossier individuel des agents publics, géré sur support électronique, se compose des documents figurant dans la nomenclature cadre annexée au présent arrêté ainsi que des informations attachées à ces documents, permettant d'établir la traçabilité des opérations de gestion y afférentes en application de l'article 5 du décret du 15 juin 2011 susvisé.

Chaque document du dossier géré sur support électronique est classé par référence à cette nomenclature.

Art. 2. – Une durée de conservation pour la gestion courante est fixée pour chaque type de document.

Au terme de sa conservation en gestion courante, chaque document fait l'objet soit d'un archivage intermédiaire, soit d'une destruction, selon les indications figurant dans la dernière colonne de la nomenclature.

L'archivage intermédiaire prend fin à l'issue de la durée d'utilité administrative du document, fixée à quatre-vingt ans à compter de la date de naissance de l'agent.

Au terme de leur durée d'utilité administrative, les documents font l'objet d'un versement dans un service public d'archives au titre des archives définitives, ou sont éliminés sous le contrôle scientifique et technique de l'Etat sur les archives.

Les informations attachées aux documents sont soumises aux mêmes règles de conservation ou de destruction.

Les observations libres, annexées aux documents en application de l'article 13 du décret du 15 juin 2011 susvisé, sont soumises aux mêmes règles de gestion que les documents qu'elles commentent ou complètent.

La durée de conservation des traces de consultation est de trois ans.

Art. 3. – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 21 décembre 2012.

La ministre de la réforme de l'Etat, de la décentralisation et de la fonction publique,
MARYLISE LEBRANCHU

La ministre de la culture et de la communication,
AURÉLIE FILIPPETTI

Rubrique	Type de document	Durée maximale de conservation en **gestion courante** (sauf contentieux) Sauf mention contraire, le délai court à compter de la date de l'acte	Sort à réserver au terme de la durée de conservation en gestion courante **A** : archivage intermédiaire (**accès restreint**) jusqu'au terme de la durée d'utilité administrative fixée à 80 ans à compter de la date de naissance de l'agent **D** : destruction
1. Etat civil	Photographie	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	A
	Numéro d'immatriculation au répertoire national des personnes physiques	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	A
	Extrait d'acte de naissance	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	D
	Photocopie de la carte d'identité/ titre de séjour portant mention de l'autorisation de travail	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	D
	Certificat de nationalité	10 ans	A
	Jugement portant changement de nom patronymique	10 ans	A
	Déclaration de choix de nom d'usage	10 ans	A
	Déclaration de domicile	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	A
2. Situation de famille	Photocopie du livret de famille	1 an après la cessation de fonctions	A
	Extrait d'acte de naissance ou d'adoption des enfants	1 an après la cessation de fonctions	A
	Extrait d'acte de mariage / Certificat de concubinage	1 an après la cessation de fonctions	A
	Jugement de divorce (sous la forme d'extrait : voir circulaire FP/n°1118 du 8 mars 1973)	10 ans	A
	Pacte civil de solidarité (PACS)	1 an après la cessation de fonctions	A
	Attestation de rupture de PACS	10 ans	A
	Attestation de scolarité des enfants	10 ans	D

Remarque : D'une façon générale, les pièces d'état civil (extraits et copies intégrales) sont valables quelle que soit leur date de délivrance. Un acte de naissance, de mariage ou de PACS demeure valable tant que les éléments qui y figurent n'ont pas été modifiés. Dans ce cas, seul l'acte le plus récent est conservé. Les autres actes sont détruits.

3. Situation militaire	Certificat de position militaire	10 ans	A
	Etat signalétique et des services	10 ans	A
4. Recrutement-Titularisation			
4.1 Recrutement titulaire - non titulaire	Extrait de casier judiciaire (bulletin n°2)	3 mois	D
	Certificat médical d'aptitude (sans aucune mention de pathologie à l'origine d'un éventuel handicap)	10 ans	A
	Etat des services accomplis	1 an après la cessation de fonctions	A
	Engagement à servir l'Etat	Jusqu'à l'accomplissement de l'engagement ou jusqu'au remboursement complet des traitements perçus	D
	Rapport sur la manière de servir pendant le stage	15 ans	A
	Déclaration de cumul des pensions	10 ans	A

Rubrique	Type de document	Durée maximale de conservation en **gestion courante** (sauf contentieux) Sauf mention contraire, le délai court à compter de la date de l'acte	Sort à réserver au terme de la durée de conservation en gestion courante **A** : archivage intermédiaire **(accès restreint)** jusqu'au terme de la durée d'utilité administrative fixée à 80 ans à compter de la date de naissance de l'agent **D** : destruction
	Acte portant titularisation/classement	1 an après la cessation de fonctions	A
	Acte portant nomination/reclassement	1 an après la cessation de fonctions	A
	Contrat de travail et avenants	1 an après la cessation de fonctions	A
	Curriculum vitae	10 ans	A
	Diplômes	1 an après la cessation de fonctions	A
4.2 Recrutement art. L 4139-2 du code de la défense	Dossier de candidature	10 ans	D
	Lettre de recrutement	1 an après la cessation de fonctions	A
	Notice de renseignements	10 ans	D
	Arrêté de détachement prononcé par l'administration d'origine	1 an après la cessation de fonctions	A
	Intégration - Demande - Arrêté - Notification	10 ans 1 an après la cessation de fonctions 10 ans	D A D
4.3 Recrutement contractuel handicapé	Lettre de candidature	10 ans	A
	Attestation de reconnaissance de la commission mentionnée à l'article L 146-9 du code de l'action sociale et des familles	1 an après la cessation de fonctions	A
	Contrat	1 an après la cessation de fonctions	A
4.4 Non titularisation	Acte portant réintégration dans le corps d'origine Notification Accusé de réception de la notification de réintégration	10 ans	A
	Acte portant décision de licenciement	1 an après la cessation de fonctions	A
	Notification de licenciement	1 an après la cessation de fonctions	A
	Accusé de réception de la notification de licenciement	1 an après la cessation de fonctions	A
5. Changement de position statutaire ou mobilité– réintégration Rappel : à l'issue d'une mobilité, l'administration responsable de l'archivage est déterminée en application de l'article 8 du décret du 15/06/2011			
5.1 Détachement / intégration	Demande de l'organisme d'accueil	1 an après la fin du détachement	D
	Candidature de l'agent et avis de la hiérarchie	1 an après la fin du détachement	A
	Notice de renseignements	1 an après la fin du détachement	D
	Acte portant détachement	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	A
	Acte portant nomination dans l'administration d'accueil	1 an après la cessation de fonction de l'agent	A
	Lettre d'information de l'administration d'origine	1 an après la fin du détachement	A
	Certificat de cessation de paiement	1 an après la fin du détachement	A
	Visa du contrôle budgétaire et comptable	1 an après la fin du détachement	A
	Acte portant intégration dans le corps d'accueil	1 an après la fin du détachement	A

Rubrique	Type de document	Durée maximale de conservation en **gestion courante** (sauf contentieux) Sauf mention contraire, le délai court à compter de la date de l'acte	Sort à réserver au terme de la durée de conservation en gestion courante **A** : archivage intermédiaire (**accès restreint**) jusqu'au terme de la durée d'utilité administrative fixée à 80 ans à compter de la date de naissance de l'agent **D** : destruction
5.2 Mise à disposition	Candidature de l'agent (y compris réserve sanitaire)	1 an après la fin de la MAD	A
	Acte portant mise à disposition et avis de la hiérarchie	1 an après la cessation de fonctions	A
	Convention de mise à disposition (y compris pour exercice dans la réserve sanitaire)	1 an après la fin de la mise à disposition	A
5.3 Disponibilité	Demande de mise en disponibilité et pièces justificatives	1 an après la fin de la disponibilité	A
	Demande de renouvellement	1 an après la fin de la disponibilité	A
	Acte portant mise en disponibilité/ ou maintien en disponibilité	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	A
5.4 Congé parental	Demande de congé parental (initiale et renouvellement)	1 an après la fin du congé	A
	Acte de mise congé parental	1 an après la cessation de fonctions	A
5.5 Hors cadre	Candidature de l'agent	1 an après la mise hors cadre	A
	Acte portant position hors cadre (+ ajout de la "publication de l'arrêté" si obligatoire)	1 an après la cessation de fonctions	A
5.6 Réintégration	Demande de réintégration	1 an après la fin de la mobilité, de la disponibilité ou du congé	A
	Réponse de l'administration après demande de réintégration	1 an après la fin de la mobilité, de la disponibilité ou du congé	A
	Acte portant réintégration	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	A
	Certificat d'aptitude physique (nécessaire dans certains cas de réintégration)	1 an après la fin de la mobilité ou de la disponibilité	A
6. Commission de déontologie	Saisine de la commission de déontologie	10 ans	A
	Avis de la commission de déontologie	10 ans	A
	Pièces pour la saisine de la commission de déontologie	10 ans	A
7. Cumul d'emploi public	Déclaration de cumul d'emploi public	Durée du cumul + 1 an	A
	Décision de l'administration	Durée du cumul + 1 an	A
8. Cumul pour création ou reprise d'entreprise	Déclaration d'exercice d'une activité privée	Durée du cumul + 3 ans	A
	Demande d'autorisation d'exercice d'une activité privée	Durée du cumul + 3 ans	D
	Décision de l'administration	Durée du cumul + 3 ans	A
9. Cumul d'activité accessoire	Demande d'autorisation	Durée du cumul + 1 an	D
	Décision de l'administration	Durée du cumul + 1 an	A

Rubrique	Type de document	Durée maximale de conservation en **gestion courante** (sauf contentieux) Sauf mention contraire, le délai court à compter de la date de l'acte	Sort à réserver au terme de la durée de conservation en gestion courante **A** : archivage intermédiaire (**accès restreint**) jusqu'au terme de la durée d'utilité administrative fixée à 80 ans à compter de la date de naissance de l'agent **D** : destruction
10. Changement de modalités de temps de travail	Demande de travail à temps partiel y compris demande de surcotisation	10 ans	D
	Décision/notification de temps partiel et avenants de changement de quotité	10 ans	A
	Décision d'autorisation de surcotisation	10 ans	A
11. Gestion des congés et absences	Demande de congé maternité ou adoption	2 ans	D
	Décision de congé maternité ou d'adoption	2 ans	A
	Demande de congé paternité ou d'adoption	2 ans	D
	Décision de congé paternité ou d'adoption	2 ans	A
	Demande de congé de formation professionnelle	2 ans à l'issue du congé	A
	Décision ou avenant de congé de formation professionnelle	2 ans à l'issue du congé	A
	Attestation d'assiduité	2 ans à l'issue du congé	A
	Demande de congé ordinaire de maladie (NB : au bout de 3 mois, l'agent passe à ½ traitement. La durée maximale du congé ordinaire de maladie est d'un an)	2 ans à l'issue du congé	A
	Demande de congé longue maladie	4 ans à l'issue du congé	D
	Demande de congé de grave maladie (agents non titulaires)	4 ans à l'issue du congé	D
	Décision de congé de longue maladie	4 ans après la fin du congé	A
	Décision de congé de grave maladie	4 ans après la fin du congé	A
	Demande de congé de longue durée	4 ans à l'issue du congé	D
	Décision de congé de longue durée	4 ans après la fin du congé	A
	Demande de reprise de temps partiel thérapeutique	2 ans après la fin de la période	D
	Décision de temps partiel thérapeutique	2 ans après la fin de la période	A
	Demande de congés bonifiés/ administratifs	2 ans après la fin du congé	D
	Décision de congés bonifiés/ administratifs	2 ans après la fin du congé	A
	Demande de congé de solidarité familiale *(effacer les éventuelles mentions relative à l'identité du tiers aidé)*	2 ans après la fin du congé	D
	Décision de congé de solidarité familiale *(effacer toute information susceptible de révéler l'identité des tiers concernés)*	2 ans après la fin du congé	A
	Demande de congé sans traitement pour mobilité	2 ans après la fin du congé	D

Rubrique	Type de document	Durée maximale de conservation en **gestion courante** (sauf contentieux) Sauf mention contraire, le délai court à compter de la date de l'acte	Sort à réserver au terme de la durée de conservation en gestion courante **A** : archivage intermédiaire (**accès restreint**) jusqu'au terme de la durée d'utilité administrative fixée à 80 ans à compter de la date de naissance de l'agent **D** : destruction
	Demande de congé sans traitement pour convenance personnelle	2 ans après la fin du congé	D
	Arrêté de congé sans traitement / sans rémunération	2 ans après la fin du congé	A
	Demande de congé de formation syndicale	2 ans après la fin du congé	D
	Décision de congé de formation syndicale	2 ans après la fin du congé	D
	Demande d'autorisation de décharges syndicales	Durée de la décharge	D
	Autorisation de décharges syndicales	Durée de la décharge	D
	Demande de congé de représentation (association, mutuelle)	2 ans après la fin du congé	D
	Décision de congé de représentation	2 ans après la fin du congé	D
	Demande d'autorisation d'absence pour motif médical ou autre	2 ans après la fin du congé	D
	Autorisation d'absence	2 ans après la fin du congé	D
	Demande de congé de présence parentale	4 ans à l'issue du congé	D
	Certificat médical pour congé de présence parentale	4 ans à l'issue du congé	D
	Acte portant congé présence parentale	4 ans à l'issue du congé	A
	Demande de congé pour exercice de la réserve (sauf réserve sanitaire : rubrique 5.3)	2 ans après la fin du congé	D
	Décision de congé « réserve »	2 ans après la fin du congé	A

Remarque : les notifications des arrêtés ou décisions relatifs aux congés et absences sont conservés en gestion courante pour la même durée que l'acte qu'elles concernent, puis détruites.

12. Evaluation - notation/avancement d'échelon	Notification individuelle d'avancement d'échelon	10 ans	D
	Réduction/majoration d'ancienneté	1an après la cessation de fonction	A
	Fiche de notation	15 ans	A
	Compte rendu d'évaluation (compte rendu de l'entretien d'évaluation ou compte rendu de l'entretien professionnel)	15 ans	A
	Dossier d'appel de notation/recours	15 ans	A

13. Avancement/ Promotion	Demande de l'agent/fiche de candidature	10 ans	D
	Rapport d'aptitude	10 ans	A
	Arrêté ou décision	1 an après la cessation de fonctions	A
	Notification individuelle de changement de grade/corps/cadre d'emploi	10 ans	D

Rubrique	Type de document	Durée maximale de conservation en **gestion courante** (sauf contentieux) Sauf mention contraire, le délai court à compter de la date de l'acte	Sort à réserver au terme de la durée de conservation en gestion courante **A** : archivage intermédiaire **(accès restreint)** jusqu'au terme de la durée d'utilité administrative fixée à 80 ans à compter de la date de naissance de l'agent **D** : destruction
14. Mutation - affectation	Demande de mutation/fiche de vœux d'affectation lors du recrutement	10 ans	D
	Pièces justificatives en cas de demande prioritaire de mutation	10 ans	D
	Décision de mutation ou arrêté d'affectation	1 an après la cessation de fonctions	A
	Décision de reclassement	1 an après la cessation de fonctions	A
	Notification mutation / reclassement	10 ans	D
15. Gestion des compétences	Attestation de formation	15 ans	D
	Fiche individuelle de formation récapitulative ou « passeport de formation »	15 ans	A
	Compte rendu des entretiens de formation	15 ans	D
	Attestation de bilan de compétence	1 an après la cessation de fonctions	A
	Suivi d'utilisation du droit individuel à la formation (DIF)	1 an après la cessation de fonctions	A
16. Discipline	Dossier d'enquête et pièces annexes	1 an après la cessation de fonctions[1)]	A
	Rapport au conseil de discipline	1 an après la cessation de fonctions[1)]	
	Arrêté portant sanction (sauf avertissement)	1 an après la cessation de fonctions[1)]	
	Notification	1 an après la cessation de fonctions[1)]	
	Recours	1 an après la cessation de fonctions[1)]	
17. Cessation de fonction	Demande de radiation	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	D
	Arrêté de radiation des cadres	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	A
	Notification de l'arrêté de radiation des cadres	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	D
	Demande d'admission à la retraite	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	D
	Décision d'admission à la retraite	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	A
	Notification d'admission à la retraite	1 an après la cessation de fonctions de l'agent	D
	Décompte provisoire des droits à pensions	1 an après la cessation de fonctions	A
	Demande de cessation progressive d'activité	1 an après la cessation de fonctions	D
	Acte portant cessation progressive d'activité (la DGFIP a précisé : uniquement en reprise)	1 an après la cessation de fonctions	A

(1) sauf blâme : effacement ou amnistie
- Blâme : suppression au bout de 3 ans si aucune autre sanction n'est intervenue pendant cette période ;
- Décision d'effacement : art 18 du décret n° 84-961 du 25 octobre 1984 pour la fonction publique de l'Etat, n° 89-667 du 18 septembre 1989 pour la fonction publique territoriale et n° 89-822 du 7 novembre 1989 pour la fonction publique hospitalière ;
- Amnistie (selon dispositions législatives).

Rubrique	Type de document	Durée maximale de conservation en **gestion courante** (sauf contentieux) Sauf mention contraire, le délai court à compter de la date de l'acte	Sort à réserver au terme de la durée de conservation en gestion courante **A** : archivage intermédiaire (**accès restreint**) jusqu'au terme de la durée d'utilité administrative fixée à 80 ans à compter de la date de naissance de l'agent **D** : destruction
	Demande de démission	1 an après la cessation de fonctions	D
	Arrêté/notification de démission	1 an après la cessation de fonctions	A
	Décision/notification de révocation	1 an après la cessation de fonctions	A
	Décision/notification de licenciement pour insuffisance professionnelle	1 an après la cessation de fonctions	A
	Décision/notification d'abandon de poste	1 an après la cessation de fonctions	A
18. Services publics - activités privées	Déclaration de services publics	1 an après la cessation de fonctions	A
	Etats des services accomplis dans d'autres administrations	1 an après la cessation de fonctions	A
	Dossier de validation de services	1 an après la cessation de fonctions	A
	Etat des trimestres validés dans une activité privée	1 an après la cessation de fonctions	A
19. Distinctions honorifiques	Distinctions honorifiques	10 ans	A
	Lettre de félicitations (suite à des distinctions honorifiques ou autres)	10 ans	A
20. Accident de service / Maladie professionnelle	Déclaration d'accident de service ou maladie professionnelle	10 ans	A
	Rapport d'enquête suite à accident de service	10 ans	A
	Allocation temporaire d'invalidité	10 ans	A
	Notification du taux d'IPP	10 ans	A
21. Evénements divers	Demande de consultation du dossier	3 ans	D
	Autres correspondances de l'agent et réponses de l'administration	10 ans	
	Interventions, projet de réponse et réponse définitive	3 ans	
	Recours hiérarchique et recours gracieux	10 ans	A