



**Histoire de la protection de la nature de l'environnement
(AHPNE)**

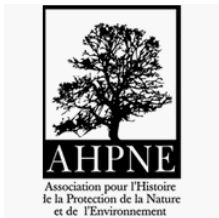
Gestion des documents bureautiques et usage des messageries

Fiches de bonnes pratiques

Patrick Cavalié, archiviste

SOMMAIRE

EDITO.....	3
NOMMER MES FICHIERS.....	4
De quoi parle-t-on ?.....	4
Les règles d'or.....	4
Quand la technique « s'emmêle »	6
Pour aller plus loin : les métadonnées.....	6
ORGANISER MON ARBORESCENCE.....	7
J'utilise un plan de classement hiérarchisé et partagé.....	7
J'enregistre mes fichiers au bon endroit.....	8
Je range mes dossiers.....	9
J'entretiens mon arborescence.....	9
J'ai un arriéré de fichiers bureautiques.....	10
GÉRER MA MESSAGERIE.....	11
Les messageries : un outil utile ... dont il ne faut pas abuser.....	11
Messageries individuelles et messageries fonctionnelles.....	11
J'organise ma messagerie.....	12
Les règles d'or.....	13
Je pense à nettoyer régulièrement ma messagerie !.....	14
GESTION ÉLECTRONIQUE DES DOCUMENTS, SERVICE D'ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE.....	15
POUR ALLER PLUS LOIN.....	16



Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)

Edito

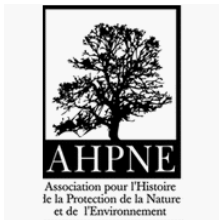
Aujourd'hui, les associations de protection de la nature ont intégré le développement des technologies de l'information et de la communication qui se sont déployées depuis les années 1990. Les méthodes de travail de ses agents en ont été profondément modifiées et la production de documents a augmenté de manière très importante. Ce mouvement général, favorisé par un développement sans précédent des capacités d'échange et de stockage de l'information, est cependant difficile à maîtriser.

La question de la bonne gestion des documents numériques est donc devenue cruciale pour garantir l'efficacité des associations, notamment dans ses relations avec les citoyens et l'Administration. Elle est également source d'enjeux juridiques forts. En effet, la loi du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique a modifié l'article 1316-1 du Code civil en précisant que « l'écrit sous forme électronique est admis en preuve au même titre que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité ». Les associations doivent donc apporter le même soin à la conservation des documents numériques qu'autrefois à la conservation des documents sous format papier.

C'est pourquoi ce vade-mecum a vocation à donner des règles simples de gestion des documents numériques. Il a été conçu pour aider et accompagner les agents dans la gestion quotidienne des documents qu'ils produisent ou reçoivent.

Ce document est issu de « Vade-mecum sur la gestion des documents numériques dans les services du Premier Ministre », par Groupe MERREDOC, octobre 2014.

Le président de l'AHPNE
Henri Jaffeux



Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)

Nommer mes fichiers

De quoi parle-t-on ?

Différents termes sont couramment utilisés lorsque l'on évoque la question des documents numériques : arborescence, dossier, fichier. Un fichier correspond à un document, c'est le plus petit ensemble dans un environnement numérique. Un dossier permet de rassembler plusieurs fichiers ou courriels dont le sujet est proche. Une arborescence permet de classer de manière structurée un ensemble de fichiers, de courriels et/ou de dossiers.

Les règles d'or

Le nommage du fichier doit répondre à deux questions permettant d'identifier d'un seul coup d'œil un fichier :

- **Quoi ?**
À cette question il faut apporter deux réponses : quel est le type du document (compte rendu, rapport, note...) et quel en est le sujet ?
- **Quand** ?
Un fichier doit en effet être daté et son statut et/ou sa version indiqué(e). **Le nom d'un fichier doit être court, synthétique et surtout compréhensible par tous.** C'est pourquoi il convient de suivre quelques règles dans l'élaboration du nommage :
- Utilisez des abréviations courantes et connues de tous

CR : compte rendu	CP : communiqué de presse
RAP : rapport	DP : dossier de presse
N : note	ODJ : ordre du jour
PV : procès-verbal	TDB : tableau de bord
F : facture	BC : bon de commande...

- Préférez un langage resserré bannissant les termes inutiles (de, pour, la...)
- Évitez les pense-bêtes dans le nommage (à faire, brouillon, pour validation...)
- Utilisez les abréviations v1, v2... pour indiquer les versions préparatoires et vdef pour la version définitive.



Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)

La date peut faire référence à la date de création du document ou à la date de l'événement.

La norme ISO (8601) préconise le format AAAA-MM-JJ. Dans le cas de documents récurrents et donc nommés de manière similaire, le système d'exploitation classe ainsi les fichiers par ordre chronologique automatiquement :

Dossiers non classés	Dossiers classés chronologiquement
22 déc 204.Ass.plénière_pv	PV_seance_2014-01-22
Procès-verbal séance 13 fév 2014	PV_seance_2014-02-13
PV séance 17avril14	PV_seance_2014-03-20
Pverbal_assPlénière 20032014	PV_seance_2014-04-17

A éviter : un nommage des dossiers en fonction des collaborateurs, non pérenne.
Exemples : dossier « Stagiaire » ; dossier nommé « Annie » etc.



Attention : un nom de fichier ne doit pas être aussi complet qu'un titre de document.



Bonnes pratiques :

- Il peut être utile de renommer les fichiers reçus de l'extérieur selon les règles définies ; en effet, les émetteurs extérieurs suivent leurs propres règles, qui peuvent rendre peu explicites les noms des fichiers adressés aux services du Ministère.



Pour conclure, quelques exemples :

Nom du document	Nommage du fichier
Dossier de presse du colloque sur la sécurité du 12 avril 2014	DP_colloque_sécurité_2014-04-12
Projet d'ordre du jour de la réunion de service du 30 mai 2014	ODJ_réunion_service_2014-05-30_v1
Bilan des formations pour l'année 2013	Bilan_formations_2013



Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)



Certains caractères incompatibles d'un système informatique à l'autre peuvent altérer le nommage d'un fichier lors de sa transmission. Afin de prévenir ce problème, certains caractères sont à privilégier, d'autres à éviter :

Caractères à privilégier	Caractères à éviter
Lettres de l'alphabet	Les accentuées (à, é, è, ô ...)
Les underscores (_) remplacent les espaces, sauf pour les formats date (AAAA-MM-JJ)	Espaces (à remplacer par underscore)
Chiffres arabes (0,1,2 ...)	Les signes de ponctuation : ' « » ? !, ...
Majuscules ou minuscules	Les caractères spéciaux : / \ % # *

Quand la technique « s'emmêle » ...

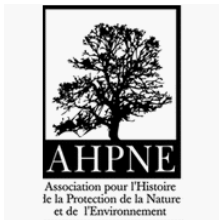
En-dehors des recommandations visant à une bonne compréhension du nom d'un fichier, l'environnement technique impose lui aussi des contraintes. La chaîne de caractères menant à un fichier est limitée.

Attention ! L'ensemble de l'adresse du fichier est pris en compte (c'est-à-dire le nom de tous les dossiers à ouvrir pour l'atteindre depuis la racine), et non le nom du fichier seul.

Au-delà du nombre de caractères maximum imposé par l'environnement technique, un fichier, même s'il a été bien enregistré, est susceptible de ne plus pouvoir être ouvert.

Pour aller plus loin : les métadonnées

Les métadonnées sont des données permettant de décrire ou de contextualiser d'autres données. Dans le cas des fichiers bureautiques, les métadonnées principales concernent l'auteur, la date de création et de modification, le titre... Ces métadonnées sont pour une part renseignées automatiquement lors de l'enregistrement du fichier, mais il est possible de les visualiser dans les propriétés du fichier (par un clic droit de la souris) et de les enrichir pour améliorer la recherche d'informations.



Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)

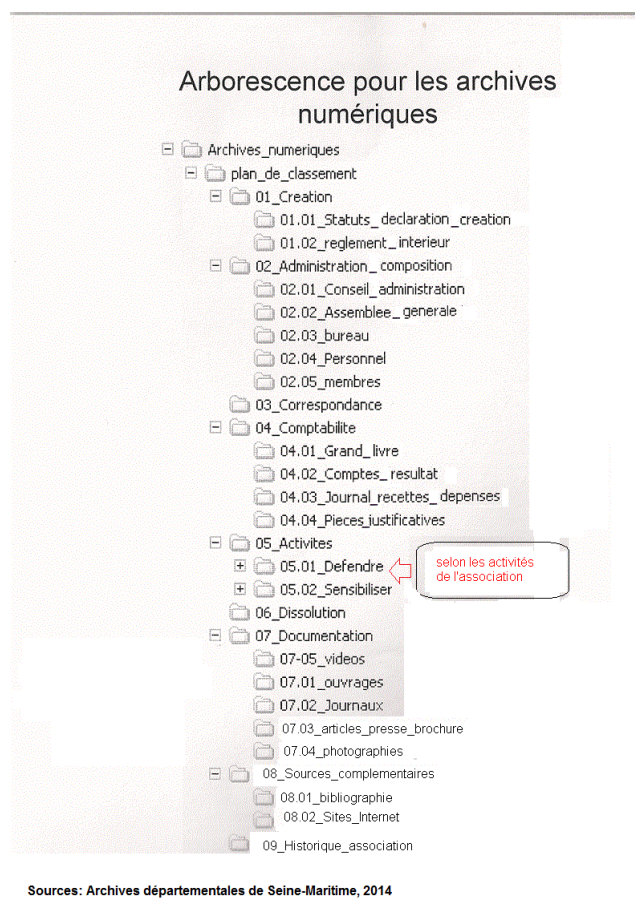
Organiser mon arborescence

J'utilise un plan de classement hiérarchisé et partagé

L'arborescence des dossiers dans un partage réseau est la clé d'accès à vos fichiers. Elle doit être structurée, partagée entre les agents d'une même entité, la plus stable possible et compréhensible :

- Constituez les rubriques de l'arborescence en vous basant sur les grandes fonctions ou processus de votre entité. **Nommez un dossier selon la thématique traitée et non selon la personne qui en est responsable** (ex : « Marchés » et non « F. Dupont »). De même une arborescence calquée sur l'organigramme est à bannir, vous auriez à la modifier trop régulièrement.
- Le nombre de niveaux de l'arborescence n'est pas prédéfini. En revanche, dans un souci de confort et de facilité d'utilisation, il faut veiller à maintenir un nombre raisonnable de niveaux de dossier

Exemple :




Sources: Archives départementales de Seine-Maritime, 2014




Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)

Bénéfices :

- **Assurer la continuité des activités par rapport aux évolutions : nouveaux documents à gérer, nouvelles tâches à intégrer etc.** 
- **Maintenir ces règles d'organisation dans le temps par :**
 - un rappel régulier des consignes
 - l'animation, le partage et la réflexion autour de l'outil collectif d'organisation que constitue un plan de classement : son utilisation, ses objectifs
- **Le maintien d'un plan de classement et les règles de bonnes pratiques simplifient le versement aux archives.**

Bonnes pratiques :

Les règles d'organisation et d'usage des arborescences de dossiers doivent être portées 

à la connaissance de tous les collaborateurs, au moyen d'une note applicative spécifique à l'entité ou au projet.

Le référent de l'espace partagé la rédige, la fait évoluer selon les besoins et veille à la faire respecter en rappelant les consignes aux collaborateurs.

J'enregistre mes fichiers au bon endroit

Afin que l'information soit partagée et facilement utilisable par tous les agents de votre service, vous devez enregistrer vos fichiers au sein du partage réseau commun, y compris leurs versions préparatoires. L'utilisation de l'espace réseau personnel doit être strictement réservée aux documents privés.



SECRETARIAT_GENERAL_COMMUN (T:) ← Partage réseau commun

jdupont (U:) ← Espace réseau personnel

Si votre arborescence est correctement structurée, chaque nouveau fichier créé doit y trouver naturellement sa place. Aucun fichier ne doit donc être laissé « orphelin », c'est-à-dire enregistré en-dehors d'une des rubriques de votre arborescence. Si vous ne trouvez pas de dossier où enregistrer votre fichier, il est probablement nécessaire de repenser votre arborescence ou de l'enrichir d'une nouvelle rubrique.

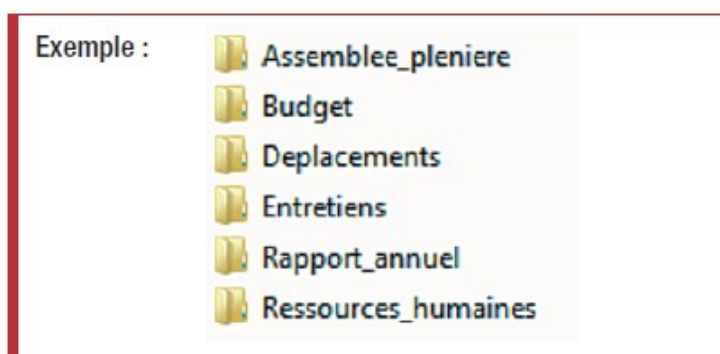


Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)

Je range mes dossiers

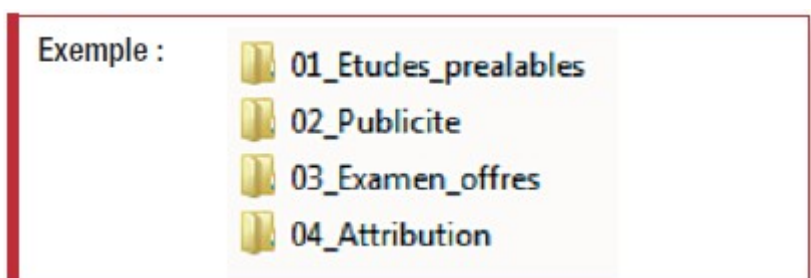
Il existe différents modes de rangement pour vos dossiers, le plus fréquent étant le classement thématique. Vous devez cependant adopter un mode de classement cohérent, compréhensible et appliqué par tous afin que chacun puisse retrouver l'information recherchée. Votre arborescence peut être structurée selon deux modèles : alphabétique et numérique.

- Optez pour le classement alphabétique s'il n'est pas nécessaire de hiérarchiser vos rubriques. Les dossiers se classeront automatiquement dans cet ordre.



- Si vous souhaitez que les dossiers apparaissent dans un certain ordre ou qu'ils suivent le déroulement d'une procédure, préférez le classement numérique en ajoutant un numéro devant le nom des dossiers.

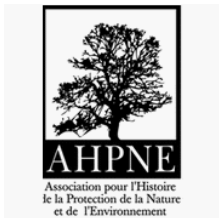
Exemple de dossiers rangés en suivant le déroulement d'une procédure :



J'entretiens mon arborescence

Afin que votre arborescence demeure un outil de travail efficace, il vous faut être attentif à plusieurs points :

- **La bonne gestion d'une arborescence est l'affaire de tous** : responsable d'une entité, assistant(e) ou chargé(e) de mission.
- L'information sur le mode de gestion de l'arborescence doit être régulièrement transmise aux agents, notamment à la faveur du renouvellement des effectifs d'une structure. Les évolutions doivent se faire de façon concertée.



Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)

- Une réflexion doit être menée régulièrement sur les éventuelles mises à jour à apporter à la structure de l'arborescence.
- Il faut penser à faire régulièrement le tri dans le contenu des dossiers (versions préparatoires d'un document validé, documentation obsolète...).

J'ai un arriéré de fichiers bureautiques

Vos fichiers bureautiques, tout comme vos dossiers papier, constituent des **archives privées** qui doivent être éliminés ou peuvent être versés aux Archives départementales (ou Archives nationales).

On parle d'arriérés lorsque des dossiers papier ou numériques qui pourraient être éliminés ou versés sont malgré tout conservés. Sans arborescence structurée, ces fichiers peuvent rapidement s'accumuler de manière anarchique, rendant impossible toute exploitation des informations qu'ils contiennent à quelques années de distance. Ces arriérés deviennent alors des vrac de fichiers bureautiques. S'ils sont inutiles à votre service en l'état, ils demeurent néanmoins des archives qui ne peuvent pas être éliminées librement. Si vous êtes face à un arriéré peu volumineux, le reclassement des fichiers au sein de l'arborescence peut être envisagé. Face à un arriéré très volumineux ou particulièrement complexe, il convient de vous rapprocher de votre service d'archives qui saura vous conseiller sur la démarche à adopter.



Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)

Gérer ma messagerie

Les messageries : un outil utile ... dont il ne faut pas abuser

La messagerie électronique est devenue un outil de communication quotidien. L'information est ainsi transmise instantanément, éventuellement à plusieurs destinataires, et elle peut être stockée sur la messagerie.

La messagerie, aussi utile soit-elle, doit cependant être utilisée à bon escient afin qu'elle ne devienne pas source de contraintes et qu'elle ne nuise pas à l'efficacité de votre travail. Les courriels demeurent des outils de communication dans un cadre professionnel. Il convient donc de maintenir une certaine rigueur formelle en les rédigeant. Le cas échéant, un courriel ne doit pas favoriser le court-circuit de la hiérarchie, ce qui ne serait naturellement pas le cas avec un document papier. Enfin, un échange de vive voix ou une conversation téléphonique est souvent plus utile qu'un envoi de courriel.

Messageries individuelles et messageries fonctionnelles

Il existe deux types de messageries : les messageries individuelles et les messageries fonctionnelles.

Exemple

patrick.dupont@orange.fr => messagerie individuelle

directiongenerale@assoc.org => messagerie fonctionnelle

Les **messageries individuelles** sont, comme leur nom l'indique, des messageries correspondant à un utilisateur unique. Lui seul y a accès et peut l'utiliser. L'un des principaux écueils de l'usage de la messagerie électronique est la forte personnalisation de l'outil. Si vous utilisez votre messagerie individuelle, l'information ne pourra être reçue ou transmise qu'en votre présence et ainsi l'efficacité du service peut en être affectée. Les modes d'organisation de ces messageries sont également plus ou moins satisfaisants car soumis à l'appréciation de chacun.

Les **messageries fonctionnelles**, à l'inverse, correspondent à une fonction administrative ou à une entité. Plusieurs personnes gèrent et consultent ces outils.

Les messageries fonctionnelles doivent être privilégiées et mises en place à la demande des services qui en ont le besoin. Elles évitent la confusion entre les messages professionnels et les messages privés et permettent ainsi de cibler naturellement le contenu le plus important. Cela implique cependant une gestion efficace au sein d'une entité : répartition claire des rôles, définition de règles de consultation de la messagerie entre les agents...



Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)

Trucs et astuces:

Un mot-clé entre crochets en tête de l'objet du courriel est recommandé pour les échanges réguliers sur un thème donné.

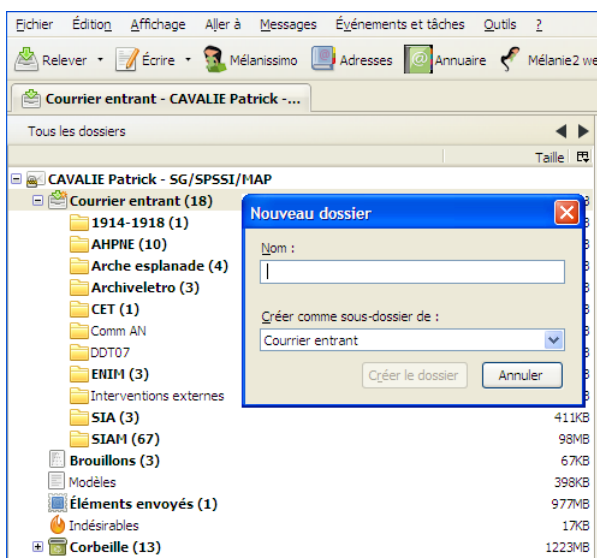
Exemple : **[Conseil général]** Compte-rendu du comité de projet du 20 avril



J'organise ma messagerie

À l'image des dossiers bureautiques, votre messagerie doit être structurée selon une arborescence stable. L'outil de messagerie permet en effet de créer autant de dossiers et de sous-dossiers qu'on le souhaite, en fonction des activités ou des dossiers traités.

Il est par exemple possible d'organiser sa messagerie et son partage réseau bureautique de façon identique.





Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)

Les règles d'or

- Ciblez un destinataire précis en évitant de multiplier les personnes en copie
- **Indiquez un objet court et explicite à votre courriel**
- Rédigez un courriel par objet, évitez les courriels concernant plusieurs affaires afin de faciliter leur lecture puis leur classement
- L'envoi d'un courriel ne vous décharge pas du sujet. A l'inverse, répondez toujours à un courriel de demande, même pour faire une réponse d'attente
- Enregistrez les pièces jointes dans l'arborescence du partage réseau commun
- En cas d'absence prévue (congrés, formation, déplacement...) de votre part, créez un message d'absence renvoyant vers une personne à contacter en cas d'urgence.
- Veillez à couper les chaînes de messages trop longues lorsque vous envoyez un courriel à un nouvel interlocuteur : en général, celui-ci n'a besoin de connaître que le dernier échange, et pas la totalité des échanges antérieurs

Bonnes pratiques :

- **Utiliser une signature automatique en pied de page avec ses coordonnées**
- **Le téléphone peut parfois éviter l'échange de nombreux mails**



Attention :

**Une information contenue dans un mail n'est pas neutre.
Toute information de nature engageante présente dans le corps d'un mail peut être opposable.**

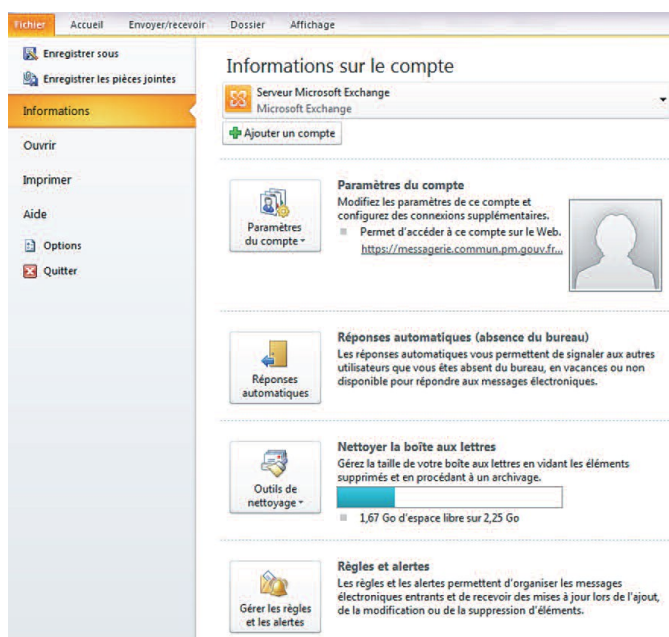




Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)

Je pense à nettoyer régulièrement ma messagerie !

Les outils de messagerie ont une capacité de stockage limitée et peuvent assez rapidement être saturés.



Pour ne pas être bloqué dans votre activité, veillez à trier régulièrement votre messagerie, par exemple en la délestant de tous les messages inutiles ou à très courte durée de vie (spam, flux RSS, prise de rendez-vous, transmission d'information entre collègues...). Cela vous permettra également de retrouver plus efficacement une information en particulier.

Vous pouvez effectuer un tri manuel, mais aussi vous aider des outils de nettoyage proposés par l'outil de messagerie : recherche des fichiers les plus anciens et les plus volumineux, écrasement des messages supprimés.

Par ailleurs, les outils de messagerie offrent la possibilité de définir des règles de tri très précises afin de ranger automatiquement les courriels reçus dans votre arborescence. Ces règles s'appliquent également à votre arriéré de courriels.

Bénéfices :

- **Organiser sa messagerie et classer régulièrement ses mails permet de :**
 - **Faciliter le tri**
 - **Retrouver rapidement les mails dont on a besoin**





Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)

Gestion électronique des documents, Service d'archivage électronique¹

Gestion électronique des documents (GED) : Ensemble des systèmes d'information permettant la création de documents électroniques ou la numérisation de documents à partir d'autres formats, leurs identification, contrôle et conservation, leurs accès et diffusion.

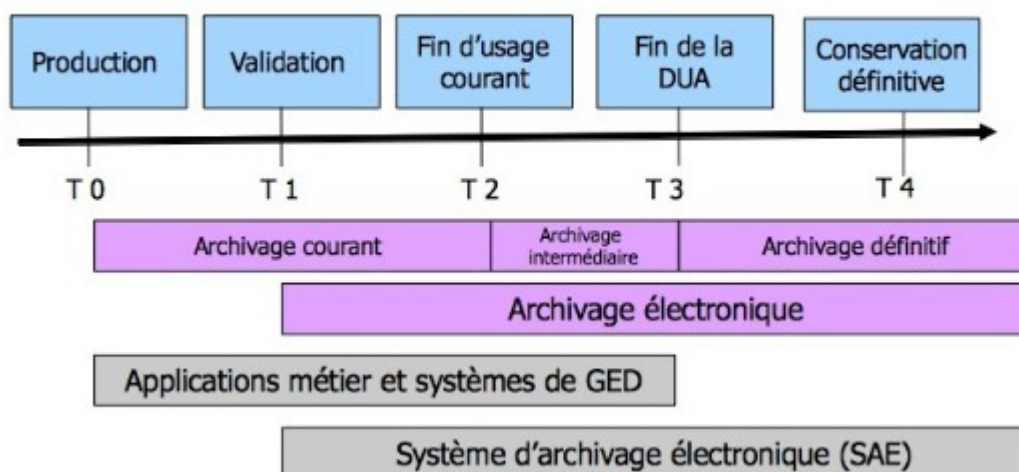
Service d'archivage électronique (SAE) : Outil informatique permettant la **conservation pérenne et sécurisée** des documents électroniques. Une fois intégré dans un SAE, un **document n'est plus modifiable** et conserve donc sa **valeur probante**.

En ce sens, le **SAE diffère d'un serveur et d'une GED** :

Un serveur : outil de stockage ou de sauvegarde des données. Il n'assure pas la gestion de ces données ni le maintien de leur valeur probante.

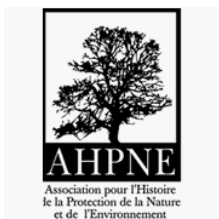
Une GED : système informatique permettant la gestion des documents électroniques dans leur utilisation quotidienne. Il ne peut pas en assurer la pérennité sur le long terme (possibilité de détruire les documents) ni la préservation de leur intégrité (possibilité de les modifier)

La gestion du cycle de vie de l'information



La plateforme de conservation VITAM (Valeurs Immatérielles Transmises aux Archives pour Mémoire) sera disponible à partir de 2017

¹ https://references.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/DISIC_AE%20Guide%20bonnes%20pratiques.pdf



Histoire de la protection de la nature de l'environnement (AHPNE)

Pour aller plus loin

- **Référentiel général d'interopérabilité (RGI)** : cadre de recommandations référençant des normes et standards qui favorisent l'interopérabilité au sein des systèmes d'information de l'administration.
<http://references.modernisation.gouv.fr/rgi-interoperabilite>
- **Référentiel général de sécurité (RGS)** ensemble de règles de sécurité qui s'imposent aux autorités administratives dans la sécurisation de leurs systèmes d'information.
<http://references.modernisation.gouv.fr/rgs-securite>
- **Référentiel général de gestion des archives (R2GA)** : **synthèse claire** et abordable de la législation touchant à la gestion des archives dans les administrations.
<http://references.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/Referentiel%20General%20de%20Gestion%20des%20Archives%20R2GA%20-%20octobre%202013.pdf>
- **Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA)** : recueil de règles et de bonnes pratiques qui visent à améliorer l'accessibilité des sites Web des administrations.
<http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite>

