

eCH-0164 Modèle de cycle de vie d'une affaire (processus, dossiers et documents)

Document

Titre	Modèle de cycle de vie d'une affaire (processus, dossiers et documents)
N° eCH	eCH-0164
Nature du document	Outil
État	Déployé
Langues	Allemand (original) et français (traduction)
Documents connexes	eCH-0002 « Records Management » eCH-0038 « Records Management »
Annexes	Aucune

Statut

Document	Approuvé
Version	1.0
Remplace la version	Aucune
Date de publication	2015-04-23
Approuvé le	2014-09-03

Auteur

Groupe spécialisé	Gestion documentaire / Gestion des affaires	Archivage électronique
Personne de contact		
Nom, prénom	Siegrist Beat	Büchler Georg
Organisation	GEVER Bund, Chancellerie fédérale	CECO
Courriel	beat.siegrist@bk.admin.ch	georg.buechler@kost.admin.ch
Téléphone	058 463 17 27	079 463 98 90
Éditeur	Association eCH, Mainaustrasse 30, Case postale, 8034 Zurich T 044 388 74 64, F 044 388 71 80 www.ech.ch / info@ech.ch	

Résumé

Le présent document fournit des éléments permettant de décrire de manière générique des modèles de cycles de vie d'une affaire (processus, dossiers et documents) et de les représenter sous forme de schémas; il procure ainsi aux différents acteurs des termes et des concepts communs. Des exemples de modèles de cycles de vie viennent compléter l'ensemble. Ce document a été conçu en premier lieu pour les administrations publiques, mais il peut également être utilisé dans le secteur privé.

Table des matières

1	Statut du document	5
2	Introduction	5
2.1	Aperçu	5
2.2	Champ d'application	5
2.3	Avantages.....	5
2.4	Contenu.....	5
3	Représentations graphiques	6
4	Niveau « Phases »	6
4.1	Phase active	6
4.2	Phase semi-active	6
4.3	Phase inactive	7
5	Niveau « Processus partiels »	7
5.1	Travaux préliminaires	7
5.2	Ouverture de l'affaire	7
5.3	Traitement de l'affaire	7
5.4	Clôture de l'affaire.....	7
5.5	Conservation des dossiers.....	8
5.6	Tri des dossiers	8
5.7	Archivage des dossiers.....	8
6	Exemples de cycles de vie	9
6.1	Modèle traditionnel	9
6.2	Modèle du « tri »	9
6.3	Modèle d'archivage décentralisé.....	10
7	Glossaire	11
7.1	Affaire	11
7.2	Processus.....	11
7.3	Dossier	11
7.4	Document	11
7.5	Système de classement.....	11
7.6	Règles d'organisation	12
7.7	Service des archives.....	12

7.8	Évaluation.....	12
7.9	Prise en charge	12
7.10	Traitement archivistique.....	12
8	Exclusion de la responsabilité / Droits de tiers.....	13
9	Droit d’auteur.....	13
	Annexe A – Références et bibliographie	14
	Annexe B – Collaboration et vérification.....	14
	Annexe C – Sigle	14

1 Statut du document

Le présent document a été **approuvé** par le comité d'experts. Il a une valeur normative dans les domaines et le champ d'application définis.

2 Introduction

2.1 Aperçu

Le présent outil propose la description générique d'un modèle de cycle de vie d'une affaire (processus, dossiers et documents), de son ouverture à son archivage ou sa destruction. Ce type de description permet de présenter des modèles de cycles de vie de manière claire et de combiner différents éléments. Afin d'illustrer le propos, plusieurs modèles courants sont présentés et commentés.

2.2 Champ d'application

Un modèle de cycle de vie permet d'avoir une vue d'ensemble de toutes les informations traitées (sous forme analogique ou numérique) lors de la constitution d'un dossier, de sa tenue, de la gestion documentaire, de la gestion d'affaires, de la gestion de documents et de l'archivage. Le présent outil a été conçu en premier lieu pour les administrations publiques, mais il peut également être utilisé dans le secteur privé.

2.3 Avantages

Une conception commune du modèle de cycle de vie et une terminologie ad hoc facilitent la collaboration entre l'unité organisationnelle chargée de la gestion d'une affaire, le service des archives et les fabricants de logiciels, et constituent une base précieuse pour l'échange d'informations.

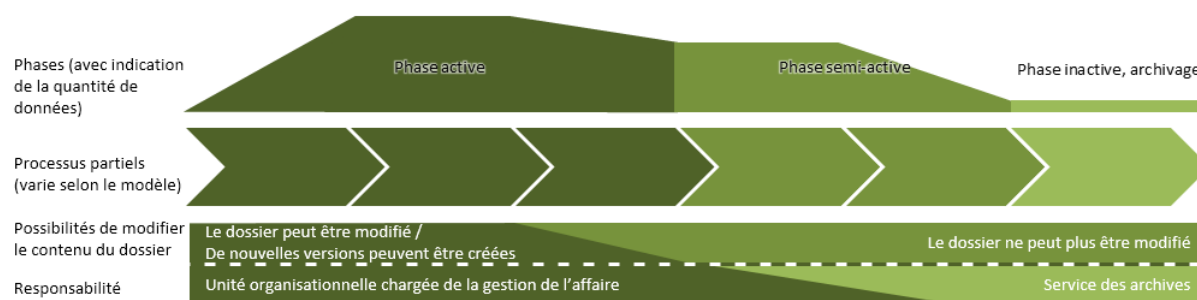
2.4 Contenu

Le présent document met l'accent sur la modélisation du cycle de vie d'une affaire (processus, dossiers et documents), de son ouverture à son archivage ou sa destruction. On pourra, sur cette base, élaborer des cycles de vie (ou des parties de cycles de vie) plus détaillés.

3 Représentations graphiques

La description générique du modèle de cycle de vie comporte plusieurs niveaux, qui doivent toujours être considérés par rapport à l'ensemble du cycle de vie. Parmi ces niveaux doivent figurer au minimum les différentes phases du cycle de vie, ses processus partiels et ses caractéristiques principales. Mais cette liste n'est pas exhaustive : le modèle peut être complété par des niveaux supplémentaires. Lorsqu'il y a lieu de développer un modèle pour décrire un modèle existant ou un modèle souhaité, des phases et des processus partiels supplémentaires peuvent être créés; les phases et les processus peuvent en outre faire l'objet de subdivisions, être placés dans un autre ordre ou se superposer.

On trouvera ci-après des explications plus détaillées concernant le niveau « Phases » et le niveau « Processus partiels ».



Illustr. 1 : les différents niveaux d'un cycle de vie

4 Niveau « Phases »

Le premier niveau a trait aux différentes phases du cycle de vie, décrites ci-après. La quantité de documents contenus dans le dossier au cours des différentes phases est mise en évidence par la forme du schéma.

4.1 Phase active

La phase active débute avec l'ouverture d'une affaire et se termine à sa clôture. Au cours de cette phase, tout document relatif à une affaire en cours est déposé dans le dossier qui a été créé à cet effet. Durant la phase active, la responsabilité du dossier revient à l'unité organisationnelle chargée de la gestion de l'affaire.

4.2 Phase semi-active

La phase semi-active débute avec la clôture d'une affaire et se termine lorsque le délai de conservation du dossier est échu. Il s'agit donc de la période durant laquelle le dossier doit être conservé pour des raisons juridiques ou administratives. L'affaire et les documents déposés dans le dossier ne subissent plus aucune modification durant cette phase. La conservation du dossier relève de la compétence soit de l'unité organisationnelle chargée de la gestion de l'affaire, soit du service des archives compétent.

4.3 Phase inactive

La phase inactive débute en règle générale à l'échéance du délai de conservation et ne concerne que les dossiers qu'il y a lieu d'archiver. Elle comprend la période d'archivage. L'archivage des dossiers ne relève en règle générale plus de la compétence de l'unité organisationnelle chargée de la gestion de l'affaire, mais de celle du service des archives.

5 Niveau « Processus partiels »

Le deuxième niveau se subdivise en plusieurs processus partiels, décrits ci-après.

5.1 Travaux préliminaires

Un certain nombre de travaux préliminaires sont nécessaires. Il est indispensable, en premier lieu, que l'unité organisationnelle chargée de la gestion de l'affaire élabore un système de classement, en fonction des différentes tâches, et qu'elle procède, avec le service des archives, à une évaluation prospective. Les résultats de cette évaluation et les autres informations utiles doivent être consignés sous la forme de métadonnées. Les tâches, le déroulement, les compétences et les responsabilités doivent en outre être définis de manière claire au sein de l'unité organisationnelle chargée de la gestion de l'affaire et être inscrits dans des règles d'organisation contraignantes. Un contrôle de qualité doit également être mis en place.

5.2 Ouverture de l'affaire

Lors de l'ouverture d'une affaire il faut avant toutes choses constituer un dossier, afin de pouvoir y créer ou déposer le premier document. Le dossier est constitué soit de manière centralisée, par un service administratif chargé de cette tâche, soit directement par les responsables du dossier, de manière décentralisée. Au moment de l'ouverture de l'affaire, le dossier doit être placé à l'endroit approprié dans le système de classement. Le dossier reprend alors les métadonnées associées à la position correspondante du système de classement; ces métadonnées comprennent notamment des informations relatives aux délais, à la valeur archivistique du dossier et aux droits d'accès.

5.3 Traitement de l'affaire

Le traitement de l'affaire comprend l'établissement des documents, leur traitement, la création de nouvelles versions, la gestion des documents et, le cas échéant, leur approbation/signature et leur expédition, en vue de clore l'affaire.

5.4 Clôture de l'affaire

Lors de la clôture d'une affaire, l'unité organisationnelle chargée de la gestion de l'affaire passe le dossier au crible. Elle examine si le dossier est complet, détruit les documents qui

n'ont pas trait au dossier, et contrôle les métadonnées. Les documents contenus dans le dossier sont en outre convertis dans un format adapté à l'archivage. Après la clôture du dossier, les droits de modification doivent être plus restrictifs.

5.5 Conservation des dossiers

Le calcul de la durée de conservation des dossiers se fait en fonction des circonstances (versement de la dernière pièce au dossier, dernière mutation, clôture de l'affaire, etc.) intervenant aux différents niveaux (affaire, dossier, document). À ce stade, l'affaire ne peut plus être traitée, et plus aucune modification ne peut être apportée au dossier. Des mesures conservatoires (telles que la conversion d'un document dans un format adapté à l'archivage) sont encore possibles et parfois même nécessaires. La durée de conservation est fixée en fonction des prescriptions légales ou administratives.

5.6 Tri des dossiers

Le tri des dossiers intervient au plus tard à l'échéance du délai de conservation, mais peut déjà être effectué au moment de la clôture des dossiers. Lors de cette étape, les décisions prises au moment de l'évaluation sont mises en œuvre. Le tri peut déboucher sur la destruction du dossier, l'archivage du dossier (en tout ou partie) ou, dans le modèle du « tri », la conservation du dossier.

Les dossiers à archiver sont transmis au service des archives par le biais de l'interface de versement. L'archivage ou la destruction du dossier doivent être consignés.

5.7 Archivage des dossiers

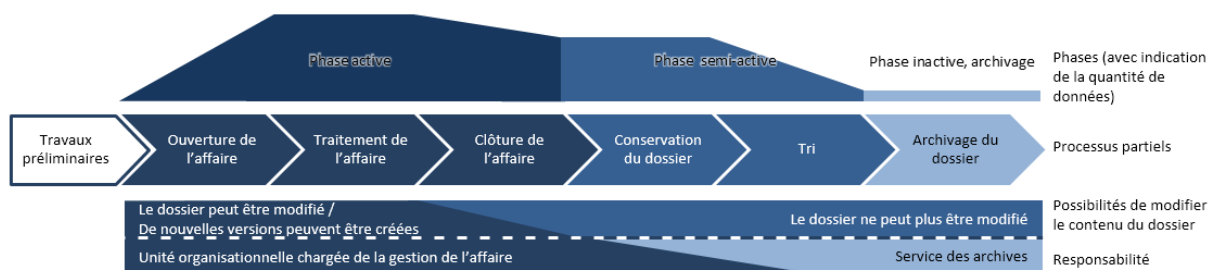
Les dossiers ayant une valeur archivistique sont archivés de manière durable par le service des archives compétent. La consultation des dossiers est régie par les dispositions légales applicables. Lors de la reprise et de la mise en valeur des dossiers, ceux-ci peuvent être dotés de métadonnées. Des mesures conservatoires (telles que la conversion de fichiers) peuvent être nécessaires pour garantir que les dossiers restent utilisables.

6 Exemples de cycles de vie

Dans la pratique, le modèle générique peut apparaître sous différentes formes. On en trouvera trois exemples ci-après.

6.1 Modèle traditionnel

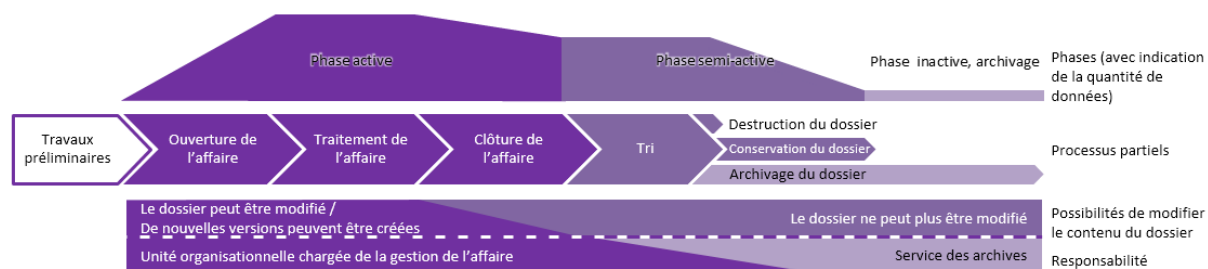
Le modèle traditionnel date de l'époque où les dossiers étaient encore gérés en format papier, mais il est aussi appliqué dans la gestion électronique des affaires. Dans ce modèle, le cycle de vie est subdivisé en trois phases; le niveau « Processus partiels » se déroule en principe de manière purement linéaire.



Illustr. 2 : modèle traditionnel du cycle de vie des affaires, des dossiers et des documents

6.2 Modèle du « tri »

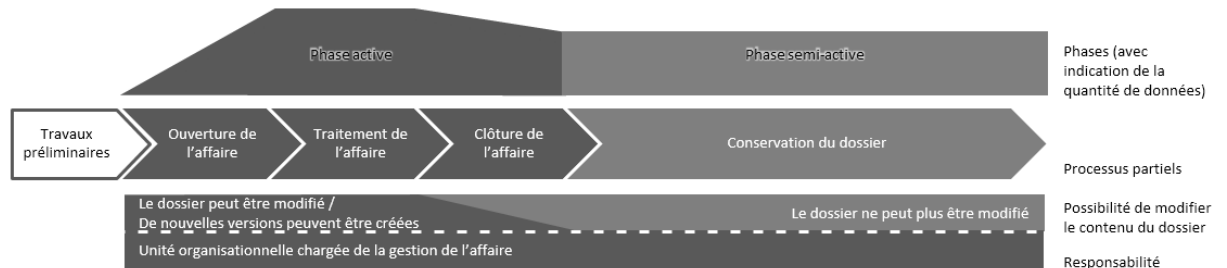
Le modèle du « tri » est utilisé par exemple pour les banques de données ou pour le modèle de gestion des affaires GEVER, qui décrit la manière dont le déroulement de la gestion électronique des affaires est organisé. L'une des caractéristiques de ce modèle réside dans le fait que les niveaux « Phases » et « Processus partiels » ou les processus partiels ne coïncident pas forcément. Ainsi, le processus partiel « Tri » intervient peu après le processus partiel « Clôture de l'affaire », et non au terme de la phase semi-active; il consiste en un tri avec trois résultats possibles : « Destruction du dossier », « Conservation du dossier » ou « Archivage du dossier ». Ce modèle permet par conséquent de conserver ou de faire conserver les dossiers en dehors du système, qu'ils aient une valeur archivistique ou non.



Illustr. 3 : le cycle de vie d'affaires, de dossiers et de documents dans le modèle du « tri »

6.3 Modèle d'archivage décentralisé

Le modèle d'archivage décentralisé (ou « noncustodial »¹) est utilisé pour des catégories particulières de documents. Il ne comprend pas de phase inactive. Les dossiers restent donc indéfiniment auprès de l'unité organisationnelle chargée de la gestion de l'affaire.



Illustr. 4 : le cycle de vie d'affaires, de dossiers et de documents dans le modèle d'archivage décentralisé

¹ On trouvera de plus amples informations sur ce terme dans le glossaire suivant : Society of American Archivists (éd.), « A Glossary of Archival & Records Terminology » (2005), sous l'entrée « noncustodial records », <http://www2.archivists.org/glossary/terms/n/noncustodial-records>.

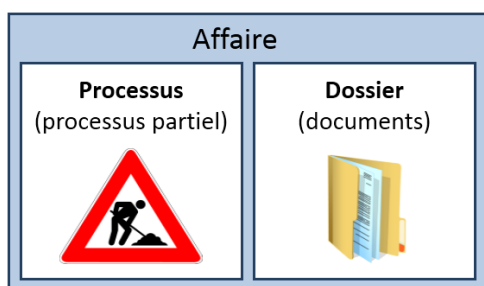
7 Glossaire

On trouvera ci-après une définition des principaux termes utilisés dans le présent document pour décrire le cycle de vie d'une affaire.

7.1 Affaire

Par affaire, on entend tous les documents relatifs à une affaire qui sont réunis dans un dossier ou un sous-dossier, ainsi que les processus appliqués durant le déroulement d'une affaire.

Une affaire peut être subdivisée en plusieurs « sous-affaires », avec les « sous-processus » et les sous-dossiers correspondants. « (Sous-)affaire », « (sous-)processus » et (sous-)dossier forment toujours un tout.



Illustr. 5 : une affaire

7.2 Processus

Chaque affaire suit un déroulement bien défini, appelé processus. Ce processus, qui se subdivise en processus partiels, peut être piloté au moyen d'un outil. Un processus peut faire l'objet d'une formalisation plus ou moins importante. À la rigueur, il peut être entièrement représenté par le dossier lui-même.

7.3 Dossier

Un dossier contient les documents établis ou reçus durant le déroulement d'une affaire. Il peut être structuré en sous-dossiers.

7.4 Document

Un document consiste en un ou plusieurs fichiers et comprend en outre des métadonnées, à savoir des informations relatives à ces fichiers.

7.5 Système de classement

Le système de classement est structuré en fonction des tâches et des domaines d'activité de l'unité organisationnelle chargée de la gestion de l'affaire; grâce à la transmission automa-

tique des métadonnées aux dossiers, ce système permet un classement et une gestion intégrée de tous les dossiers (et de leurs contenus) durant tout le cycle de vie de l'affaire.

7.6 Règles d'organisation

Par règles d'organisation, on entend des dispositions réglant de manière contraignante la mise en place et le déroulement de la gestion d'affaires (tâches, répartition des compétences, procédures et ressources).

7.7 Service des archives

Par service des archives, on entend, au sens large, l'institution ou l'unité organisationnelle chargée d'archiver des dossiers à long terme.

7.8 Évaluation

Par évaluation, on entend l'opération par laquelle on détermine, selon une optique donnée (par ex. une optique juridico-administrative ou historico-scientifique), les critères applicables au tri des documents produits. L'évaluation est, dans la mesure du possible, effectuée en amont, c'est-à-dire avant même que les documents soient créés, sur la base du système de classement.

7.9 Prise en charge

Par prise en charge, on entend l'acceptation, par le service des archives compétent, des dossiers qui, au terme du tri, sont considérés comme ayant une valeur archivistique et qui sont proposés par l'unité organisationnelle chargée de la gestion de l'affaire.

7.10 Traitement archivistique

Le traitement archivistique comprend le classement et la description des dossiers et des documents conservés de manière durable dans des archives, y compris l'analyse des structures et l'histoire du fonds et de l'unité organisationnelle chargée de la gestion de l'affaire; elle rend possible l'utilisation du fonds.

8 Exclusion de la responsabilité / Droits de tiers

Les normes eCH élaborées par l'association eCH et mises gratuitement à la disposition des utilisateurs, ainsi que les normes référencées par l'association, ont seulement valeur de recommandations. L'association eCH ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des décisions ou mesures prises par un utilisateur sur la base des documents qu'elle met à disposition. L'utilisateur est tenu d'étudier attentivement les documents avant de les utiliser et, au besoin, de procéder aux consultations appropriées. Les normes eCH ne remplacent en aucun cas les consultations techniques, organisationnelles ou juridiques appropriées dans un cas concret.

Les documents, les procédures, les méthodes, les produits et les normes référencés dans les normes eCH peuvent le cas échéant être protégés par des dispositions légales sur les marques, le droit d'auteur ou les brevets. L'obtention des autorisations nécessaires auprès des personnes ou des organisations détentrices des droits relève de la seule responsabilité de l'utilisateur.

Bien que l'association eCH mette tout en œuvre pour assurer la qualité des normes qu'elle publie, elle ne peut fournir aucune assurance ou garantie quant à l'absence d'erreur, l'actualité, l'exhaustivité et l'exactitude des documents et des informations mis à disposition. La teneur des normes eCH peut être modifiée en tout temps sans préavis.

Toute responsabilité relative à des dommages que l'utilisateur pourrait subir par suite de l'utilisation des normes eCH est exclue dans les limites des réglementations applicables.

9 Droit d'auteur

Tout auteur de normes eCH en conserve la propriété intellectuelle. Il s'engage toutefois à mettre gratuitement, pour autant que ce soit possible, la propriété intellectuelle en question ou ses droits à une propriété intellectuelle de tiers à la disposition des groupes de spécialistes et de l'association eCH, pour une utilisation et un développement sans restriction dans le cadre des buts de l'association.

Les normes élaborées par les groupes de spécialistes peuvent, moyennant mention des auteurs eCH concernés, être utilisées, développées et diffusées gratuitement et sans restriction.

Les normes eCH sont fournies avec une documentation complète et ne sont soumises à aucune restriction relevant du droit des brevets ou de droits de licence. La documentation correspondante peut être obtenue gratuitement.

Les présentes dispositions s'appliquent exclusivement aux normes élaborées par eCH, et non aux normes ou produits de tiers auxquels il est fait référence dans les normes eCH. Les normes doivent renvoyer aux éventuels droits de tiers.

Annexe A – Références et bibliographie

Sigle	Nom complet
eCH-0002	Records Management Framework
eCH-0038	Records Management
OHb	Organisationshandbuch GEVER, Teil III : Das Verfahren : http://www.gever.admin.ch/

Annexe B – Collaboration et vérification

Groupe spécialisé « Records Management / gestion des affaires » :

- Gregor Bosshard, CM Informatik, gregor.bosshard@cmiag.ch
- Alexandra Bürki, Archives fédérales suisses, alexandra.buerki@bar.admin.ch
- Matthias Sauterel, APP Unternehmensberatung AG, matthias.sauterel@app.ch
- Gregor Egloff, Archives d'État de Lucerne, gregor.egloff@lu.ch
- Rahel Gimmel, Rexult AG, rahel.gimmel@rexult.ch
- Jens Klopp, insecor gmbh, jens.klopp@insecor.ch
- Beat Siegrist, GEVER Bund, Chancellerie fédérale, beat.siegrist@bk.admin.ch
- Nicole Simonet, Archives fédérales suisses, nicole.simonet@bar.admin.ch

Groupe spécialisé « Archivage numérique » :

- Dennis Bauer, Fachlabor Gubler AG, d.bauer@fachlabor-gubler.ch
- Stefan Bosshard, CMI AG, stefan.bosshard@cmiag.ch
- Georg Büchler, CECO, georg.buechler@kost.admin.ch
- André Buob, Archives d'État de Bâle-Ville, andre.buob@bs.ch
- Jargo De Luca, Archives d'État de Winterthur, jargo.deluca@win.ch
- Manuel Kehrli, scope solutions AG, mkehrli@scope.ch
- Isabelle Mehte, Archives d'État de Berne, isabelle.mehte@sta.be.ch
- Michel Meyer, ancien collaborateur des Archives d'État d'Argovie
- Bernhard Rieder, Archives d'État de Zurich, bernhard.rieder@ji.zh.ch
- Claire Röthlisberger-Jourdan, CECO, claire.roethlisberger@kost.admin.ch
- Felix Stadler, ancien collaborateur des Archives d'État de Saint-Gall

Annexe C – Sigle

Sigle	Nom complet
GEVER	Gestion des affaires