

2. Créer la structure de classement et ouvrir les dossiers



Pour pouvoir retrouver les documents et comprendre les activités dont ils témoignent, il faut les ordonner dans une structure de classement, dont l'unité fondamentale est le **dossier**. En plus de faciliter leur compréhension, la réunion de documents dans un dossier permet de contrôler plus aisément leurs délais de conservation, le suivi de leurs déplacements ainsi que leur utilisation.

2.1. Etablir un plan de classement des dossiers

2.1.1. Créer le plan de classement

Afin de gérer correctement les documents et les dossiers qui les contiennent, le premier réflexe est d'établir une structure permettant de les classer : c'est le **plan de classement**.

Ce dernier est structuré hiérarchiquement en séries¹. Il reflète les activités de la commune et, de fait, les différents ensembles de documents produits et reçus par l'administration communale dans l'exercice de ses tâches.

Exemple de structure de plan de classement :

1. Sécurité publique	> Série
1.6. Feu	> Sous-série
1.6.1. Police du feu, chargés de sécurité	> Sous-sous-série 1
1.6.2. Sapeurs-pompiers	> Sous-sous-série 2

Pour élaborer un plan de classement propre à chaque administration communale, ce guide fournit un modèle de départ sous la forme du **cadre de classement**. Ce dernier propose une structure générale, fortement inspirée du *Modèle comptable harmonisé* (MCH1) bien connu dans les communes.

¹ La série, respectivement la sous-série, est un ensemble organique de documents ou de dossiers maintenus groupés parce qu'ils se rapportent à une même fonction ou activité, ou parce qu'ils revêtent une même forme.

Le cadre de classement doit être adapté et complété afin de créer un plan de classement propre à chaque administration, en fonction de sa complexité et de ses besoins. Ainsi, certaines administrations n'utiliseront pas toutes les rubriques proposées, alors que d'autres devront en ajouter de nouvelles.

Afin de coller au plus près à la réalité et de créer un plan de classement exhaustif et fiable, deux approches complémentaires sont nécessaires :

- Relever, de manière systématique, l'ensemble des dossiers existant au sein de l'administration à l'aide de la **liste de recensement de la production documentaire** proposée dans ce guide, en n'oubliant pas les dossiers électroniques, afin d'avoir une vue d'ensemble des dossiers traités au sein de la commune.
- Analyser et décrire les processus de travail en vérifiant les informations directement avec les collaborateurs concernés. Les informations relevées peuvent ensuite être consignées dans des **procédures de gestion des documents** (voir **chapitre 3**) qui complètent le plan de classement.

2.1.2. Valider et réviser le plan de classement

Une fois établi, le plan de classement doit être validé par l'autorité communale, puis diffusé auprès de tous les collaborateurs afin de servir de référence pour la constitution de leurs dossiers. Pour les dossiers électroniques, l'arborescence est construite à l'identique sur le disque partagé ou dans les outils électroniques communs afin que tout le monde puisse y déposer ses documents.

Une fois validé, il ne doit normalement pas être modifié, mais doit être périodiquement révisé pour faire face aux éventuelles modifications dans l'organisation, dans les attributions de la commune ou dans les modes de travail des collaborateurs. Pour ce faire, une personne responsable de la mise à jour du plan doit être nommée afin d'éviter les développements non contrôlés de la structure, ce qui est particulièrement important dans le cas d'une arborescence informatique.

L'étape suivante consiste à ajouter, sur la structure de classement, des règles de conservation des dossiers, pour créer un **référentiel de classement et de gestion**, comme présenté en détail dans le **chapitre 4**. Dans la pratique, il est souvent plus judicieux de créer le référentiel directement après avoir validé le plan de classement; les règles sont ainsi fixées et connues de tous dès l'ouverture des dossiers.

2.2. Constituer des dossiers

Le dossier est le regroupement logique de l'ensemble des documents et des données produits ou reçus dans la conduite d'une activité ou le traitement d'une affaire. Intégrer des documents dans un dossier permet de :

- lier les documents relatifs à une même affaire, de sorte à en avoir une vision complète et fiable ;
- les intégrer dans un plan de classement pour les retrouver plus facilement ;
- gérer efficacement leur stockage et leur élimination, en attribuant des durées de conservation aux dossiers ;
- rendre le savoir explicite : en intégrant les documents aux dossiers dont l'existence et l'emplacement sont connus, on permet le remplacement d'un collaborateur en cas de besoin.

L'ouverture d'un dossier coïncide avec le début d'une affaire, sa clôture avec son terme. Au cours de cette affaire, des documents sont produits ou reçus, puis versés au dossier.

Par exemple, dans le cas du traitement d'une demande de renseignement, le processus de constitution du dossier pourrait être modélisé comme suit :

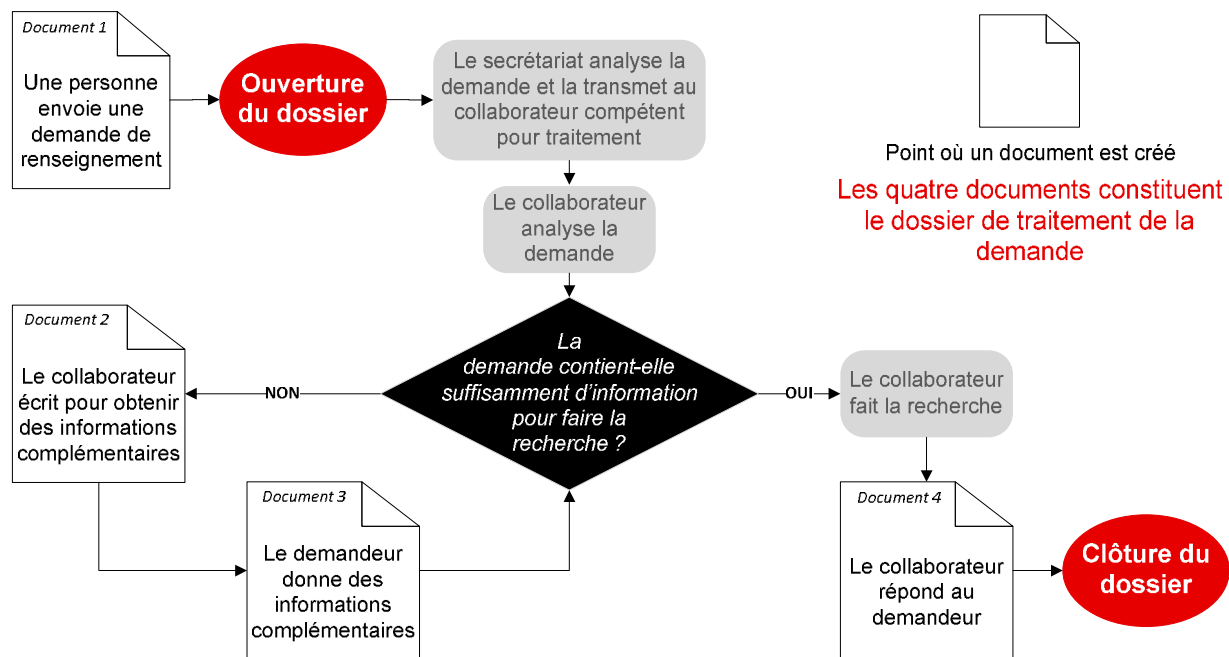
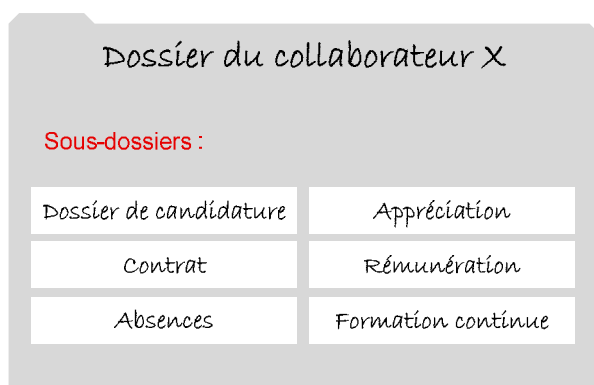


Fig. 2.1. Exemple de constitution d'un dossier

Lorsqu'un dossier contient de nombreux documents, il peut être nécessaire de créer des subdivisions. Celles-ci sont de deux types et reflètent soit une subdivision logique (par partie de l'affaire, par sujet, par année, etc.), soit une subdivision physique (selon la taille ou le nombre de documents). On parle dans le premier cas de « sous-dossiers » et dans le second de « volumes ».

Par exemple, le dossier personnel d'un collaborateur peut comprendre plusieurs sous-dossiers :

Dossier papier :



Dossier électronique :

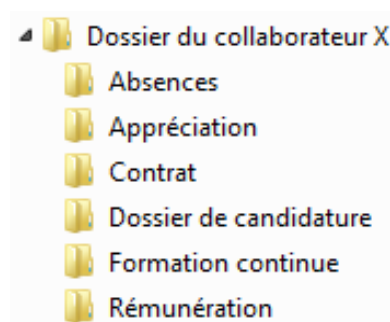


Fig. 2.2 Sous-dossiers à l'intérieur du dossier personnel d'un collaborateur X

Les volumes, quant à eux, permettent simplement une meilleure maniabilité du dossier. On décide de leur taille en fonction des contenants utilisés (fourres, classeurs, etc.), selon la quantité optimale de documents qu'ils peuvent héberger. Ces subdivisions physiques sont utilisées pour les dossiers papier. Dans ce cas, c'est la taille maximale des fourres (x cm) qui définit les différents volumes au sein du dossier.

Certains dossiers, par exemple ceux des relations avec des partenaires extérieurs, documentent une activité continue. On peut les subdiviser en volumes :

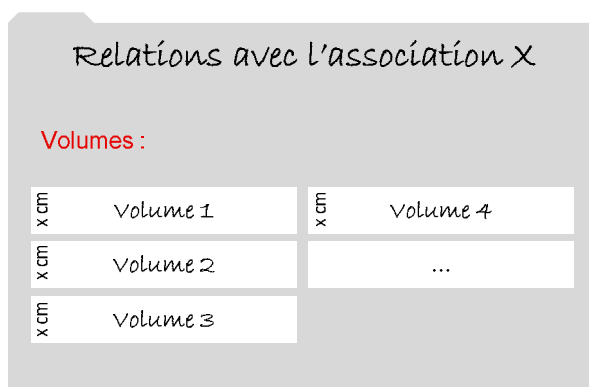


Fig. 2.3 Volumes à l'intérieur du dossier des relations avec une association X

2.3. Créer et ouvrir des dossiers

L'ouverture des dossiers (ou des sous-dossiers et volumes) doit se faire selon les besoins propres aux affaires et activités concernées. Selon l'organisation de l'administration communale, cette responsabilité peut être plus ou moins centralisée et contrôlée, mais, dans tous les cas, des règles minimales doivent être fixées afin de :

- toujours respecter la structure, la numérotation et la nomenclature du plan de classement lors de la création d'un nouveau dossier, sous-dossier ou volume ;
- définir au mieux les responsabilités de l'ouverture et de la tenue des dossiers, en les formalisant, par exemple, dans des **procédures de gestion des documents**.

Ces règles sont d'autant plus importantes dans le cas des arborescences électroniques, dans lesquelles la création, la modification et la suppression de dossiers sont très simples. Afin de contrôler cela, on peut aussi introduire des blocages techniques pour la création, la modification ou la suppression de dossiers et limiter ces possibilités à certains utilisateurs uniquement.

Lors de l'ouverture des dossiers, il est également important que certaines informations soient consignées afin d'en faciliter la gestion future :

- le numéro de classement du dossier (issu du plan de classement), pouvant être complété au besoin par un numéro de dossier qui individualise chaque dossier au sein d'une série ;
- l'intitulé, résumant le contenu de manière claire ;
- les dates extrêmes, complétées lors de la clôture du dossier ;
- au besoin, la mention du créateur du dossier (unité ou dicastère).

Pour les dossiers papier, ces informations sont notées directement sur une étiquette standard à créer au moment de l'ouverture et adaptée à l'ensemble du matériel utilisé (classeurs, dossiers suspendus, etc.). Pour les dossiers électroniques, les mêmes règles de nommage sont appliquées et les informations nécessaires sont consignées sous forme de « métadonnées ».

Métadonnées

Les métadonnées sont des informations relatives à un dossier, à un document ou à une donnée, qui renseignent sur son contenu, sa structure et son contexte. Elles sont essentielles à la gestion électronique des documents.

Les métadonnées peuvent être :

- **descriptives** : elles servent à décrire le document et son contenu (ex. : nom de l'auteur, date de création, intitulé, etc.) ;
- **techniques** : elles servent à décrire les caractéristiques techniques du document (ex. : format de fichier, taille, version du logiciel, etc.) ;
- **administratives** : elles servent à renseigner sur l'utilisation administrative du document (ex. : droits d'accès, durée de conservation, sort final, etc.).

Associées au dossier ou au document au moment de sa création, certaines métadonnées administratives contiennent des consignes concernant sa gestion future (par exemple, son élimination ou son archivage). Une fois le dossier ou le document en question éliminé ou archivé, c'est également sous forme de métadonnées qu'une trace de ces actions peut être conservée.

Il faut non seulement « capturer » ou enregistrer les métadonnées en même temps que les documents, au moment de leur intégration dans un dossier, mais aussi maintenir le lien qui les unit tout au long du cycle de vie pour pouvoir garantir l'authenticité, la fiabilité, l'intégrité et l'exploitabilité des documents.

A noter que la gestion des documents papier repose également sur l'enregistrement de métadonnées, mais de manière manuelle (par exemple sur l'étiquette d'un dossier), alors que l'informatique permet d'automatiser en grande partie leur récolte et leur traitement.

2.4. Organiser le suivi des dossiers

Selon la manière de travailler de l'administration, il peut être utile de développer des outils permettant de suivre le traitement des dossiers. La complexité de tels outils peut être plus ou moins grande, allant de simples listes remplies manuellement à des systèmes de suivi électroniques largement automatisés. Le suivi peut également être centralisé en un seul point (par exemple le secrétariat communal) ou propre à chaque dicastère ou unité.

Dans le cas où l'on souhaiterait établir un outil de ce type, l'**exemple de registre des dossiers** proposé dans ce guide fournit un modèle très simple de ce à quoi pourrait ressembler un système bâti à l'aide d'un tableur. Indépendamment de sa forme, ce modèle propose des métadonnées descriptives et administratives qui sont utiles afin de concevoir et de paramétrer n'importe quel outil de suivi papier ou électronique.

Documents-ressources

- **Cadre de classement**
- **Exemple de registre des dossiers**
- **Liste de recensement de la production documentaire**
- **Modèle de procédure de gestion des documents**
- **Modèle de référentiel de classement et de gestion**