

# **Évolution du concept de classement et d'application des règles de conservation pour les documents d'activité du Comité International de la Croix-Rouge (CICR)**

**Travail de bachelor réalisé par :**

**Emilie MEYLAN**

Sous la direction de :

**Cécile TURNER, Chargée de cours HES**

**Genève, 12 août 2024**

**Information Documentaire**

**Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

## Déclaration

Ce Travail de bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre spécialiste en information documentaire.

L'étudiant atteste avoir soumis son travail à un logiciel de détection de plagiat. Il accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le Travail de bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au Travail de bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste que le présent travail a été réalisé en utilisant uniquement les sources citées dans la bibliographie, qu'il est le fruit de ma réflexion personnelle et a été rédigé de manière autonome. »

Fait à Genève, le 12 août 2024

Emilie MEYLAN

# Remerciements

Nous souhaitons remercier les personnes suivantes qui nous ont beaucoup aidés dans la réalisation de ce travail.

- Madame Cécile Turner, notre conseillère pédagogique, pour sa patience, son suivi et ses recommandations.
- Notre mandante, madame Véronique Ingold, ainsi que les différentes personnes de des unités de Gouvernance de l'information et des Archives du CICR pour leur disponibilité, leur gentillesse et pour avoir pris le temps de répondre à nos nombreuses questions.
- Toutes les personnes interviewées dans le cadre de ce travail pour leurs réponses précieuses ainsi que l'intérêt qu'ils ont porté pour ce sujet.
- Nos amis et famille pour leur soutien moral et leurs nombreux conseils.

## Résumé

Fondé en 1863, le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) est une organisation internationale suisse venant en aide aux victimes de conflits. Depuis 2010, le CICR utilise un plan de classement et un calendrier de conservation lié avec 2840 entrées pour gérer les documents d'activité de l'ensemble de l'organisation. Ces outils s'appliquent aux dossiers papiers des différents services producteurs ainsi qu'aux emails et leurs pièces-jointes. L'unité de Gouvernance de l'information, qui supervise la mise en place et l'utilisation de ces outils, désire transformer ces référentiels. Ce travail de bachelor analyse ces derniers dans le but de proposer des recommandations d'évolution. Il considère aussi l'application d'un calendrier de conservation big bucket et l'ajout de fonctionnalités d'auto-classification pour traiter plus facilement la grande quantité d'information produite par le CICR.

Après avoir effectué une analyse de l'existant, nous avons constaté que les outils actuels sont très denses et compliqués à comprendre. Des rencontres avec des archivistes les utilisant et ayant des contacts réguliers avec le personnel de l'organisation ont mis en avant le fait que ces derniers n'utilisaient pas ces référentiels et qu'ils rencontraient des difficultés à gérer leurs documents.

Dans le but de faciliter la gestion des records de l'organisation, nous proposons de créer un référentiel unique constitué d'un plan de classement simplifié et réduit avec des règles de conservation par lot (ou en big bucket). Nos idées sont compilées dans un cahier des charges dans l'idée d'un projet de mise en place de ce futur outil. Nous suggérons également l'ajout de fonctionnalités automatisées afin de faciliter le classement.

Mots-clés : Comité international de la Croix-Rouge, CICR, classification, plan de classement, règles de conservation, calendrier de conservation, calendrier de conservation big bucket, classification automatisée

# Table des matières

|   |            |
|---|------------|
| <b>Déclaration.....</b>   | <b>i</b>   |
| <b>Remerciements.....</b>   | <b>ii</b>  |
| <b>Résumé .....</b>   | <b>iii</b> |
| <b>Liste des figures.....</b>   | <b>vi</b>  |
| <b>Liste des tableaux .....</b>   | <b>vii</b> |
| <b>1 Introduction.....</b>  | <b>1</b>   |
| <b>2 Le Comité International de la Croix Rouge.....</b>   | <b>2</b>   |
| 2.1 Les missions et activités.....  | 2          |
| 2.2 L'unité de Gouvernance de l'information.....  | 6          |
| <b>3 Revue de la littérature .....</b>  | <b>8</b>   |
| 3.1 Les plans de classement.....  | 10         |
| 3.2 Les calendriers de conservation et les règles de conservation.....  | 13         |
| 3.3 Le concept du « Big bucket retention » .....  | 15         |
| 3.4 La classification automatisée et semi-automatisée .....   | 17         |
| <b>4 Analyse de l'existant .....</b>  | <b>19</b>  |
| 4.1 Le plan de classement.....  | 20         |
| 4.1.1 Historique du plan de classement.....   | 20         |
| 4.1.2 Présentation du plan de classement actuel.....  | 21         |
| 4.1.3 La structure du plan .....  | 22         |
| 4.1.4 Les intitulés et la cotation.....   | 28         |
| 4.1.5 Les versements et le parcours utilisateur.....  | 29         |
| 4.2 Le calendrier de conservation .....   | 32         |
| 4.2.1 Présentation du calendrier de conservation .....  | 32         |
| 4.2.2 Le cycle de vie des documents et les sorts finaux .....   | 32         |
| 4.3 La documentation annexe au plan de classement et au calendrier .....  | 36         |
| 4.4 Tableau récapitulatif de l'analyse.....   | 37         |
| <b>5 Les entretiens .....</b>   | <b>38</b>  |
| <b>5.1 Retours d'expérience d'organisations similaires au CICR concernant la classification et la conservation de leurs documents d'activité.....</b> | <b>38</b>  |
| 5.1.1 Le choix des organisations .....  | 38         |
| 5.1.2 L'Organisation européenne pour la recherche nucléaire ou CERN .....   | 39         |
| 5.1.3 Médecins sans frontières (MSF) .....  | 39         |
| 5.1.4 Le Comité International Olympique (CIO) .....   | 40         |
| 5.1.5 Le Bureau de Genève des Nations- Unies (ONU).....   | 40         |
| 5.1.6 Philipp Morris international.....   | 41         |
| 5.1.7 Entretiens avec des utilisateurs du plan de classement et du calendrier de conservation au sein du CICR .....                                   | 43         |
| 5.1.8 Profils des personnes interviewées.....   | 43         |

|  |           |
|--|-----------|
| 5.1.9 Synthèse des données récoltées .....   | 43        |
| <b>6 Recommandations.....</b>  | <b>45</b> |
| 6.1 Création d'un nouveau référentiel documentaire .....   | 45        |
| 6.2 Planification .....  | 50        |
| <b>7 Conclusion .....</b>  | <b>54</b> |
| <b>Bibliographie .....</b>   | <b>55</b> |
| <b>Annexe 1 : L'organigramme du CICR .....</b>   | <b>59</b> |
| <b>Annexe 2 : Extrait du calendrier de conservation du CICR – la fonction Protection (CICR 2010e).....</b> | <b>60</b> |
| <b>Annexe 3 : Extrait de la documentation annexe (Scope Notes) (CICR 2010c) 72</b>                         |           |
| <b>Annexe 4 : Extrait de la notice IRCPedia sur le plan de classement ...</b>                              | <b>73</b> |
| <b>Annexe 5 : Livrable : Cahier des charges pour la création d'un nouveau référentiel 74</b>               |           |

## Liste des figures

|   |    |
|---|----|
| Figure 1 exemple de fonctions de gestion – administration .....   | 25 |
| Figure 2 exemple de fonction de gestion – formation .....   | 25 |
| Figure 3 exemple de la structure du plan - fonction Assistance avec certaines de ses classes<br>et sous-classes ..... | 27 |
| Figure 4 exemple 1 de cotation - la fonction B Protection .....   | 29 |
| Figure 5 exemple 2 de cotation – la fonction D Droit .....  | 29 |
| Figure 6 aperçu du calendrier de conservation .....   | 33 |
| Figure 7 Cycle de vie des documents papier du CICR .....  | 34 |
| Figure 8 Cycle de vie des emails du CICR .....  | 35 |

## Liste des tableaux

.

|   |    |
|---|----|
| Tableau 1 Récapitulatif des informations de l'analyse de l'existant ..... | 37 |
|---|----|



# 1 Introduction

Le Comité International de la Croix-Rouge (CICR) est une organisation internationale indépendante et neutre venant en aide aux victimes de conflits armés. Pour gérer et classer certains de ses documents d'activité, l'organisation suit un plan de classement et un calendrier de conservation lié de 2840 entrées mis en place en 2010. L'équipe en charge de superviser ces référentiels constate qu'une mise à jour est nécessaire. Elle remarque également que les utilisateurs finaux appréhendent de les employer pour classer leurs documents. Le CICR désire donc mettre en place une nouvelle version simplifiée et modernisée de ces outils dans le futur. Plus tard, l'organisation souhaite également inclure le nouveau référentiel dans le système d'archivage à long terme pour gérer tous les documents électroniques de l'organisation.

Ce travail de bachelor a pour objectif de proposer des pistes d'adaptation possibles de ces référentiels et d'étudier la possibilité d'inclure de nouvelles fonctionnalités comme la classification automatisée. Pour répondre à cette problématique, ce mémoire commence par présenter l'organisation dans le but de contextualiser les outils dans leur cadre d'utilisation. Puis, une revue littérature étudie les thématiques abordées dans la littérature professionnelle. Ensuite, nous présentons l'analyse des outils actuels effectuée afin d'évaluer leurs atouts et lacunes. Ce travail recense également les entretiens que nous avons eu avec un échantillon d'utilisateurs des référentiels actuels ainsi que des retours d'expérience d'organisations similaires au CICR concernant leurs outils de classification et de conservation. Le travail se termine avec nos recommandations d'adaptation des outils en vigueur.

## 2 Le Comité International de la Croix Rouge

### 2.1 Les missions et activités

Au cours d'un voyage d'affaires, le Genevois Henri Dunant se rend en juin 1859 à Solférino en Italie où il assiste à une bataille de la guerre franco-autrichienne. Cet événement le marquera à vie et sera à l'origine de la création du Comité International de la Croix-Rouge. Il décide d'écrire un livre, *Un souvenir de Solférino*, à son retour racontant cette étape de sa vie et expliquant son désir de créer un organisme venant en aide aux soldats (Dunant 1862). Ce livre fait appel aux dirigeants européens pour considérer le soutien d'une telle structure.

À Solférino les soldats des deux camps sont à terre, épuisés et assoiffés. Les femmes des villages voisins leurs donnent à boire et tentent de les soigner avec ce qu'elles trouvent mais cela s'avère peu efficace (Dunant 1862, p. 16). Les deux camps ont également établi des lieux de soins avec des médecins où on amène les blessés sur des brancards et ont leur fait « subi[r] un espèce de pansement » (Dunant 1862, p. 21). Ils soignent d'abord les officiers, puis les sous-officiers et enfin les soldats lambda.

Ceux ayant encore la force de rester debout et de marcher sont rassemblés et partent avec leurs camarades, les autres sont laissés pour morts sur le champ de bataille ou sont emportés par les « ambulances volantes » mais comme celles-ci sont encombrées par le nombre impressionnant de blessés, « on fut obligé de les faire attendre deux ou trois jours dans [celles-ci], avant de les entreposer à Castiglione où l'encombrement devient indescriptible ». (Dunant 1862, p. 31). A l'exception des prisonniers, on ne soigne pas les soldats autrichiens.

À Solférino, il remarque que les morts français sont enterrés dans des fosses alors que les dépouilles des Autrichiens sont laissées telles quelles sur le champ de bataille où elles sont attaquées par les mouches et les corbeaux.

À Castiglione, il constate que :

*« il y a de l'eau et des vivres, et pourtant les blessés meurent de faim et de soif ; il y a de la charpie en abondance, mais pas assez de mains pour l'appliquer sur les plaies ; la plupart des médecins de l'armée ont dû partir (...) les infirmiers font défaut (...) il faut donc organiser un service volontaire (...) [qui] a pour résultat désastreux d'augmenter la confusion et d'aggraver (...) le misérable état des blessés. » (Dunant 1862, p. 32).*

Ainsi, alors que le matériel et les vivres sont présents, le manque de structure et de standardisation des pratiques de soins fait que les plaies empirent, par conséquent les blessés meurent rapidement même s'ils auraient pu être sauvés. Dunant organise avec des femmes du village un groupe aidant les soldats de manière égale sans distinction de nationalité. A l'époque, cette idée surprend car, comme l'explique un article sur l'histoire du CICR de 2023, « les armées de l'époque avaient plus de vétérinaires dans leurs rangs que de chirurgiens » (CICR 2023).

À son retour, il est marqué tant par les horreurs de la guerre qu'il a découvert que par la volonté de certains locaux d'aider en soignant les blessés directement ou en offrant de l'argent ou des vivres. À la suite de ce constat, il se demande si en temps de paix, il ne serait pas possible de « constituer des sociétés de secours dont le but serait de faire donner des soins aux blessés, en temps de guerre, pas des volontaires zélés, dévoués et bien qualifiés pour une pareille

œuvre. » (Dunant 1862, p. 66). Ces sociétés seraient inactives en temps de paix mais se prépareraient dans l'éventualité de futures guerres, afin d'être toujours organisées et prêtes. Il suggère qu'il y aurait des versions de ces sociétés dans un certain nombre de pays pour venir en aide aux populations locales.

Il décide de proposer cette idée à de nombreuses grandes familles influentes européennes pour avoir leur soutien financier et politique afin de pouvoir exercer librement en temps de paix et de guerre pour remplir leurs missions. Chacune de ces sociétés seraient dirigées par un comité constitué de personnes locales des familles dirigeantes ainsi que de tous les volontaires souhaitant y participer.

Il veut apporter de meilleurs soins aux soldats blessés sur les champs de bataille jusqu'à leur convalescence dans des hôpitaux. Ils seront donnés par des volontaires bénévoles formés constitués d'hommes et femmes de n'importe quel rang social. Ils aideront tous les blessés, quel que soit leur nationalité ou affiliation politique. Le secours sera immédiat car le temps est compté pour beaucoup de blessés. Dans ce but, les volontaires seront organisés notamment dans leur gestion des blessés mais aussi pour la logistique et le transport des blessés. De plus, afin d'éviter toute perte de temps inutile, Dunant propose aussi d'avoir de meilleurs moyens de transports pour rapatrier les blessés rapidement. Il met en avant le fait que pour que ces sociétés puissent être efficaces, il faudra que leur travail soit facilité par les différentes armées (Dunant 1862, p. 67; 71-73). Ces idées vont devenir les premières missions et activités du CICR. Aujourd'hui, elles sont toujours cruciales à l'institution.

Il nomme donc ces sociétés les « Sociétés de secours pour blessés de guerre », qui sont l'ancêtre du Comité International de la Croix-Rouge (Dunant 1862, p. 67).

En effet, un an après la parution de son livre, en février 1863, Dunant se réunit à Genève avec les quatre autres futurs co-fondateurs du Comité : Gustave Moynier, les docteurs Louis Appia et Théodore Maunoir ainsi que le général Guillaume-Henri Dufour. Comme proposé dans le livre de Dunant, ils font valoir l'intérêt de ces sociétés nationales aux gouvernements Européens qui les séduisent.

Il est établi que le rôle du CICR est principalement d'organiser l'aide humanitaire locale dans les pays en guerre de manière neutre. Petit à petit, il s'implante dans les pays de manière plus directe et collabore avec les différentes Sociétés nationales (CICR 2024).

Au début de la Première guerre mondiale, le Comité International de la Croix-Rouge ouvre « l'Agence internationale des prisonniers de guerre » à Genève. Ce bureau propose de rechercher les prisonniers de guerre et les soldats disparus afin de reformer un lien avec leurs familles.

Rechercher, gérer et conserver l'information de ces milliers de prisonniers et soldats disparus venant de partout en Europe est une tâche et mission cruciale du Comité. Les membres consignent l'information dans des fiches individuelles qu'ils classent dans des répertoires (Hashemi 2018, p. 373). Actuellement, l'institution donne la possibilité de consulter et effectuer des recherches parmi ces 5 millions de fiches numérisées concernant 2 millions de personnes grâce à leur base de données en ligne (CICR [2021?]).

Pendant cette période de conflits internationaux, le Comité évolue beaucoup : « Il augmente le nombre de ses visites aux prisonniers de guerre et se prononce sur l'emploi d'armes qui causent des souffrances extrêmes » (CICR 2024). Ils visitent aussi des prisonniers politiques en Asie. Dû à l'ampleur de ces conflits, les Sociétés nationales se structurent et se développent.

De même, pendant l'entre-deux-guerres (1918-1939), le CICR s'étend de plus en plus en dehors de l'Europe dans les autres continents comme en Afrique et en Amérique du Sud. Ils aident aussi les victimes de guerres civiles, en particulier celle d'Espagne (CICR 2024).

Lors de la Seconde guerre mondiale, l'organisation s'élargit encore et aide les victimes des différents camps politiques. Comme lors de la Grande guerre, elle recherche, gère et conserve des millions d'informations sur les prisonniers de guerre et les soldats disparus. Elle permet également d'échanger des messages entre les prisonniers et leurs familles. Après la guerre, elle continue à faire le lien entre des soldats disparus et leurs proches. Ces démarches font également parties des missions et activités du CICR et existent encore aujourd'hui. Comme pour la Première guerre mondiale, l'organisation permet de rechercher des informations sur des personnes détenues lors de la guerre d'Espagne et de la Seconde guerre mondiale.

### **Les Conventions de Genève et le Droit International Humanitaire**

Dans son livre, *Un souvenir de Solferino*, Henri Dunant fait appel aux dirigeants des royaumes ennemis de se mettre d'accord sur sa cause en mettant en avant le fait qu'ils se rencontrent parfois et demandent qu'ils en « profitent (...) pour formuler quelque principe international, conventionnel et sacré, lequel, une fois agréé et ratifié, servirait de base à des Sociétés de secours pour les blessés dans les divers pays d'Europe. » (Dunant 1862, p. 73). Il propose ainsi ce qui sera plus tard les Conventions de Genève et la base du Droit Humanitaire international (DIH).

En effet, en 1864, les fondateurs du CICR demandent aux gouvernements d'adopter la première Convention de Genève, obligeant les pays la ratifiant à soigner les soldats blessés de toutes origines. En signant, ils reconnaissent le travail du Comité International de la Croix-Rouge. C'est à ce moment-là qu'est introduit l'emblème unique et reconnaissable du Comité : la croix rouge sur fond blanc, inspirée du pays d'origine des fondateurs (CICR 2024).

Le Droit International Humanitaire (DIH) est « un ensemble de règles visant à limiter les conséquences des conflits armés. Il protège les personnes qui ne participent pas ou plus aux hostilités et restreint les moyens et méthodes de guerre » (CICR [2024?a?]). Les Conventions de Genève et leurs Protocoles forment une partie importante du DIH, à l'instar de la première de 1864, elles sont des traités avec de nombreuses règles limitant les états signataires à la « barbarie de la guerre ». Elles protègent les civiles et les membres d'organisations humanitaires ne participant pas aux conflits ainsi que les blessés (CICR [2024?b?]).

L'inclusion des civiles date de la version de 1929. L'idée était alors inédite, l'aide étant auparavant principalement centrée sur les soldats.

## **Le Comité International de la Croix-Rouge aujourd'hui**

Le CICR est une organisation privée « constituée en association » et régie par les articles 60 et suivants du droit suisse. Il est « neutre, impartial et indépendant ». Afin de pouvoir exercer ses missions, il a le statut équivalent d'une organisation internationale (CICR 2018). Son siège est à Genève, sa ville d'origine, et il a 105 délégations et missions partout dans le monde. À la fin 2022, 22'562 personnes y travaillent, soit 1396 à Genève et 21'166 sur le terrain (ICRC 2023, p. 49).

Le CICR est donc une entité indépendante, à l'instar des sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge, soutenues par la Fédération de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge. Cela représente aujourd'hui 192 Sociétés nationales venant en aide aux victimes de guerre de manière neutre et impartiale selon ses principes fondamentaux (CICR 2016).

Le siège dirige les opérations du CICR et abrite la présidence du Comité. Ce dernier a pour mission humanitaire de « protéger la vie et la dignité des victimes de conflits armés et d'autres situations de violence » (trad. de ICRC 2023, p. 300). A l'origine créé pour venir en aide aux soldats, sa mission s'est dorénavant élargie pour soutenir toutes les formes possibles de victimes soit : les prisonniers et les civiles. Ses activités incluent entre autres :

- Soigner les blessés
- Donner accès à de l'eau potable, de la nourriture et des habitations
- Réunir les familles séparées
- Trouver les personnes disparues
- Identifier les cadavres
- Rapatrier et inhumer respectueusement les dépouilles
- Visiter les personnes détenues à la suite d'un conflit ou autre situation de violence

De plus, le CICR doit également prévenir les souffrances futures en promouvant la paix, tout en garantissant le respect du droit international humanitaire. Ainsi, il est chargé de mettre en place et surveiller que le droit humanitaire et les Conventions de Genève soient bien suivis par les pays.

Les personnes travaillant dans l'organisation s'assurent aussi de protéger et d'aider les personnes en détention, notamment en surveillant l'état des camps ainsi que leurs conditions de détention. La Convention de Genève de 1949 ayant donné le droit à l'institution de visiter les camps de prisonniers de guerre (ICRC 2023, p. 550). Comme lors des deux Guerres mondiales, ils aident également à retrouver les personnes déplacées suite à des conflits à retrouver leurs familles (ICRC 2023, p. 5).

L'organisation est gouvernée depuis le siège par l'Assemblée et son Conseil auquel appartiennent le Président et le Directeur-Général. Ils les informent des différentes opérations du CICR ainsi que des relations qu'ils entretiennent avec les gouvernements (ICRC 2023, p. 19). Dirigé par le Directeur-général, le Conseil d'administration est le corps exécutif du Comité. C'est lui qui met en place la stratégie institutionnelle (ICRC 2023, p. 11). Six départements sont sous ses ordres et exécutent les différentes missions de l'institution.

- Droit international, politiques et diplomatie humanitaire
- Protection et services essentiels
- Soutien et transformation numérique
- Mobilisation, Mouvement et partenariats
- Opérations
- Personnes et culture

Une analyse plus détaillée des différentes unités et fonctions est présente dans le chapitre 3 Analyse de l'existant. L'organigramme du Comité International de la Croix-Rouge est disponible en annexe (Annexe 1).

## **2.2 L'unité de Gouvernance de l'information**

L'unité de Gouvernance de l'information du CICR est à l'origine de ce travail de bachelor. Notre mandante, madame Véronique Ingold en est la cheffe. Ce service se trouve dans le département de Soutien et transformation numérique.

Erica Rice, en reprenant la définition proposée par la communauté d'archivistes ARMA, présente la gouvernance de l'information comme étant : "the overarching and coordinating strategy for all organizational information. It establishes the authorities, supports, processes, capabilities, structures, and infrastructure to enable information to be a useful asset and reduced liability to an organization" (Rice 2021). Ils établissent donc et coordonnent la gestion de l'information de l'organisation en prenant en compte les législations en vigueur et les risques contenus dans certains documents, tout en l'adaptant aux fonctions particulières de l'institution.

Les membres de l'unité sont en charge du Records Management des documents d'activités du CICR soit la gestion des records ou documents reçus et produits par les différentes unités de l'organisation (au siège et sur le terrain) lors de leurs activités. Ils garantissent la pérennité, la traçabilité, la protection et la sécurité des informations contenues.

Leur rôle est aussi de formaliser les règles d'utilisation et de production de l'information au sein de l'institution. Ils soutiennent le personnel dans leur gestion des documents et surveillent que ces normes soient bien implémentées et suivies (Makhlouf Shabou 2018, p. 61).

Comme mentionné précédemment, 20'000 personnes participent aux activités du Comité International de la Croix-Rouge et produisent donc des documents, cela crée une masse importante d'informations à gérer pour l'unité. Ce constat est également augmenté par le développement du numérique et la multiplication des canaux de communication (emails, SMS, chats dans différents applications, réseaux sociaux...).

L'unité a mis en place plusieurs outils de gestion documentaire pour les archives courantes et intermédiaires des documents du CICR. Elle a supervisé leur déploiement et leurs utilisations. Le personnel de l'unité sont les personnes de référence les concernant.

Certains de ces outils sont brièvement présentés ci-dessous :

- SharePoint est l'outil de gestion collaborative des documents. Il sert également de dépôt des documents électroniques de l'organisation qui sont ensuite capturés par IKeep lorsque leur phase semi-active est clôturée
- Les Reference Files, sont les bases de données mises en place à travers le logiciel Lotus Notes. Le système d'archivage intermédiaire des emails du CICR.
- Ikeep est le système d'archivage légal électronique. Il a été élaboré spécialement pour le CICR.

### 3 Revue de la littérature

Afin de faire une analyse de l'existant concluante et ensuite proposer des recommandations intéressantes pour l'unité de Gouvernance de l'information du Comité International de la Croix-Rouge, il était nécessaire de passer en revue ce que dit la littérature professionnelle sur les fondamentaux théoriques concernant la classification et les plans de classement ainsi que les calendriers de conservation. De plus, il était également important de prendre connaissance des thématiques de l'automatisation en archivistique, en particulier la classification automatisée, ainsi que des calendriers de conservation structurés en big buckets. Ces notions étant inédites pour nous avant d'avoir commencé ce travail de bachelor.

Les objectifs de recherche étaient les suivant :

- Comprendre les buts et objectifs de ces référentiels
- Connaître les bases théoriques pour les élaborer et les implémenter
- Identifier les bonnes pratiques à appliquer pour faciliter leurs utilisations dans les institutions
- Définir le concept des calendriers de conservation en big bucket et connaître ses origines
- Repérer pour quels types d'organisation cette structure est utilisée et comment le mettre en place
- Démontrer l'intérêt de l'automatisation en archivistique et identifier les acteurs-clés
- Étudier si la classification automatisée ou semi-automatisée est intéressante à mettre en place pour une institution comme le CICR

Les sources proviennent principalement d'articles scientifiques et d'ouvrages de la littérature professionnelle ou académique du domaine de l'archivistique. Il y a également des textes de référence issus d'Archives nationales ou régionales de divers pays. Les recherches ont été faites en anglais et en français.

Pour la partie concernant la classification, les plans de classement et les calendriers de conservation plus classiques, nous avons principalement cherché des documents de références reconnus tel que *Les fonctions de l'archivistique contemporaine* de Carol Couture (1999) ou *Classification des documents dans les organismes* de Sabine Mas (2011) en les croisant avec quelques sources plus récentes comme *Records and information management. Fundamentals of Professional practice* de William Saffady (2021). La théorie et les bonnes pratiques dans ces différents domaines ont peu changé au fil du temps, à l'exception de la place important que prend la thématique du digital dans la documentation récente.

En revanche, pour la classification automatisée et le concept du *Big bucket*, il était important de prendre principalement des informations de sources récentes car ces sujets sont des questionnements de recherche plus actuels, en particulier pour tout ce qui est du ressort de l'automatisation, et évoluent rapidement.

#### Termes employés

Lorsque nous avons effectué ces recherches, nous nous sommes aperçu que les termes utilisés pour parler de plans de classement ou de calendriers de conservation varient selon les



régions. Il arrive même parfois que leurs utilisations soient différentes dans plusieurs organisations d'un même pays.

Ainsi, il est possible de voir, surtout dans la littérature québécoise, le terme schéma de classification ou plan de classification pour parler du plan de classement comme dans le livre de Sabine Mas mentionné précédemment (Mas 2011). Elle pointe également l'attention sur le fait qu'il existe aussi des « guide[s] de classification » pouvant désigner des plans de classement ou des guides aidant les utilisateurs dans leur classements (Mas 2011, p. 28).

Pour les calendriers de conservation, ils sont parfois appelés tableau de tris ou tableau de gestion, notamment dans la littérature française comme dans l'article de Morand-Khalifa et al. Par extension, ils utilisent les mots « règles de gestion » pour ce que nous appelons les règles de conservation (Morand-Khalifa et al. 2009).

Au Québec, les archivistes semblent plutôt utiliser les expressions « calendrier de conservation » ou « référentiel de conservation » comme lu dans le Nouveau glossaire de l'archivage de Marie-Anne Chabin (Chabin 2010).

Les anglophones utilisent généralement les mots filing plan pour le plan de classement et retention schedule pour le calendrier de conservation comme vu dans l'ouvrage de Saffady (Saffady 2021).

Pour l'élaboration de ce travail de bachelor, nous avons fait le choix d'utiliser les termes de plan de classement et calendrier de conservation car ce sont ceux employés par la Haute École de Gestion dans la cadre des différents cours d'archivistique qu'elle propose.

## **La masse documentaire**

Depuis plusieurs années, nous voyons une augmentation impressionnante de l'information que nous produisons et recevons. L'archiviste Gilbert Coutaz, dans son article *La croissance et la maîtrise des masses documentaires*, parle même de « flux grossissant et bouillonnant de données » et d'« infobésité » (Coutaz 2016, p. 2). Comme exemple de ce phénomène, nous pouvons mentionner les statistiques des services d'archives cantonales suisses qui, pour l'année 2020, ont eu un accroissement de 10 kilomètres linéaires (Bavaud, Bischoff, Bussard 2022, p. 1). Cette masse documentaire peut rendre difficile certaines pratiques fondamentales de l'archivistique tel que la classification des documents capturés. Il risque alors d'avoir des pertes d'information et que « les missions patrimoniales ne soient ainsi pas remplies » (Bavaud, Bischoff, Bussard 2022, p. 1). Il est donc nécessaire d'adapter les pratiques archivistiques à ce contexte actuel particulier. Bien que le CICR ne soit pas une institution publique, elle a un intérêt historique fort et désire conserver ses archives comme traces de la continuité historique de ses missions. Risquer d'avoir des pertes d'information est problématique pour des raisons légales également car cela pourrait empêcher l'archivage de documents probants ou une gestion adéquate de données sensibles.

En plus de cet enjeu, il faut également parler du numérique qui, contribuant beaucoup à l'infobésité, questionne également les pratiques du métier. Vionnet met ainsi en avant le fait que les outils d'archivistiques ont été en majorité créés dans le but de gérer des documents papiers alors qu'ils sont aujourd'hui utilisés dans un contexte hybride (Vionnet 2020, p. 268). Il est donc important de les adapter. Comment gérer et ordonner les milliers d'emails, les SMS

ou les messages de chat créés et reçus dans les organisations ? Vionnet explique que, bien que ces éléments soient pris en compte dans le traitement des documents d'activités ou records d'une organisation, leurs traitements « dans les pratiques du records management héritées du monde papier paraissent encore complexe. » (Vionnet 2020, p. 273).

Il nous paraissait nécessaire d'aborder cette problématique avant la revue de la littérature car ces questions sont centrales pour les grandes organisations où l'acquisition en masse de ces milliers de records rendent leur traitement difficile.

### **3.1 Les plans de classement**

Avant de commencer à aborder le sujet du plan de classement, il est important de discerner la notion de classement de la classification. Dans son article de 2012, Aude Collet les distingue ainsi : la classification est une « structure hiérarchique et logique de catégories conçue pour faciliter le classement et le repérage » alors que le classement est « une opération consistant à organiser un ensemble de documents suivant un plan de classement » (Collet 2012, p. 247). Ainsi, le classement est donc une action découlant de la classification qui elle, est la structure elle-même. Le plan de classement est donc l'outil issu de ces réflexions de structure.

Avec l'accroissement des documents administratifs dans les organismes à la suite du développement des processus métiers et le développement des exigences légales autour des documents liés à l'activité des organisations tels que les preuves de financement, il est devenu indispensable pour les organisations de structurer la gestion de leurs documents en appliquant des règles et des méthodes standardisées afin d'éviter les pertes et de trouver rapidement les documents probants. C'est dans ce cadre que s'inscrit le plan de classement. Il permet d'assurer la pertinence des documents classés.(Couture 1999, p. 221).

En effet, l'information consignée dans ces documents est liée aux activités et processus de travail de l'entité qui les a produits. Elle est donc associée aux missions de cette dernière et est par définition un document d'archives (Chabin 2010, p. 4). Ces documents sont donc indispensables pour avoir une trace des missions et activités de l'organisation (Saffady 2021, p. 31). En plus de cela, certains documents sont « engageants » et peuvent être nécessaire en cas de litige ou d'audit financier par exemple. Chabin parle même de documents « vitaux » pour certains cas « du fait du risque juridique ou financier qui y est attaché (...). Il peut s'agir de documents récents, stratégiques et confidentiels, aussi bien que de documents anciens et externes tels des autorisations administratives de 30 ans ou plus et toujours en vigueur. »(Chabin 2010, p. 14). Il est donc crucial qu'une organisation ait un système de classification afin de gérer et classer ces documents importants.

Un plan de classement a plusieurs buts dont, comme nous l'avons vu précédemment, le repérage des documents. Il permet également de préserver la « mémoire institutionnelle » et la valeur de preuve des documents. Pouvoir lier les documents à leur contexte de production est crucial et suit deux principes fondamentaux des archives :

- Le principe de provenance.
- Le principe de respect des fonds

En effet, les documents sont enregistrés selon leur contexte de production et donc en fonction de leur provenance. Pour qu'une archive soit fiable et authentique, il est nécessaire de

connaître sa provenance et donc de pouvoir avoir une trace de ses origines. De même, conserver les documents en respectant la structure des fonds permet d'assurer leur intégrité en les inscrivant dans un cadre établi. Couture explique que c'est l'objectif de la classification d'assurer ce lien entre les documents et « leurs fonds d'origine ». Il faut « qu'à l'intérieur de ce dernier ils sont classifiés dans l'ordre correspondant à celui que leur a donné leur créateur » (Couture 1999, p. 221). L'auteur ajoute que le plan de classement est le biais par lequel la taille et la structure du fonds est identifiable et qu'il est donc « la preuve tangible de l'application du principe de respect des fonds d'archives. » (Couture 1999, p. 221).

Il permet aussi de faciliter les recherches et l'accès aux dossiers. Couture le présente même comme le premier outil de recherche de fonds pour des raisons administratives ou historiques (Couture 1999, p. 221).

Ces notions sont d'autant plus importantes pour des organisations gérant beaucoup de documents d'activités (Collet 2012, p. 248).

Un plan de classement doit avoir une structure stable mais il doit également pouvoir être adaptable. Les modèles remplissant ces deux critères sont limités (Mas 2007, p. 16). La structure la plus couramment utilisée actuellement est une arborescence hiérarchique car elle est claire et facile à appréhender. Elle est généralement basée sur les activités et fonctions de l'organisation où le plan est intégré.

Auparavant, les plans de classement suivaient souvent les organigrammes des entités qui les appliquaient mais ce choix s'est montré trop rigide. En effet, dès que des changements institutionnels se font, ils doivent être mis à jour ce qui demande un travail énorme pour les archivistes. De plus des modifications fréquentes risquent d'entraîner des erreurs de classement. Cela peut également créer des problèmes de repérage (Couture 1999, p. 249).

Dans les années 70, un archiviste québécois Jacques Renaud propose de séparer les fonctions de gestion et d'exploitation des organisations et de les utiliser comme base pour créer les plans de classement. Les premières représentent les activités administratives communes à la majorité des entités tel que la gestion des ressources humaines. À l'inverse, les fonctions d'exploitation sont des fonctions spécifiques à chaque institution et sont celles effectuées pour mener à bien leurs missions institutionnelles. Ces dernières sont donc uniques à chaque entité. De plus cette structure est stable car ces fonctions ne vont pas ou peu changer dans le temps. (Mas 2007, p. 33). Elle doit également pouvoir être adaptable si des modifications sont nécessaires.

Comme mentionné précédemment, la classification de documents d'institutions prête un intérêt particulier au contexte de création des documents à cause de son lien fort avec les missions. Ils sont généralement créés dans ce but et reflètent leurs activités. Ces documents sont donc créés dans le cadre des fonctions d'exploitation des organisations.

Cette structure va ainsi représenter de manière hiérarchique les fonctions, activités et tâches en classes et sous-classes dans une arborescence (Mata Caravaca 2017, p. 20).

Ce cadre permet d'aider la compréhension du contexte de création des documents.

Il est important de conserver ce lien dans la structure du plan car cela « [fournit] le contexte de création des documents afin de garantir l'interprétation de l'information consignée » (Mas 2011, p. 33). Ne pas prendre en compte ceci pourrait avoir des conséquences sur la valeur de l'information qu'ils contiennent. Leur importance juridique ou administrative pourrait être compromise également (Collet 2012, p. 248). Tous les types de documents liés aux activités et missions des organisations y ont leur place.

Les activités de l'organisation doivent être clairement énoncées dans les premiers niveaux hiérarchiques car le plan doit « refléter le plus exactement possible les mandats, les fonctions et les activités du créateur du fonds d'archives » (Couture 1999, p. 248). Il est donc crucial d'effectuer une analyse des besoins au sein de l'organisation avant d'élaborer un plan de classement.

De plus, le plan de classement doit pouvoir être adaptable si nécessaire. Comme il faut représenter au mieux les missions de l'organisme il est important d'effectuer des révisions fréquentes afin qu'il tiennent compte de l'« apparition de nouveaux sujets » ou à l'inverse de changer certaines classes devenues obsolètes (Mas 2007, p. 17).

Aude Collet explique que, par souci d'exhaustivité et d'avoir une représentation la plus fiable possible des fonctions organisationnelles, il est nécessaire que toutes les classes possibles soient énumérées même si cela pourrait signifier avoir des classes vides. Elle justifie cela en argumentant que : « l'absence d'un élément de la structure désoriente l'utilisateur du plan de classement et porte le risque de création de classes «anarchiques » (Collet 2012, p. 260).

Cependant, Sabine Mas pense que la « macrostructure » c'est-à-dire le nombre de classes de premier niveau de l'arborescence du plan de classement doit être « une extension légère » car si elle est trop étendue cela crée des difficultés de repérage et perturbe l'utilisateur (Mas 2007 cité par Collet 2012 p.259).

Cette dernière a écrit un livre *Classification des documents numériques dans les organismes. Impact des pratiques classificatoires personnelles sur le repérage* en 2011 où elle analyse la classification des documents et les plans de classement du point de vue des utilisateurs. Elle y reprend des notions provenant de sa thèse de doctorat sur le même sujet datant de 2007.

Pour elle, un plan de classement doit être conçu selon le « principe de majorité ». Il doit « convenir à la majorité des utilisateurs » et donc être conçu dans une optique centrée sur l'usager final (Mas 2011, p. 19). Ainsi, il doit être simple avec une structure allant du point général au particulier et compréhensible facilement avec des termes connus et sans équivoque.

Carol Couture mentionne également cette idée : les « intitulés doivent être clairs, chacun associé à une activité unique ». Il ajoute qu'il est nécessaire d'inclure des commentaires facilitant le repérage et le classement (Couture 1999, p. 248). Faire ces démarches permet d'éviter « la création par mégarde d'unités de classification de même nature portant un titre différent » et de permettre à plusieurs personnes d'utiliser le même plan sans erreur (Couture 1999, p. 248).

Un plan de classement doit également proposer un système de cotation et attribuer une cote à chaque classe, c'est-à-dire qu'il doit attribuer à chaque niveau et chaque série, dossier ou document une référence permettant de le lier à sa place dans la structure de classification. Cela permet aussi de regrouper les documents similaires. Ce système peut être numérique, alphabétique ou alphanumérique. A nouveau, il doit être clair, facile à lire et bien respecter les niveaux (Mas 2011, p. 30). Couture précise que la cotation doit être « souple et extensible » (Couture 1999, p. 245) afin de bien représenter les documents classés actuellement et dans le futur.

Selon Cynthia Couture (Couture 2009, p. 76), pour élaborer un plan de classement, il faut connaître :

- Les normes en vigueur sur les systèmes de classification et le Records management tels que les normes ISO et la norme MoReq
- Les documents produits dans le cadre des activités de l'entité
- Les types de documents produits et reçus
- La littérature professionnelle
- Des exemples de plans de classement d'entités similaires

De plus, il est important d'inclure plusieurs étapes de validation faites par la hiérarchie ainsi que des suivis des employés dans leur gestion de l'information. Cette étape étant d'autant plus importante si le plan de classement est introduit dans une proposition de gestion de l'information décentralisée c'est-à-dire dans un cadre où l'archiviste n'est plus le seul à s'occuper des pratiques archivistiques mais en transmet une part au personnel à l'origine des records.

En conclusion, un plan de classement permet d'organiser les entités et documents institutionnels de manière logique. Une structure hiérarchique qui reprend les fonctions et activités de l'entité est le modèle le plus adéquat actuellement. Il permet de conserver le contexte d'origine des documents qu'il inclut de manière exhaustive. Il est important de conserver une structure simple et peu profonde pour qu'elle soit comprise rapidement par les utilisateurs et faciliter le repérage des documents. Pour que la classification documentaire soit faite de manière efficace il est nécessaire de suivre les usagers et de proposer un cadre.

### **3.2 Les calendriers de conservation et les règles de conservation**

Afin de traiter de gros versements de documents et d'éviter les risques liés à la conservation en masse d'archives, il faut « appréhender le problème par ses causes, et non pas par ses conséquences, en les identifiant (...) et en mettant en œuvre les procédures appropriées » (Ghariani 1998, p. 3). Ce processus dont parle Ghariani se fait par l'évaluation. Le but de cette fonction archivistique est d'attribuer une valeur au document (administrative, financière, légale, de témoignage) tout en identifiant leur utilisation pour chaque phase du cycle de vie des documents, de leur création à la fin de leur vie lorsqu'ils sont éliminés ou versés aux archives historiques de l'institution (si elle en a) (Makhlouf Shabou et al. 2020, p. 175). Elle définit donc pour les différentes périodes du cycle de vie des documents :

- Leur durée d'utilisation dite active soit la période où ses créateurs les emploient régulièrement dans le cadre de leurs activités administratives, légales ou financières.

Les documents se trouvent alors dans la période des archives courantes. C'est la Durée d'Utilité Administrative.

- Leur période semi-active où ils ne sont plus couramment consultés mais doivent être conservés de manière accessible pour des raisons légales ou administratives et pouvant ainsi être utilisés comme pièces probantes si nécessaire. C'est la période des archives intermédiaires. C'est la Durée d'Utilisation Légale.
- Leur période inactive. Ils n'ont plus d'intérêt administratif, légal ou financier pour l'organisation mais ils pourraient avoir une valeur historique et ainsi être considérés comme des documents d'archive à valeur permanente. (Archives cantonales vaudoises 2006, p. 7).

Enfin, l'évaluation est également la fonction qui définit le sort final des documents. C'est la fin de la durée de conservation soit le moment où, lorsque le document arrive à la fin de sa période semi-active et devient ainsi inactif, il va être détruit ou versé aux archives historiques (archivage à long terme). Un document est détruit lorsqu'il n'a plus de valeur pour l'institution ou qu'il détient des données sensibles et ne peut pas être conservé plus longtemps que sa durée légale (Couture 1999, pp. 126-127) .

C'est donc lors du processus d'évaluation archivistique qu'on définit si un document a une valeur historique (Lenepveu 2011, p. 4) au début ou à la fin de son cycle de vie. Makhoulouf explique que l'évaluation permet aussi d'identifier et de documenter les rôles et responsabilités des différentes parties prenantes lors de la création et utilisation du document pendant les différentes phases de son utilisation (Makhoulouf Shabou et al. 2020, p. 178). C'est dans ce contexte que s'inscrit le calendrier de conservation en étant l'outil qui compile les décisions de ces différents processus d'évaluation afin qu'elles soient « reconnue[nt] par tous » (Ghariani 1998, p. 3). Procéder à ces analyses dès la création ou capture des documents permet ainsi de standardiser les processus des différentes étapes du cycle de vie et ainsi d'éviter d'avoir une masse de documents non traités.

Couture décrit le calendrier de conservation comme étant l' « instrument de gestion qui regroupe les règles de conservation dont se dote une institution pour rationaliser la conservation de ses archives. » (Couture 1999, p. 60).

Les règles de conservation définissent chaque durée de conservation des séries, dossiers ou documents ainsi que leurs sorts finaux. Chaque durée est généralement fixée en nombre d'années. Le calendrier définit également les différents sorts-finaux des séries ou dossiers ainsi que les procédures à effectuer (élimination, transfert, échantillonnage).

Il faut noter que certains documents passent de l'état actif à inactif à la suite d'un événement, par exemple à la clôture d'un projet. Saffady les appelle « event-based retention triggers » (Saffady 2021, p. 69). Il explique que ces types de durées sont plus compliquées à gérer et difficilement adaptable à des systèmes plus automatisés (Saffady 2021, p. 69). Mais elles sont très courantes pour les documents d'activités d'organisations ou d'entreprises.

Les calendriers sont généralement structurés par fonctions ce qui est plutôt facile à mettre en place et à suivre pour une unité avec peu de fonctions mais peut devenir difficile. Pour Saffady « Difficulty may arise, (...) when a program's unit's records are covered by multiple functional categories. » (Saffady 2021, p. 65). Il met en avant le fait que c'est souvent le cas pour les organisations très grandes avec des milliers de records.

Il existe également des calendriers avec des règles de conservation plus flexibles c'est-à-dire que plutôt que d'avoir des durées de conservation avec des dates butoir fixes, ces calendriers proposent des durées plus souples. Ils donnent les durées de conservation minimales pour être en adéquation avec les lois en vigueur mais ils permettent une conservation plus longue que nécessaire si cela facilite la gestion (Saffady 2021, p. 70). Par exemple, un calendrier avec des durées flexibles les présenterait ainsi : « Destroy when no less than 3 years old and no more than 6 years old. » (NARA 2016).

Pour Saffady, cette structure est plus pratique pour les records managers de la faire accepter par le personnel car ses règles étant par définition plus souple permet plus de liberté. Selon lui, en offrant cette part de flexibilité au personnel, cela va « increase compliance with an organization's retention schedule » (Saffady 2021, p. 70). Les employés seront donc plus enclins à suivre le calendrier et cela augmentera son efficacité.

En conclusion, un calendrier de conservation est un outil recueillant les différentes règles à suivre lors de chaque étape du cycle de vie des dossiers d'activité de l'organisation qui l'utilise en précisant les durées de chaque phase. Il permet ainsi de standardiser et formaliser chaque processus en adéquation avec les différents cadres légaux en vigueur.

### **3.3 Le concept du « Big bucket retention »**

Comme nous l'avons vu au chapitre précédent, un calendrier de conservation classique est généralement organisé par fonctions organisationnelles où les documents sont gérés par séries avec parfois, selon la taille de l'organisation et la quantité de documents produits, des centaines de durées de conservation différentes. Ce nombre vient du fait que les durées d'utilité administratives ou légales varient selon le type de document, son intérêt interne ou éventuellement s'ils sont clôturés à la suite d'un processus métier. Ce dernier cas est souvent décliné et adapté selon le type d'activité ou de l'unité à son origine. Ces centaines d'entrées et variations sont difficiles à suivre pour les utilisateurs et problématiques à gérer pour les archivistes ou records managers des institutions (Saffady 2021, p. 67).

Le dictionnaire de terminologie archivistique de la Société des Archivistes Américains (SAA) définit le big bucket retention comme : « the application of appraisal criteria to related groups of information, usually based on function, to establish a uniform retention period » (Society of American Archivists 2024). Saffady utilise également les termes de « bucketing » ou de « large aggregation » (Saffady 2021, p. 67). Ce dernier a écrit en 2018 un rapport *Records management experience with big bucket retention: a status report* définissant le big bucket retention et étudiant son implantation dans les organisations américaines.

Il y explique que ce concept propose de regrouper les records en catégorie beaucoup plus large et ainsi en les traitant par lots depuis leurs versements. Les différentes catégories ou bucket correspondent aux activités et fonctions principales de l'organisation ou ses processus métiers importants. Ce type de calendrier donne une cote pour chaque catégorie comme les référentiels traditionnels mais il ne liste pas les séries de chaque catégorie sauf comme exemple (Saffady 2018, p. 2). Chaque lot ou catégorie contient plusieurs séries de documents (NARA 2016). Il met en valeur le fait que « The big bucket approach deemphasizes the importance of series » (Saffady 2018, p. 2) dans le but de simplifier les processus de traitement de grande quantité de records.

En effet, tous les records d'une même catégorie auront la même durée de conservation (ou voir une autre très similaire), ce qui diffère complètement des calendriers de conservation classiques. La durée appliquée sera celle étant la plus longue dans le calendrier d'origine permettant ainsi de ne pas risquer d'éliminer des documents encore utiles ou probants.

Ce sont les Archives Nationales américaines ou National Archives and Records Administration (NARA) qui développent ce concept au début des années 2000 pour gérer les archives des gouvernements fédéraux. Ils l'introduisent comme étant une solution pour les problèmes existants lors de l'application des calendriers de conservation classiques. Dans un rapport de 2004, NARA explique que « scheduling concepts were poorly understood by federal employees; that many significant records, including most electronic records, were unscheduled; that some significant records were improperly scheduled » (Saffady 2018, p. 7).

En effet, les calendriers de conservation big bucket sont présentés comme étant une version simplifiée des processus de gestion du cycle de vie des documents qui peuvent être, dans la pratique, difficiles à suivre et appliquer surtout dans des grandes institutions gérant beaucoup de records comme les entités fédérales.

NARA appelle ces calendriers les « big bucket schedules » ou également les « large aggregation flexible schedules » (NARA 2016). L'organisation applique ce système avec le calendrier de conservation à durées flexibles. Ces dernières sont limitées à un nombre restreint afin de simplifier encore plus les processus (Saffady 2018, p. 6). Le big bucket supprime les fonctions et durées similaires ou se répétant, ce qui permettra de rendre le calendrier plus facilement applicable et par extension plus conforme aux réglementations (Chadband 2018).

En effet, NARA constate qu'une structure de ce type avec un nombre restreint de possibilités de gestion est beaucoup mieux perçue et suivie par les utilisateurs (NARA 2016). Ce calendrier séduit par sa simplicité (Chadband 2018) qui, grâce à cela « [improve] an end-user's ability to apply retention requirements accurately and consistently » (Saffady 2018, p. 13).

De plus, il est aussi facilement modulable et peut ainsi être mis à jour régulièrement, ses catégories pouvant aisément recevoir de nouvelles séries (Chadband 2018).

Saffady propose l'idée qu'avec le développement de la classification automatisée, il sera plus facile de l'implémenter avec des calendriers big bucket et des plans de classement simplifiés plutôt que leurs versions traditionnelles (Saffady 2018, pp. 7-8).

La principale critique contre les calendriers big bucket concerne les durées de conservation par lots. En élargissant les durées de conservation, il y a un risque que certaines durées légales ne soient pas respectées, en particulier concernant les destructions de documents contenant des données personnelles au moment où ces records deviennent inactifs. (The State and Local Records Management Division of the Texas State Library and Archives 2017). Une autre critique questionne aussi si cette structure moins détaillée ne créerait pas des problèmes pour le repérage des documents ou séries (The State and Local Records Management Division of the Texas State Library and Archives 2017). Pour cela, NARA suggère la création de référentiels « crosswalk » mettant en lien les concordances de chaque catégories et expliquant où se trouve les différentes séries (NARA 2016).



Dans son rapport, Saffady prend en compte la problématique de la conservation trop longue de certaines informations mais il estime que cette structure reste « the best way to meet the challenge of classifying large daily volumes of electronic records » (Saffady 2018, p. 14).

Pour Saffady, la “proliferation of electronic records” était un élément déterminant pour la popularité des calendriers de conservation big bucket car ils facilitent la gestion de grandes quantités d’information. Il propose que ce serait l’une des meilleures méthodes pour gérer de manière efficace les emails dans les organisations, en particulier celles de grande taille (Saffady 2018, p. 23).

### **3.4 La classification automatisée et semi-automatisée**

Nous produisons et consommons une grande quantité d’informations. Actuellement, beaucoup d’organisations ont une gestion hybride des documents avec une production papier et numérique. Traiter et conserver les documents numériques est complexe. Avec le développement de l’informatique et de l’intelligence artificielle, il y a un fort intérêt pour automatiser certains processus archivistiques (The State and Local Records Management Division of the Texas State Library and Archives 2018) car l’automatisation permet de « réduire ou rendre inutile l’intervention d’opérateurs humains dans un processus où cette intervention était coutumière » (Encyclopaedia Universalis cité par Bavaud, Bischoff et Bussard, 2022 p.5).

Selon NARA, automatiser le records management réduirait le poids des responsabilités de gestion informationnelle demandées au personnel et permettrait de traiter les documents de manière plus régulière (NARA 2014 p.4). Un certain nombre d’institution attend de ses employés qu’ils traitent eux-mêmes leurs documents électroniques, c’est donc à eux de les verser et de les classer correctement et fréquemment dans le système de gestion électronique des documents. Automatiser ces pratiques permettrait de capturer et classer plus régulièrement les documents, de gérer une plus grande masse de données et de libérer les employés de ces tâches (NARA 2014, p. 5).

Réalisé en 2022, le travail de recherche de master de Bavaud, Bischoff et Bussard donne un aperçu de ce que signifie la notion d’automatisation pour l’archivistique. Ils étudient son intérêt pour aider les différentes fonctions du domaine et proposent un éventail d’outils actuels. Lors de leur état de l’art, ils constatent que : « les recherches se sont jusqu’à présent surtout concentrées sur l’évaluation des documents, dans l’espoir notamment de réduire la masse des archives numériques conservées » (Bavaud, Bischoff, Bussard 2022, p. 4). Pour comprendre cela, ils différencient les différentes tâches existantes en archivistiques et déterminent si elles seront difficiles à répliquer par une machine. Les tâches qu’ils appellent « techniques » sont les plus facilement automatisable par exemple celles liées à la préservation de l’intégrité des documents à long terme (Bavaud, Bischoff, Bussard 2022, p. 48).

Les tâches « intellectuelles » sont plus difficilement automatisables car elles nécessitent une « réflexion approfondies en amont ou durant le traitement archivistique ». Certaines fonctionnalités automatisées pourront tout de même aider les archivistes dans ces processus notamment en les informant du type de contenu des documents (Bavaud, Bischoff, Bussard 2022, p. 48). Ce serait donc plutôt des tâches semi-automatisables, c’est-à-dire applicable en partie par une machine (Makhlouf Shabou et al. 2020, p. 9).

En 2014 paraît le rapport *Automated Electronic Records Management Report/Plan* publié par NARA. Ce document fera office de « jalon » pour le développement de l'automatisation de la gestion électronique de Records management (Bavaud, Bischoff, Bussard 2022, p. 5).

Il sépare les différentes possibilités d'utilisation de l'automatisation en 5 approches, allant d'une proposition avec aucune automatisation à une version avec un degré élevé (NARA 2014, p. 8). Ce rapport met en avant le fait que, même si certains processus sont automatisés, la personne qui crée le document reste celle qui a le devoir de le verser dans le système d'archivage et donc de le classer. Ces étapes sont cruciales pour une bonne gestion documentaire. En effet, comme tous les traitements faits au fil du cycle de vie du document sont influencés par la capture de ce dernier dans l'outil, « inconsistency here puts the effectiveness of the entire electronic records management program at risk. » (NARA 2014, p. 10). Cette étape cruciale de versement reste donc encore une gestion manuelle.

NARA propose une approche d'automatisation « rule-based » où l'automatisation se fait selon des règles préétablies que l'archiviste donne à la machine. Cette dernière va gérer les documents selon les rôles des producteurs ou les règles organisationnelles. Elle agira sur les métadonnées. Une autre possibilité est d'automatiser les processus de travail ou les « workflow ». Intégrer ces grandes étapes de l'administration offrirait la possibilité à la machine de capturer directement les métadonnées importantes ou d'exécuter les sorts finaux. Ceci permettrait de capturer automatiquement les documents d'activité importants sans impliquer le personnel (NARA 2014, p. 12).

Enfin, NARA étudie la possibilité d'automatiser la classification des archives. Après avoir analysé le contenu du document, la machine le lie à la bonne classe du plan de classement en ajoutant des métadonnées. Généralement, ce processus se fait grâce à du Machine learning ou avec la reconnaissance de « patterns » statistiques (The State and Local Records Management Division of the Texas State Library and Archives 2018).

L'expert va transmettre des échantillons de documents à la machine pour l'entraîner et celle-ci va progressivement reconnaître les « patterns » de contenus similaires et ainsi comprendre où classer les documents (NARA 2014, pp. 13-14). Ce processus est reproduit de manière itérative jusqu'à ce que l'algorithme ait un niveau de fiabilité jugé suffisamment élevé. Malheureusement, comme l'auto-classification n'est pas encore complètement fiable, il existe un risque d'erreur de classement ou de gestion similaire à celui de traitements manuels.

De plus, Il est possible d'intégrer avec ce système d'autres approches d'automatisation analysant le contenu comme le « metadata and rule-based automation ». (NARA 2014, pp. 13-14). Pour NARA, utiliser cette approche serait idéale pour classer les documents moins structurés tels que les emails selon leur contenu.

## 4 Analyse de l'existant

Ce chapitre porte sur l'analyse du plan de classement actuellement utilisé par le CICR et le calendrier de conservation associé à ce dernier.

Pour procéder à cette analyse, il n'a malheureusement pas été possible de consulter les outils dans l'environnement informatique que le CICR utilise pour des raisons de confidentialité, l'outil n'étant pas accessible aux personnes externes. La majorité de cette étude a été donc faite depuis des fichiers Microsoft Excel extraits du logiciel. Pour certains cas de figure et questionnements, il était parfois difficile de se représenter ce que les utilisateurs voyaient lorsqu'ils utilisaient le plan de classement.

Cependant, plusieurs personnes de l'unité de Gouvernance de l'information (IGOV) et des Archives Classifiées nous ont montré l'outil informatique et expliqué comment il s'utilisait. De plus, les archivistes de l'unité IGOV gérant ces référentiels nous ont transmis plusieurs documents annexes aidant les utilisateurs (des extraits sont disponibles en annexe (Annexes 3 et 4)). Ces derniers contenaient beaucoup de captures d'écran de la visualisation des référentiels depuis le logiciel. Ce soutien a été très précieux et a permis d'enrichir l'analyse en permettant par exemple d'étudier la visualisation et la navigation des utilisateurs dans ces référentiels.

Les documents Excel du plan de classement et du calendrier de conservation étant très volumineux, il n'était pas possible de les mettre en entier en annexe de ce travail. Toutefois, pour avoir une analyse complète et claire, cette dernière inclue des captures d'écran issues de ces documents. Un extrait du calendrier de conservation est également disponible en annexe (Annexe 2). Comme ce dernier est structuré de manière similaire au plan de classement et utilise les mêmes intitulés et système de cotation, la consultation de cette annexe peut aider la lecture des chapitres 4.1.3 et 4.1.4 si nécessaire.

Le plan de classement et le calendrier de conservation associé contiennent 2800 entrées. Ils ont été créés et mis en place par l'unité de Gouvernance de l'information du CICR en 2010.

Le français et l'anglais étant les langues officielles de travail du CICR, les outils existent dans ces deux langues et également en espagnol. Le plan de classement s'ouvre par défaut en anglais. Dans l'institution, les outils sont couramment appelés Filing plan (plan de classement) et Retention schedule (calendrier de conservation). Cette analyse porte sur les référentiels dans leur version francophone.

Ils sont principalement utilisés pour l'archivage intermédiaire des emails de tous les employés du CICR mais aussi pour la gestion des documents papier des délégations et du siège. Ils ont donc une gestion des archives hybrides.

Nous avons plusieurs fois mentionné que ces référentiels de gestion se trouvaient dans un environnement informatique. Ce sont des bases de données spécifiques à la gestion des documents du CICR appelées les References Files. Ces bases de données sont spécifiquement liées à la gestion des emails de l'organisation.

En effet, depuis les années 90, les emails représentent le premier canal de communication au sein de l'institution entre le siège et les délégations. L'organisation les considère depuis

comme records ou documents d'archive car ils sont utilisés dans le cadre de leurs missions et contiennent ainsi des informations importantes avec une valeur de preuve élevée (Willemin 2006, p. 82). Elle les traite donc comme des documents d'activité. Ils sont au cœur de leurs processus de Records management car la communication entre le siège et les délégations est cruciale pour l'exécution des missions (Willemin 2006, pp. 82-83) .

C'est dans ce cadre que le CICR met place les bases de données de Reference files dans le but de gérer ces emails.

Actuellement, les emails sont versés dossiers par dossiers et classés manuellement. Ce processus est long à cause de la quantité de documents produits. Il est connu que c'est difficile d'organiser de grandes masses de documents dans le but d'un repérage efficace (Saffady 2021, p. 11). Ce fait est accentué par la nature des documents à classer ici. En effet, les emails sont souvent problématiques pour leur gestion dans les organisations en particulier concernant leur évaluation, classification et maintenance (Vellino, Alberts 2016, p. 295). Ils représentent des volumes très larges à traiter pour que les messages restent authentiques. De par sa nature de moyen de communication, il peut également être difficile d'effectuer un tri entre les messages utiles pour l'organisation et les messages plus privés ou personnels (Association des archivistes français 2020, p. 124).

Toutes les personnes travaillant au CICR ont accès au plan de classement et au calendrier de conservation. Elles le connaissent et y ont accès grâce à leur email professionnel.

## **4.1 Le plan de classement**

### **4.1.1 Historique du plan de classement**

Au début de l'utilisation des mails dans l'institution, le plan de classement et l'environnement informatique tel que connu aujourd'hui, étaient inexistants. Les archivistes du siège recevaient les messages des délégations et les imprimaient avec leurs pièces-jointes pour ensuite les classer dans leur version papier selon le plan de classement en vigueur à l'époque (Willemin 2006, p. 83). La gestion se faisait donc uniquement par les archivistes de Genève qui centralisaient les documents pour l'archivage à long terme. En effet, après 3 mois de latence dans les boîtes de messageries, ces derniers étaient transmis aux archivistes pour les verser dans les archives historiques. Il n'y avait pas de période d'archivage intermédiaire mis à part la période d'attente de 3 mois <sup>1</sup>.

La gestion était différente si les emails étaient des messages au contenu administratif ou relation avec les missions du CICR. Lors de la création de leur message, les employés devaient ajouter une métadonnée sur le statut du contenu. Uniquement les messages institutionnels étaient conservés<sup>2</sup>.

En 1997, les archivistes du CICR mettent en place un système de gestion des emails en parallèle à un logiciel de messagerie classique utilisé couramment. Cet outil permettait d'indexer les mails administratifs et institutionnels en phase semi-active. La classification de ces derniers était faite par les archivistes uniquement. Comme ils recevaient peu de messages

---

<sup>1</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Drouin du 17 juillet 2024

<sup>2</sup> idem

au début, ce système marchait bien. Par la suite, avec le développement de l'outil actuel, ils désiraient avoir un outil simple d'utilisation dans le but futur que les membres du CICR puissent l'utiliser et cela de partout dans le monde pour avoir une gestion décentralisée des archives. Un système en opposition à celui d'avant, où les archivistes du siège recueillaient et géraient tous les documents de l'organisation (Willemin 2006, p. 89).

Ils avaient alors deux plans de classement en vigueur :

- Un plan de classement pour le siège, principalement sur l'archivage historique
- Un autre pour les délégations sur le terrain qui était un mélange d'archives actives et à long terme<sup>3</sup>.

Le chef des archives du CICR de l'époque fait le bilan de l'utilisation de ce système dans un article de 2006 :

*"Between 1997 and 2005, a total of 120,000 files were created. In 2004, 5,000 ICRC employees at 150 sites around the world were using the system every day, and 400,000 messages were exchanged during that year between the headquarters and its correspondents (ICRC and external)." (Willemin 2006, p. 89)*

#### **4.1.2 Présentation du plan de classement actuel**

Les archivistes de l'unité de Gouvernance de l'information ont créé le plan de classement actuel dans le but de décentraliser la gestion des archives qui, jusqu'en 2009 environ, était faite principalement par les archivistes du siège et par les assistants sur le terrain. Il y avait donc une volonté d'aider les utilisateurs avec une structure exhaustive et claire<sup>4</sup> pour qu'ils puissent facilement classer leurs documents et se repérer. Lors de son élaboration, une préoccupation centrale était : comment faire pour que tous les membres du CICR puissent avoir une gestion de l'information correspondant exactement à leur contexte professionnel ?<sup>5</sup>

Auparavant, il y avait deux plans de classement pour le siège et les délégations. Ils étaient plutôt sommaires avec une profondeur moyenne. Pour ce nouvel outil, les archivistes désiraient qu'il soit unique et global pour toute l'organisation en incluant les documents liés aux missions et ceux plus administratifs afin de simplifier la gestion (Willemin 2006, p.90).

Ils souhaitaient également mettre en place une gestion électronique d'archivage des mails suivant ce nouveau plan de classement avec une structure permettant de conserver et de consulter les records lors de la période d'archivage intermédiaire (Willemin 2006, p. 90). Il fallait donc allonger la période où les documents avaient un statut semi-actif qui était de 3 mois auparavant<sup>6</sup>.

Maintenant, les bases de données Reference Files hébergées dans l'outil informatique Lotus Notes sont utilisées pour l'archivage intermédiaire des emails de l'organisation en suivant la structure du plan de classement actuel. Elles permettent de les consulter également.

---

<sup>3</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Drouin du 17 juillet 2024

<sup>4</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Ingold 6 mai 2024

<sup>5</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Drouin du 17 juillet 2024

<sup>6</sup> Idem

Chaque délégation a sa propre Reference file. Il y en a une spécifique pour le siège également. Les emails sont placés et classés dans ces structures.

Les archivistes de l'unité de Gouvernance de l'information ont mis 4 ans à mettre en place cet outil et les référentiels archivistiques le structurant. Ils ont été implémentés en 2010<sup>7</sup>.

Dans la structure précédente, tous les documents étaient transmis aux archivistes et c'était à eux de les classer manuellement. Cependant, ce processus n'était plus possible avec la quantité d'informations qu'ils devaient constamment traiter et qui a par la suite encore augmenté avec le développement du numérique. Willemin parlait de 400 000 messages échangés au CICR pendant l'année 2004. Aujourd'hui le système informatique contient 8 millions de documents depuis son implémentation en 2010<sup>8</sup>.

C'est dans ce contexte qu'ils ont décidé de responsabiliser les utilisateurs et de décentraliser la gestion des archives intermédiaires. Mais cela reste difficile à implémenter en particulier à cause de la quantité de documents produits dans une institution de cette taille.

#### 4.1.3 La structure du plan

Le plan de classement est structuré en une classification monohiérarchique, toutes les classes sont ainsi regroupées en une seule arborescence. Cette structure est la plus couramment utilisée car elle est la plus simple à utiliser et à élaborer. Il faut noter que c'est également le seul modèle autorisé par la norme d'archivage européenne MoReq21 (ou Modular Requirements for the Management for Records Systems) (Collet 2012, p. 250). Sa simplicité d'utilisation vient du principe que, pour se repérer, les usagers vont d'abord évaluer les classes générales avant de sélectionner par la suite les sous niveaux détaillant les grands principes précédents en excluant les autres. Ils vont procéder de la même manière jusqu'à avoir la partie qu'ils cherchaient (Collet 2012, p. 250).

Le plan de classement est organisé en un plan global selon les 18 grandes fonctions organisationnelles du CICR grâce auxquelles il peut réaliser ses missions. Ce plan permet de bien suivre les missions et activités de l'organisation. Grâce à cela, il assure le principe de respect des fonds d'origine des archives (Collet 2012, p. 248). De plus, cette structure permet de rendre le plan plutôt stable dans le temps car ces fonctions vont peu évoluer. Sa logique est donc : les premiers niveaux sont les fonctions, puis elles se déclinent en sous-fonctions et sous-classes dans les niveaux suivants qui elles-mêmes seront déclinées en sous-classes représentant les activités et enfin les derniers niveaux représentent les tâches.

Nous retrouvons aussi ces fonctions dans les différentes fonctions des unités de la charte institutionnelle du Comité. Ces fonctions sont :

- **Gestion des opérations** : Les opérations sont le cœur des activités du CICR. Ce sont elles qui dirigent et organisent les missions humanitaires. Nous retrouvons ainsi dans cette catégorie des sous-fonctions et activités sur les stratégies opérationnelles mises en place, celles liées au déploiement de membres sur le terrain, celles portant sur la prise en charge des membres sur place ainsi que leur sécurité, la communication entre les différents Mouvements et enfin les activités opérationnelles liées aux missions du CICR elles-mêmes (telles que la protection des personnes disparues, séparées ou

---

<sup>7</sup> Idem

<sup>8</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Drouin le 17 juillet 2024

décédées, l'assistance à la population et le développement du Droit humanitaire international).

- **Protection** : Cette fonction porte principalement sur les sous-fonctions et activités liées à la protection des personnes victimes de guerre, qu'elles soient prisonnières ou civiles. C'est également elle qui gère la protection des dépouilles. Les activités du CICR incluant beaucoup de données sensibles concernant des individus mais aussi issues de contexte géopolitiques instables, cette fonction gère aussi la protection de ces données particulières.
- **Assistance** : cette fonction comprend les activités liées à l'aide humanitaire proposée par le CICR. Elle inclut des études liées à la sécurité économique des pays tels que la nutrition ou la production agricole, des activités sur l'accès à l'eau propre, aux habitations, à la santé. Elle suit également les activités de médecine légale, et celles associées à l'assainissement des sols après des conflits (démontage, gestion des armes).
- **Droit** : cette fonction porte sur le développement du droit que ce soit dans les zones de conflit, sur les conditions de traitement des personnes, lié aux Convention de Genève ou à l'application et le suivi du Droit international humanitaire. Une des missions du CICR étant la promotion de ces derniers, une grande part de ses activités est également centrée sur ces thématiques.
- **Relations avec le Mouvement** : Le CICR suit plusieurs Fédérations, Sociétés et Mouvements de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge nationaux. Cette fonction inclut toutes les activités liées à cela telles que la coopération transversale entre les différentes entités sur le terrain ainsi que leurs stratégies communes.
- **Communication** : Cette fonction contient toutes les activités liées à la communication du CICR qu'elle soit externe (campagnes publicitaires, valorisation ...) ou interne. Elle inclut également les relations publiques avec les médias et les partenariats locaux ou internationaux. De plus, elle comprend les mesures de sensibilisation avec les locaux et plusieurs parties civiles.
- **Diplomatie multilatérale** : Ici sont incluses les activités liées à la coordination humanitaire et diplomatique entre les autres organisations du domaine. Cela comprend notamment les relations avec les Nations Unies et ses différents bureaux spécifiques (par exemple le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF)). Cette fonction porte aussi sur les relations entre le CICR et les entités humanitaires nationales, celles non gouvernementales et intergouvernementales.
- **Finances et administration** : Cette fonction porte sur les activités liées aux finances de l'organisation comme les budgets, la comptabilité, la trésorerie, la gestion des locaux et loyers.
- **Ressources humaines** : Celle-ci contient les activités liées à la gestion administrative du personnel du CICR et toutes celles liées aux ressources humaines comme le recrutement. Le travail des membres du CICR pouvant être dangereux, cette fonction prend en compte aussi le suivi de la santé des collaborateurs ainsi que les prises en charge médicales.
- **Logistique** : Cette fonction comprend les activités associées à la gestion des locaux, des achats, des véhicules, du transfert des outils de travail du CICR.
- **Technologie de l'information** : Celle-ci porte sur tout ce qui est lié aux outils de l'information tels que leurs fournisseurs, leur acquisition et leur surveillance.
- **Gestion de l'information** : Cette fonction comprend les activités liées à la gestion de l'information comme : la veille et la recherche d'information, les collections

documentaires du CICR, ses Archives (publiques et classifiées) et son Records management.

- **Recherche de fonds** : Cette fonction comprend les activités de recherches de financement du CICR avec par exemple la gestion des donateurs.
- **Audit** : Cette fonction contient les activités liées aux processus d'audits internes et externes de l'institution comme ceux sur les procédures liées aux risques.
- **Doctrines** : Celle-ci sur les activités liées à l'élaboration et au suivi des règlements institutionnels du CICR.
- **Direction** : Celle-ci porte sur les activités de la direction.
- **Gouvernance** : Celle-ci porte sur les activités de la présidence du CICR et ses différents organes tels que les différentes assemblées et conseils.
- **Fonds et fondations** : Cette dernière comprend les activités liées aux différents Fonds, Fondations et Médailles gérés par le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge. Cette fonction contient par exemple les activités de la Fondation du Musée International de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

C'est donc un plan de classement fonctionnel suivant les grandes fonctions de l'organisation. Nous avons précédemment décrit les différentes fonctions d'exploitation du CICR. Le plan inclut également les fonctions de gestion soit celles généralement communes à toutes les organisations et nécessaires à leur fonctionnement administratif. Nous en avons déjà mentionné quelques-unes qui font parties des grandes fonctions de l'organisation et du plan comme les ressources humaines et la logistique. Normalement, il est d'usage que ces deux types de structures soient séparées et clairement discernables dans la logique du plan. Ainsi, le plan commencerait par les fonctions de gestion puis les fonctions spécifiques d'exploitation suivraient (Mas 2007). Ces dernières auraient donc des sous-classes concernant uniquement les sous-fonctions et activités liées aux missions institutionnelles.

Or ce n'est pas le cas ici. Pour chacune des 18 fonctions, on retrouve les mêmes entités administratives pour les 3 premières sous-fonctions ou classes. C'est seulement après les avoir passées que nous pouvons accéder aux classes concernant les activités spécifiques à proprement parler. Ces dernières sont donc moins mises en valeur. Ainsi chaque fonction a trois parties représentant :

- L'organisation administrative autour de la fonction
- Les formations, discours et présentations effectués ou proposés dans le cadre de celle-ci
- Leurs finances



Figure 1 exemple de fonctions de gestion – administration

| Descriptio<br>n | Title                   | Scope<br>Note | Available<br>For Filing | Automati<br>c<br>Sequence | File<br>Closure         |
|-----------------|-------------------------|---------------|-------------------------|---------------------------|-------------------------|
| C               | Assistance              | C             | C                       | C                         | C                       |
| C.A             | Organisation générale   |               |                         |                           |                         |
| C.A.01          | Gestion administrative  |               |                         | N                         | Periodical              |
| C.A.01.01       | Organisation            |               |                         | N                         | Periodical              |
| C.A.01.02       | Équipements et locaux   |               |                         | N                         | Periodical              |
| C.A.01.03       | Classements et archives |               |                         | N                         | Periodical              |
| C.A.02          | Sécurité                |               |                         | N                         | Periodical              |
| C.A.03          | Déploiement rapide      |               |                         | N                         | Periodical              |
| C.A.04          | Avocat-conseil          |               |                         | N                         | Periodical (CICR 2010a) |

Figure 2 exemple de fonction de gestion – formation

|           |   |  |  |   |            |
|-----------|---|--|--|---|------------|
| C.B       | Formations - présentations - discours   |  |  |   |            |
| C.B.01    | Méthodologie et techniques de formation |  |  | N | Periodical |
| C.B.02    | Présentations et discours donnés        |  |  | N | Periodical |
| C.B.03    | Présentations et formations reçues      |  |  | N | Periodical |
| C.B.04    | Cours HELP                              |  |  | N | Periodical |
| C.B.04.01 | Cours                                   |  |  | N | Periodical |
| C.B.04.02 | Réunions de coordination HELP           |  |  | N | Periodical |
| C.B.04.03 | Supports de formation                   |  |  | N | Periodical |
| C.B.05    | Formations Assistance                   |  |  | N | Periodical |
| C.B.05.01 | Cours                                   |  |  | N | Periodical |
| C.B.05.02 | Séminaires et ateliers                  |  |  | N | Periodical |

(CICR 2010a)

Les deux captures d'écran ci-dessus sont des exemples de certaines de ces fonctions de gestion associées aux fonctions d'exploitation mentionnées. Ici nous voyons quelques-unes des classes et sous-classes liées aux activités administratives et de formations dans le cadre de la fonction Assistance.

Les personnes chargées de créer ce plan de classement ont fait ce choix de mélanger les fonctions de gestion et d'exploitation pour que les utilisateurs des délégations puissent facilement se retrouver dans la structure. Au CICR, il y a fréquemment des « turn-over », c'est-à-dire que les membres travaillant sur le terrain changent souvent de lieu d'affectation et par extension de secteur d'activité. C'est dans ce contexte particulier que les archivistes ont préféré répéter ces fonctions afin que les utilisateurs retrouvent toujours la même structure où qu'ils soient sans avoir besoin de passer par une phase de formation<sup>9</sup>.

Cependant, cette décision de créer des répétitions risque de créer des doublons et perturbe la lecture du plan qui est déjà très détaillé. Ce choix augmente encore le niveau de détails.

En effet, le plan de classement a 4 niveaux avec une structure logique allant du général au particulier. Il suit une classification spécifique. Les 4 premiers sont des niveaux génériques et

<sup>9</sup> Informations prises d'un entretien avec madame Drouin du 17 juillet 2024

il existe un cinquième spécifique aux activités de certaines fonctions ou de certains lieux. Par exemple, dans la fonction Protection, il existe une classe au niveau 4 sur les personnes privées de liberté, un cinquième niveau suit les activités concernant les prisonniers dans un endroit précis (par exemple le suivi des prisonniers au Burundi)<sup>10</sup>. Le fait d'avoir des classes principales et secondaires similaires permet d'avoir un cadre commun tout en ayant une souplesse permettant de personnaliser certains cas. Ces classes adaptables permettent de bien répondre aux besoins spécifiques du personnel, ce référentiel très détaillé a d'ailleurs été élaboré dans ce but. Mais cette décision rend la lecture et la compréhension du plan de classement très difficile car il a un niveau de détails extrême riche avec 2800 entrées.

Il faut noter que la visualisation du plan dans l'environnement informatique permet de voir l'arborescence sous forme de cascade ce qui met plus en avant la hiérarchisation des niveaux et facilite ainsi la compréhension. Toutefois, la lecture reste problématique. Nous pouvons émettre l'hypothèse que cette structure risque de perdre les utilisateurs, en particulier les personnes peu familières de l'archivistique. Dans la littérature professionnelle, Sabine Mas pense qu'il faut plutôt « préférer peu d'extension de niveaux » afin d'éviter les confusions et de « regarder les plans de classement sous l'angle du repérage » pour faciliter la classification des documents (Mas 2007, p. 4).

Trop de niveaux risque donc de perturber le repérage de l'information. Dans un environnement informatique, plus de 4 niveaux augmente les manipulations ou clics pour trouver l'information que nous cherchons ce qui le rend « moins opérationnel ». À ce sujet, Aude Collet explique : « pour localiser une classe, il est nécessaire que cette dernière soit rapidement visible et que soit donc limité le nombre d'ouverture de répertoires dans un environnement » sinon il y a un risque que les utilisateurs se découragent (Collet 2012, p. 259). En outre, la disposition des niveaux crée un déséquilibre. Il y a beaucoup de sous-classes au deuxième et troisième niveau. Les documents sont uniquement placés à partir de ce dernier, ce qui oblige les personnes à faire beaucoup de manipulations.

De plus, comme le plan est très dense et cela causerait des problèmes de repérage, l'utilisateur pourrait à la suite de cela hésiter lors du classement de ses documents. Ceci pourrait entraîner des erreurs et donc des pertes d'information. Pour éviter cela, il est important que le plan de classement soit facilement compréhensible pour tous les utilisateurs.

---

<sup>10</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Ingold du 6 mai 2024

Figure 3 exemple de la structure du plan - fonction Assistance avec certaines de ses classes et sous-classes

|           |   |    |   |   |            |
|-----------|---|----|---|---|------------|
| C.D.10    | Outils Sécurité économique  | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.E       | Eau et habitat  |    |   |   |            |
| C.E.01    | Méthodologie et modalités de travail                                | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.E.02    | Génie civil, architecture et construction                           | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.E.03    | Environnement et énergie  | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.E.04    | Approvisionnement en eau et assainissement                          | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.E.05    | Eau et habitat dans les lieux de détention et lutte antivectorielle | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.E.06    | Abris et camps  |    | ✓ | N | Periodical |
| C.E.07    | Promotion de l'hygiène  |    | ✓ | N | Periodical |
| C.E.08    | Projets et programmes   | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.E.09    | Gestion des partenariats  | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.E.10    | Évaluation  |    | ✓ | N | Periodical |
| C.E.11    | Systèmes d'information géographique                                 | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.E.12    | Outils Eau et habitat   | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F       | Santé   |    |   |   |            |
| C.F.01    | Analyses et études  | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F.02    | Hôpitaux  |    | ✓ | N | Periodical |
| C.F.02.01 | Méthodologie et modalités de travail                                | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F.02.02 | Gestion des partenariats  | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F.02.03 | Projets et programmes   | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F.02.04 | Chirurgie de guerre   |    | ✓ | N | Periodical |
| C.F.02.05 | Prise en charge clinique  |    | ✓ | N | Periodical |
| C.F.02.06 | Fournitures   | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F.02.07 | Individual Health Record  |    |   |   |            |
| C.F.03    | Soins de santé primaires  | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F.03.01 | Méthodologie et modalités de travail                                | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F.03.02 | Gestion des partenariats  | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F.03.03 | Projets et programmes   | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F.03.04 | Prise en charge clinique  |    | ✓ | N | Periodical |
| C.F.03.05 | Fournitures   | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F.03.06 | Soutien qualitatif  | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F.04    | Programmes de réadaptation physique                                 |    | ✓ | N | Periodical |
| C.F.04.01 | Méthodologie et modalités de travail                                | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F.04.02 | Gestion des partenariats  | 66 | ✓ | N | Periodical |
| C.F.04.03 | Prise en charge clinique - prothèses/orthèses                       |    | ✓ | N | Periodical |
| C.F.04.04 | Prise en charge clinique - physiothérapie                           |    | ✓ | N | Periodical |

(CICR 2010b)

L'image précédente est un exemple de la profondeur du plan permettant d'illustrer la quantité de détails du plan (CICR 2010b). Elle permet de se rendre compte de la représentation de l'arborescence depuis l'outil des Reference files.

Une des raisons expliquant cette profondeur est liée à sa création. Par opposition au plan de classement précédent, les archivistes souhaitaient que celui-ci soit très exhaustif afin qu'il représente au mieux les spécifications métier des utilisateurs. Il y a ainsi eu une grande phase d'enquêtes auprès d'eux. En conséquence, cela a augmenté le niveau de précision et la taille du plan actuel. Par exemple, l'ancien plan proposait la classe prisonnier pour tous les documents liés aux activités sur les prisonniers de guerre. Pendant les entretiens, les archivistes ont constaté qu'il y avait beaucoup de nuances concernant le type de détention. Ajouter ces dernières au plan est devenu une nécessité et une demande du métier<sup>11</sup>.

Il faut noter également que certaines fonctions et niveaux ne sont utiles que pour des activités ou lieux particuliers comme la fonction Gouvernance par exemple qui se trouve uniquement au siège à Genève. Même si ces fonctions sont peu utilisées, elles restent très importantes pour conserver une trace des missions du CICR.

Les bases de données des Reference Files dans lesquels est implémenté le plan de classement sont fermées tous les trois ans pour celles des délégations et tous les ans pour celle du siège. Cette clôture est indiquée sur le plan par les termes « periodical » ou « non-periodical » comme nous pouvons le voir sur les figures 2 et 3. Ce choix vient d'une raison

<sup>11</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Drouin du 17 juillet 2024

technologique et institutionnelle. Autrefois, les archivistes ont constaté que 3 ans était le laps de temps qu'il fallait pour remplir une boîte d'archives papier. Avec le temps, cette période est devenue le temps de clôture des dossiers. De plus, ils ont également remarqué que les bases de données étaient difficiles à gérer technologiquement lorsqu'elles étaient ouvertes après 3 ans à cause de la masse de documents archivés. La base de données concernant le siège a une durée d'ouverture plus courte à cause de la quantité d'information qu'elle héberge. Ces périodes de clôtures fixes permettent d'appliquer le calendrier de conservation plus facilement<sup>12</sup>.

#### **4.1.4 Les intitulés et la cotation**

Pour que le plan de classement soit bien suivi, il est crucial que les intitulés de chaque classe reprennent le vocabulaire de l'organisme. Ils doivent être représentatif du contenu qu'ils décrivent car ils « sont directement reliés à l'assimilation rapide du cadre de classification par les employés » (Couture 2009, p. 82). Les activités doivent être énoncées de manière précise pour éviter les ambiguïtés, si l'utilisateur a un doute il cliquera beaucoup de fois et risque de se décourager ou de faire des erreurs (Collet 2012, p. 257). Les intitulés du plan de classement du CICR sont clairs et représentent bien les activités qu'ils désignent. Ils sont écrits en toutes lettres et ne contiennent pas d'acronymes pouvant perturber la compréhension.

L'archiviste supervisant le plan de classement constate que les usagers interprètent certains intitulés différemment. Par exemple, les activités liées à la présidence du CICR concernent le siège et donc seulement les documents sur ce contexte devraient être classés ici. Cependant, elle remarque que les personnes des délégations classent dans cette partie les documents liés aux visites des membres de la présidence dans leur pays<sup>13</sup>. Nous pouvons donc émettre l'hypothèse qu'il existe peut-être des doutes concernant certains intitulés et leurs buts. De plus, cela pourrait éventuellement engendrer des pertes de documents sur le long terme.

La cotation du plan de classement est de forme alphanumérique, c'est-à-dire qu'elle est constituée de lettres et de chiffres. Les catégories sont signifiées par des lettres et les chiffres marquent les classes et les sous-classes. Ce sont donc des symboles connus des usagers. La cotation reflète bien les différents niveaux hiérarchiques du plan ainsi que les « niveaux de spécificité des rubriques ». Elle est flexible et permet d'ajouter de nouveau niveaux (Mas 2007, p. 33).

Cependant, à cause de l'étendue du plan et des niveaux, la notation devient complexe et difficile à suivre alors qu'elle devrait être « facile à mémoriser, à lire et à prononcer » (Mas 2007, p. 33) afin de faciliter le repérage. Elle doit être aussi « facilement compréhensible par les utilisateurs » (Couture 2009 p.245). La cotation actuelle est peu claire car elle est elle-même très dense. La première lettre représente la fonction, la seconde indique la sous-fonction et les lettres représentent les activités et les tâches. Comme les lettres sont utilisées dans deux buts différents, il n'est parfois pas évident de comprendre la signification de chacune d'entre elles ou d'en discerner les nuances rapidement.

---

<sup>12</sup> Idem

<sup>13</sup> Idem et d'un entretien avec un archiviste des Archives Classifiées du CICR

Par exemple, la fonction Protection est indiquée par la lettre B et l'activité Formation est également indiquée par la lettre B comme le montre la figure ci-dessous :

Figure 4 exemple 1 de cotation - la fonction B Protection

| Descriptio<br>n | Title                                   |
|-----------------|---|
| B.B             | Formations - présentations - discours   |
| B.B.01          | Méthodologie et techniques de formation |
| B.B.02          | Présentations et discours donnés        |

(CICR 2010)

Nous pouvons donc supposer que cette cotation pourrait créer des mélanges lors qu'elle est suivie par des personnes peu familières des archives du CICR. Il faut noter que lors du classement d'un document, sa cotation se crée automatiquement. L'utilisateur ne doit donc pas l'inscrire manuellement. De plus, le plan de classement étant très dense, la cotation utilise les lettres de A à R pour les fonctions, des lettres de A à I pour les activités ainsi que des chiffres allant de 1 à 14 (17 pour certains cas). Lire les cotes peut donc devenir une tâche ardue comme dans l'exemple ci-dessous :

Figure 5 exemple 2 de cotation – la fonction D Droit

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>D.A.13</b>    | <b>Coordination intra-CICR</b>   |
| <b>D.A.14</b>    | <b>Contacts généraux</b>   |
| <b>D.A.14.01</b> | <b>Autorités gouvernementales</b>  |
| <b>D.A.14.02</b> | <b>Groupes et partis politiques</b>  |
| <b>D.A.14.03</b> | <b>Autres porteurs d'armes</b>   |
| <b>D.A.14.04</b> | <b>Compagnies militaires et de sécurité privées</b>  |
| <b>D.A.14.05</b> | <b>Organisations internationales, supra-nationales, régionales et inter-gouvernementales</b> |
| <b>D.A.14.06</b> | <b>Organisation non gouvernementales</b>   |
| <b>D.A.14.07</b> | <b>Composantes du Mouvement</b>  |
| <b>D.A.14.08</b> | <b>Milieus académiques et instituts</b>  |

(CICR 2010)

#### 4.1.5 Les versements et le parcours utilisateur

Le versement est l'« opération par laquelle la conservation d'archives passe de l'administration d'origine à un centre d'archives » (Bavaud, Bischoff, Bussard 2022, p. 6). Il permet donc de faire le lien entre les producteurs de documents et le processus d'archivage, il marque le début du cycle de vie des documents soit le « continuum dans la gestion des archives » (Couture 1999, p.147). C'est donc une étape cruciale pour une bonne gestion des documents.

Pour les emails du CICR, nous ne pouvons pas parler de versement à proprement parler dans un contexte archivistique. Ce dernier étant généralement effectué avec une fréquence régulière. Ici, ce processus se fait au compte goûte par les utilisateurs. Il est donc difficile de donner une fréquence de versement avec certitude <sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Information issues d'un entretien avec madame Ingold 16 juillet 2024

Dans son livre, *l'Abrégé d'archivistique*, l'Association des archivistes français appelle cela « une collecte « au fil de l'eau » » par intégration des messages (...) dans un SAE » (Association des archivistes français 2020 p.125). Elle peut être de qualité mais elle dépend uniquement de « la bonne volonté des utilisateurs » et peut donc « entraîner la perte de certaines informations » (Association des archivistes français 2020, p. 125). En effet, les utilisateurs sont ceux qui versent leurs documents dans l'outil et qui les classent manuellement. Actuellement près de 95 % des emails sont intégrés à l'outil, on estime qu'un tiers sont classés en suivant le plan de classement. Néanmoins, la recherche grâce à certaines métadonnées incluses automatiquement par l'outil<sup>15</sup>, permet de retrouver l'ensemble des emails. Cependant, certaines informations sur leur contenu restent inconnues car ces dernières auraient dû être inscrites par les utilisateurs lors du classement. Il reste donc un risque de silence documentaire et une création de bruit lors des recherches. Ce constat met en avant l'importance et l'intérêt d'intégrer un système d'auto-classification des messages dans les Reference Files du CICR.

Dans son article *Assisting the appraisal of e-mail records with automatic classification*, Vellino et Alberts expliquent que la majorité des utilisateurs sont des « pilers », c'est-à-dire qu'ils tendent à empiler ou amasser leurs messages dans leur boîte mail plutôt que de les classer dans des dossiers (Kalman et David 2015 cités par Vellino et Alberts 2016 p.3). Avec ces habitudes, il est donc difficile pour les organisations de demander aux employés de classer manuellement leurs emails dans une structure hors de l'outil. Selon les auteurs, ces demandes sont généralement reçues avec « résistance ». Ils ajoutent que, pour que ces systèmes soient efficaces il faut « to obtain a high degree of consistency (i.e. high inter-rater agreement for the classification task) within a corporate population, the classification criteria must be clearly defined and communicated to end-users, which requires considerable training resources » (Vellino, Alberts 2016, pp. 3-4) . Il est donc clair qu'implémenter un système de classification et d'archivage des emails décentralisé efficace est difficile pour la plupart des grandes organisations.

Pour les documents papier, les versements se font de manière plus régulière et systématisée<sup>16</sup>. Les dossiers peuvent être hybrides et être constitués de documents papier et numériques.

### La gestion des pièces-jointes

Comme les documents traités par les bases de données des Reference Files et les référentiels de gestion consistent majoritairement en email, il est important de parler de la gestion des pièces-jointes. Ces dernières sont capturées avec le message par la base de données. Une fois que le mail est placé dans l'outil, il prend le statut de record avec toutes les propriétés liées à cet état (authenticité, fiabilité...). Les archivistes ont donc décidé que ces documents ne devaient pas changer de format. Les messages ne sont pas modifiables. Il en va de même pour les pièces-jointes qui sont toujours associées à leur message d'origine<sup>17</sup>. Elles restent consultables et accessibles. Depuis l'implémentation de l'outil collaboratif Sharepoint au sein

---

<sup>15</sup> Idem

<sup>16</sup> Idem

<sup>17</sup> Informations issues d'entretiens avec madame Drouin et des archivistes des Archives Classifiées du CICR

du CICR, beaucoup de pièces-jointes ont été remplacées par des hyperliens renvoyant aux documents dans l'outil interne dans les mails plus récents.

#### Le parcours utilisateur

Depuis leur boîte mail professionnelle du CICR, les utilisateurs doivent placer leurs messages dans un dossier appelé To be filed (à classer) spécifiquement créé pour faire le lien avec les bases de données Reference Files. Puis, ils se rendent dans ces dernières en se connectant afin de classer manuellement ces mails au bon endroit. Ils les retrouvent dans un dossier également appelé To be filed<sup>18</sup>.

Lorsque les utilisateurs créent un dossier et classent des documents, ils doivent donner obligatoirement un titre au dossier et un niveau de confidentialité (établi selon un règlement interne). La cote se crée automatiquement. Ils peuvent également inscrire :

- Le pays. S'ils ne mettent rien, il sera inscrit no country. La métadonnée pays ou country devient une facette de recherche par la suite.
- L'origine des personnes concernées par le contenu du document. Cette métadonnée concerne la fonction Protection. Elle est peu utilisée aujourd'hui car les personnes travaillant sur ce sujet utilisent une base de données spécifique et distincte des Reference Files<sup>19</sup>.

De plus, l'outil de messagerie verse automatiquement les mails placés dans le dossier To be filed (se trouvant dans l'outil de messagerie) dans celui similaire des Reference Files toutes les 24 heures<sup>20</sup>.

C'est à travers ce processus que se trouve le tiers de messages non-classés mentionnés précédemment. Nous pouvons donc supposer que peu d'utilisateurs effectuent les manipulations de la première configuration. Selon nous, une des raisons pouvant expliquer cela vient du nombre d'étapes à suivre avant de terminer le processus de classement d'un document. En outre, les deux premiers niveaux de plan de classement sont uniquement présents pour indiquer la structure, les utilisateurs pouvant classer des documents à partir des niveaux 3 et 4. Ils doivent donc sauter des niveaux avant de pouvoir effectuer la démarche demandée. Ces étapes ainsi que l'ensemble du processus risquent de les décourager. Cette hypothèse va dans le sens des écrits de l'archiviste Cynthia Couture qui présente cette problématique de la manière suivante :

*« Chaque niveau dans une structure de classification demande à l'employé un « clic » supplémentaire. (...) Les employés tiennent absolument à trouver leur information rapidement. Ils évaluent d'ailleurs la qualité de la structure de classification en fonction de cet élément. Bref, pour qu'il soit bien accepté pour les documents numériques, le cadre de classification doit imposer le moins de « clics » possible, donc le moins de niveaux possible. »* (Couture 2009, p. 74)

---

<sup>18</sup> Ibid

<sup>19</sup> Informations issues d'entretiens avec madame Drouin et des archivistes des Archives Classifiées du CICR

<sup>20</sup> Idem, ainsi que lors d'entretiens avec madame Ingold.

## 4.2 Le calendrier de conservation

### 4.2.1 Présentation du calendrier de conservation

Avant 2010 et l'environnement informatique actuel, les documents étaient imprimés ou envoyés au siège après avoir été indexés dans la base de données par les archivistes. Ils étaient ensuite archivés en version papier dans des dossiers. Jusqu'en 2003, les versions numériques étaient supprimées après leur impression. Depuis 2004, ils étaient également conservés au siège en version numérique dans une base de données. C'est seulement depuis 2010 et la mise en place de l'outil actuel qu'un calendrier de conservation est implémenté dans la base de données de gestion (Willemin 2006 p.6-8). Aujourd'hui les archives ne conservent pas de version papier des emails.

Le calendrier de conservation en vigueur et le plan de classement sont liés. Ils suivent la même structure avec des intitulés et un système de cotation identiques. Nous ne reviendrons donc pas sur ces sujets dans le chapitre 4.2. Un extrait du calendrier de conservation est disponible en annexe.

Seulement le deux-tiers des fonctions ont des durées de conservation (ou retention duration selon le vocabulaire employé par le CICR). Pour le reste, ces durées sont plus floues et sont fixées au cas par cas selon les besoins des utilisateurs<sup>21</sup>.

Dans les bases de données des Reference files, sur l'onglet concernant le calendrier de conservation, il existe une partie valeur (primary et secondary). Elle est spécifique au CICR et explique aux membres comment traiter les documents papier en cas de crise tels qu'une attaque, un incendie ou des bombardements par exemple. Si un document a une valeur primaire, il est très important. Ils peuvent également indiquer le niveau de priorité de ce dernier en cas d'évacuation (low, high, absolute)<sup>22</sup>.

Ces notions sont très importantes pour certaines situations de conflits. Les délégations pouvant être sur des terrains à risque ou instables, il est crucial de savoir comment gérer les documents dans des situations d'urgence. De plus, ils contiennent souvent des informations très sensibles sur le contexte du pays-hôte donc cela pourrait créer des situations très dangereuses si ces informations tombaient dans certaines mains<sup>23</sup>.

### 4.2.2 Le cycle de vie des documents et les sorts finaux

Le calendrier de conservation énonce les règles de conservation et les sorts finaux. La figure ci-dessous donne un aperçu de la structure du calendrier du CICR en vigueur pour les Reference Files. La colonne sort final « indique si le document sera éliminé ou conservé et, le cas échéant, à énoncer les critères de tri et de sélection » (Archives cantonales vaudoises 2006 p.7). Le traitement ou « processing » selon le vocabulaire du CICR est différent selon le type de producteur et sépare le terrain (ou field) du siège (HQ).

---

<sup>21</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Ingold 6 mai 2024

<sup>22</sup> Informations issues de la documentation annexe interne concernant le calendrier de conservation

<sup>23</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Drouin 17 juillet. 2024 et d'échanges de courriels de mai 2024



Figure 6 aperçu du calendrier de conservation

| Description | Title                           | Comment | Suggested Processing Field | Suggested Retention Period Field | Suggested Processing HQ | Suggested Retention Period HQ |
|-------------|---------------------------------|---------|----------------------------|----------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| A           | Gestion des opérations          |         |                            |                                  |                         |                               |
| A.A         | Organisation générale           |         |                            |                                  |                         |                               |
| A.A.01      | Gestion administrative          |         | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
| A.A.01.01   | Organisation                    |         | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
| A.A.01.03   | Équipements et locaux           |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| A.A.01.04   | Classements et archives         |         | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
| A.A.02      | Avocat-conseil                  |         | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
| A.A.03      | Gestion des ressources humaines |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| A.A.03.01   | Personnel fixe                  |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| A.A.03.02   | Personnel d'appoint             |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| A.A.03.03   | Description de poste            |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| A.A.03.04   | Système d'appréciation          |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |

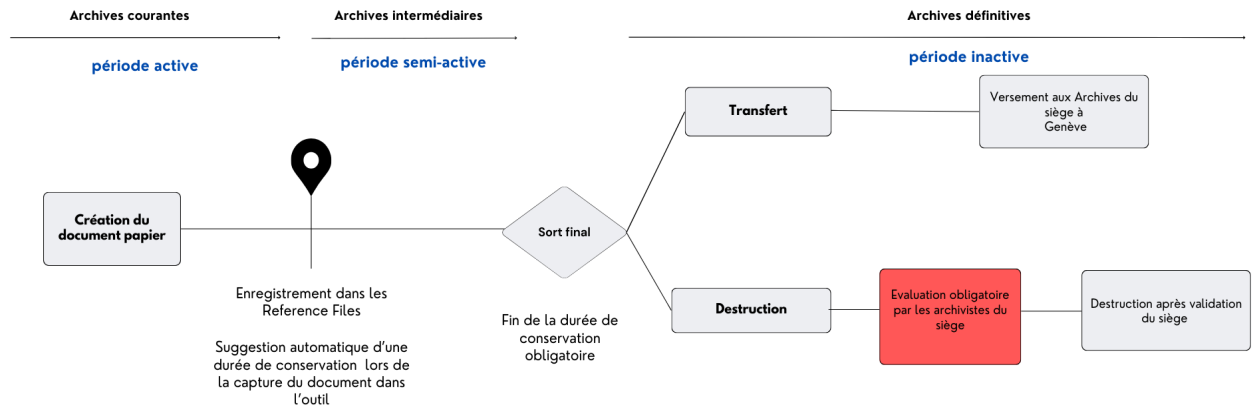
(CICR 2010)

Le terme transfert signifie que les délégations doivent transférer leurs archives au siège donc à Genève pour une conservation à long terme. Les durées de conservation se présentent de cette façon à cause du temps que prend le transfert et le traitement (processing). Le logiciel propose aussi des durées de conservation automatiques<sup>24</sup>.

Les schémas suivants montrent le cycle de vie des documents électroniques et papier pour le terrain et le siège.

<sup>24</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Ingold du 6 mai 2024 et d'un entretien avec madame Drouin du 17 juillet 2024

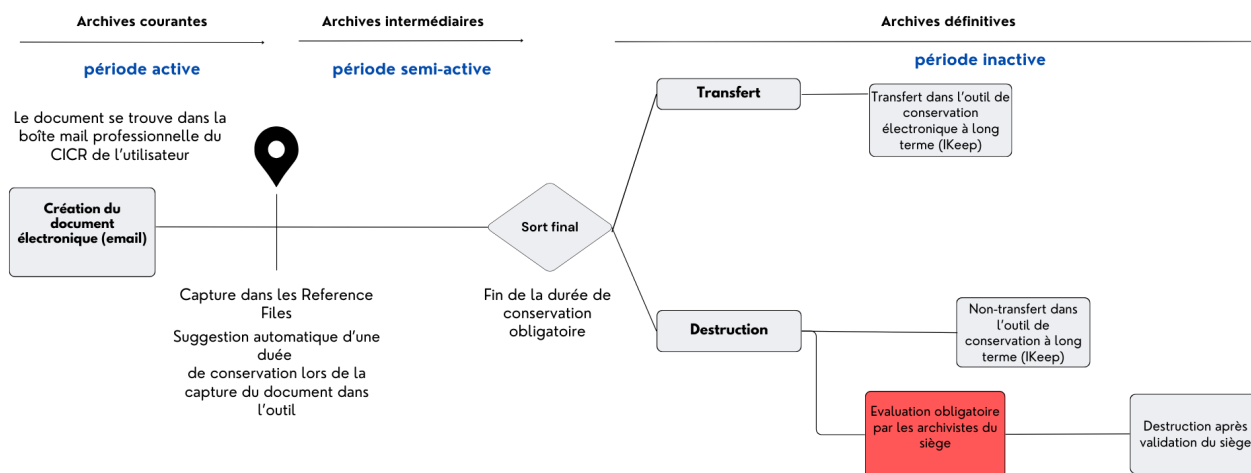
Figure 7 cycle de vie des documents papier du CICR



(Emilie Meylan 2024)

Les documents papier sont transférés à Genève pour leur archivage à long terme après l'accord des archivistes du siège. Pour les destructions, en particulier pour les documents des délégations, il est impératif que les personnes gérant les archives sur le terrain créent un inventaire des dossiers à éliminer à transmettre à Genève pour une validation des archivistes du siège (Willemin 2006 p.7).

Figure 8 cycle de vie des emails du CICR



(Emilie Meylan 2024)

Pour les emails, le transfert se fait automatiquement vers le système d'archivage IKeep. Comme pour les documents papier, les délégations ne peuvent pas détruire de document sans l'accord des archivistes du siège.

Aux archives du CICR, il y a une volonté de détruire peu. Les destructions se font principalement sous les sous-fonctions A et C qui sont des fonctions de gestion (liées à l'organisation administrative et financière). Il y a peu d'éliminations de documents concernant des fonctions d'exploitation<sup>25</sup>.

Le CICR a fait le choix de ne pas faire d'échantillonnage à cause de la masse d'informations que les archivistes ont à gérer. Procéder aux processus de tri prendrait trop de temps<sup>26</sup>. De manière générale, appliquer les sorts finaux est une « gestion chronophage » (ELCA 2020). De plus, ces durées sont particulières (par exemple 4,6,7 ans) et ne ressemblent pas forcément aux périodes typiques visibles dans la littérature professionnelle. Les différences de traitement et les nuances variées des durées de conservation pourraient risquer de compliquer la fluidité des processus de traitement.

Selon notre mandante, avec la quantité d'information qu'ils produisent notamment pour les documents numériques, appliquer les durées de conservation est difficile à suivre pour les utilisateurs et les archivistes<sup>27</sup>.

<sup>25</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Drouin du 17 juillet 2024

<sup>26</sup> Idem

<sup>27</sup> Informations issues des entretiens avec madame Ingold du 6 mai et 17 juillet 2024.

## Gestion des données sensibles

Comme ce sont des messages et documents internes, ils peuvent contenir des données sensibles. Tous les membres du personnel ont accès aux bases de données des Reference Files sur la base de droits liés à la confidentialité et toutes les informations qu'elles contiennent sont recherchables depuis la barre de recherche de l'outil. Les Ressources Humaines ne doivent pas verser de documents pouvant contenir des informations personnelles sur les membres du CICR. Il y arrive qu'il y ait des erreurs mais c'est très rare. Pour les archivistes, ces dernières viendraient surtout de la masse d'information que les employés doivent traiter au quotidien<sup>28</sup>. De plus, toutes les informations liées aux Ressources humaines et aux employés sont éliminées dès que leurs durées d'utilité légales sont passées. Cependant, au cœur même des missions du CICR, les documents d'activité de l'institution contiennent des informations très sensibles sur des personnes qu'elles soient des personnes migrantes, en détention, décédées, disparues ou affectées par un conflit, ou encore des données concernant des contextes sociopolitiques. Le CICR conserve ces documents car, comme ils font partie des processus métier et du cœur des missions de l'organisation, ils ont un statut particulier lors de la gestion de l'information<sup>29</sup>. Ils font donc parties des documents pouvant se trouver dans les Reference Files. Certains seront conservés à long terme pour des raisons de preuve légale mais également comme trace historique des missions du CICR. Il faut noter que leur consultation est soumise à une réglementation très stricte. Nous n'en parlerons pas dans ce mémoire.

### 4.3 La documentation annexe au plan de classement et au calendrier

Les utilisateurs ont accès à plusieurs documentations annexes pouvant les aider dans leur classement. Dans les bases de données Reference Files, il existe l'onglet appelé Scope Notes représenté par une paire de lunettes. Pour le calendrier de conservation, l'utilisateur y trouvera par exemple les informations concernant les transferts et les procédures à suivre pour les destructions. Pour le plan de classement, il contient les informations expliquant à quoi sert le plan et comment il est structuré (CICR 2010c)<sup>30</sup>.

Il existe également plusieurs articles concernant ces outils dans l'encyclopédie interne au CICR appelée ICRCpédia. Ils informent les utilisateurs sur la nature de ces outils de gestion et leur fonctionnement (CICR 2010d)<sup>31</sup>.

Nous pensons que la documentation annexe supporte bien les outils de gestion en montrant clairement les processus. Elle explique de manière compréhensible ce que doivent faire les utilisateurs et suit les procédures pour une standardisation du classement et du repérage. Il faut noter que nous n'avons pas consulté ces documents depuis le logiciel hébergeant les Reference Files ou le Wikipédia interne. Nous avons effectué cette analyse depuis des

---

<sup>28</sup> Informations issues des entretiens avec madame Ingold du 6 mai et 16 juillet 2024.

<sup>29</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Drouin du 17 juillet 2024

<sup>30</sup> Documentation interne transmise par madame Drouin en mai 2024.

<sup>31</sup> Idem.

versions Microsoft Word de ces documentations. Des extraits et captures d'écran de ces derniers sont disponibles en annexe (Annexes 3 et 4).

## 4.4 Tableau récapitulatif de l'analyse

Tableau 1 Récapitulatif des informations de l'analyse de l'existant

| Points positifs du plan de classement et du calendrier de conservation lié            | Points négatifs du plan de classement et du calendrier de conservation lié |
|---|--|
| Structure mono-hiérarchique   | Très dense et riche  |
| Semble répondre aux besoins généraux et détaillés des utilisateurs car très exhaustif | Très profond (beaucoup de niveaux)   |
| Toutes les activités et fonctions sont présentes                                      | Problèmes de repérage de l'information                                     |
|   | Système difficilement compréhensible                                       |
| Choix d'une cotation alphanumérique   | Cotation complexe  |
| Utilisation du vocabulaire institutionnel   | Parcours utilisateur long  |
| Intitulés clairs  | Durées de conservation nombreuses  |
| Documentation annexe claire et utile  | Mélange des fonctions d'exploitation et de gestion                         |
|   | Répétitions et doublons  |

(Emilie Meylan 2024)

## 5 Les entretiens

Après avoir étudié le plan de classement et le calendrier de conservation du CICR, il était important de s'entretenir avec les utilisateurs de ces référentiels au sein de l'organisation afin de recueillir leurs avis sur ceux-ci. Lors de l'analyse de l'existant, nous avons émis plusieurs hypothèses quant à la perception et l'intérêt que porte le personnel à leur sujet. Il était donc crucial de prendre connaissance de ces données pour pouvoir par la suite bien adapter ces outils aux besoins et attentes des utilisateurs.

En outre, dans l'optique d'une refonte du plan de classement et du calendrier de conservation lié, l'unité de la Gouvernance de l'information souhaite connaître les pratiques de classification et de conservation d'autres organisations similaires au CICR dans le but de s'inspirer de leurs retours d'expérience.

Deux questionnaires différents ont été élaborés pour ces deux types de public distincts.

### 5.1 Retours d'expérience d'organisations similaires au CICR concernant la classification et la conservation de leurs documents d'activité

#### 5.1.1 Le choix des organisations

Nous souhaitions prendre connaissance des pratiques de classification et de conservation des documents d'activité d'autres organisations. Ces dernières devaient être similaires au CICR, c'est-à-dire des institutions de grandes tailles avec un siège principal et des filiales locales dans plusieurs pays. Pour commencer, nous avons surtout ciblé des institutions et associations à vocation humanitaires et internationales ayant des locaux à Genève. Cependant, les services d'archives et de Records management de certaines organisations internationales de la ville se retrouvent régulièrement lors de conférences afin d'échanger sur le domaine. L'unité de Gouvernance de l'information du CICR s'y rend fréquemment et connaît ainsi les pratiques de ces institutions. Il n'était donc pas nécessaire de les contacter<sup>32</sup>. À la suite de cela, certaines entités que nous avons envisagées, comme le Haut-Commissariat pour les Réfugiés, n'étaient plus possibles. De plus, notre mandante désirait avoir les retours d'expérience de quelques organisations spécifiques tel que le CERN.

Après ces différentes réflexions, nous avons élargi notre recherche aux services de Records management d'organisations ou d'entreprises internationales ayant des bureaux en Suisse (voir à Genève pour la plupart).

La problématique principale de ce chapitre était de contacter les personnes travaillant dans ces unités. Cette difficulté peut paraître anodine mais, comme les services de records management sont généralement internes aux organisations, trouver les contacts des archivistes de références était compliqué pour une personne extérieure. En conséquence, nous avons dû utiliser notre réseau personnel pour joindre les records managers de certaines institutions. Comme les centres d'archives historiques sont généralement ouverts au public,

---

<sup>32</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Ingold du 6 mai 2024

nous avons également contacté des institutions par ce biais qui ont ensuite transmis notre requête aux personnes concernées.

A l'origine, nous avons établi que ces rencontres allaient se dérouler sous forme d'entretiens à distance ou en présentiel. Cependant, par manque de temps, plusieurs archivistes étaient dans l'impossibilité de nous recevoir. Dans ces cas de figure, nous leur avons transmis le questionnaire par email et ils nous ont répondu par écrit sur le document lui-même. Ce déroulement pouvant engendrer des différences dans le niveau de réponses par rapport aux entretiens comme des erreurs ou des incompréhensions, il est important de le mentionner avant l'analyse des résultats.

### **5.1.2 L'Organisation européenne pour la recherche nucléaire ou CERN**

L'Organisation européenne pour la recherche nucléaire communément appelée CERN a été fondée en 1954 dans le but d'une collaboration entre les différents états européens en recherche nucléaire. Elle a actuellement 22 états-membres. Son siège se situe en partie à Genève en Suisse et en France voisine, il est géré par les deux pays (CERN 2024a).

Le CERN est au centre de plusieurs collaborations internationales, elles comprennent majoritairement des pays européens mais également le Japon, le Brésil et l'Etats-Unis par exemple. De plus, environ 600 institutions utilisent les ressources de l'organisation (CERN 2024b).

Actuellement, le CERN n'a pas de plan de classement ou de calendrier de conservation pour toute l'organisation. Chaque département met en place sa propre structure et gère ses propres documents d'activité en suivant les directives de leur DRO (Departmental Records Officer). Le Service des Archives reçoit les documents à la fin de leur cycle de vie pour leur archivage définitif. Les Archives et les DRO collaborent régulièrement pour faire ces transferts<sup>33</sup>. Les Archives sont donc peu impliquées dans la définition des plans de classement et des calendriers de conservation. Il faut noter que leur politique d'archivage datant de 1997, ils sont actuellement dans le processus de la transformer. Selon l'archiviste en chef du CERN, ils désirent travailler plus étroitement en collaboration avec les DROs pour assurer la gestion et la conservation des documents à intérêt historique<sup>34</sup>. Leur gestion des documents d'activité est donc pour l'instant très différente de celle en vigueur ou recherchée par le CICR.

### **5.1.3 Médecins sans frontières (MSF)**

Médecins sans frontières (MSF) est une organisation non-gouvernementale proposant une aide médicale aux personnes démunies ou aux victimes lors de catastrophes naturelles ou de crises. Elle intervient dans 75 pays à travers le monde et environ 70'000 personnes y travaillent internationalement. Elle est structurée en 27 délégations avec 6 centres opérationnels répartis dans le monde. Le bureau de Médecins sans frontières de Genève fait partie de ces derniers et supporte les activités de l'organisation dans une vingtaine de pays (MSF [2024?]). Environ 7000 personnes y travaillent. L'archiviste de ce centre a répondu à nos questions<sup>35</sup>. Ils utilisent un référentiel de gestion des documents des activités liant un plan de classement à un

---

<sup>33</sup> Informations issues d'échanges de mails avec l'archiviste en chef du CERN du 3 juin 2024.

<sup>34</sup> Idem

<sup>35</sup> Informations issues d'échanges de mails avec l'archiviste de MSF du 29 mai 2024

calendrier de conservation. Il a été créé en 2003 mais a véritablement été implémenté en 2012 lorsque le guide d'archivage a été diffusé. Un seul calendrier de conservation est utilisé pour toute l'organisation. Il n'est pas structuré en big bucket et l'organisation ne souhaite pas le mettre en place. Deux plans de classement sont employés, soit un gérant les documents historiques et un autre ordonnant les documents d'activité. Ils sont structurés hiérarchiquement avec 4 niveaux (un cinquième pouvant être ajouté selon les cas). Ces outils gèrent les documents papier et numériques. Ils sont disponibles en français et en anglais. La gestion des archives sur le terrain va beaucoup dépendre du contexte local. Généralement les membres des délégations suivent les directives proposées dans le guide d'archivage et les archivistes des centres opérationnels conseillent à distance. Les utilisateurs ont toujours accès aux documents depuis leur outil de travail collaboratif. Ce dernier sert également de système d'archivage électronique. Selon l'archiviste de MSF, ils sont satisfaits des référentiels en vigueur et les trouvent facile à utiliser.

Nous voyons ici une gestion et un contexte très similaire au CICR. Nous retrouvons également une structure de classement à quatre ou cinq niveaux.

#### **5.1.4 Le Comité International Olympique (CIO)**

Le Comité International Olympique (CIO) est une organisation à but non lucratif ayant son siège à Lausanne. Il fait le lien entre les différents comités olympiques nationaux, les fédérations internationales de sport, les athlètes et les comités d'organisation des Jeux Olympiques (CIO [2024?]). Le spécialiste de l'information en charge du Records management au siège a répondu à nos questions<sup>36</sup>. Il supervise le déploiement et la maintenance des systèmes de gestion de l'information du Comité dans le but de conserver les documents clés du CIO. Ils sont actuellement en train de transformer leur plan de classement utilisé pour les documents d'activité. Selon lui, le référentiel en vigueur n'est plus à jour concernant les documents produits à cause d'un changement de plateforme collaborative au sein de l'entreprise. De plus, cet outil est peu satisfaisant car il ne représente pas suffisamment le contexte de production des documents.

En revanche, le calendrier de conservation a été mis à jour en 2023, ils ont privilégié une approche par fonctions plutôt que par typologie de documents en reprenant les activités et le vocabulaire professionnel. Ils n'utilisent pas une structure big bucket. Pour l'instant cet outil n'existe pas en anglais. Les utilisateurs en sont satisfaits.

#### **5.1.5 Le Bureau de Genève des Nations- Unies (ONU)**

A Genève, 5000 personnes travaillent pour les Nations-Unies dont environ 2500 sont au Palais des Nations. La chef du service de Records Management a accepté de répondre à nos questions lors d'un entretien<sup>37</sup>. L'unité suit les directives émises par ARMS, le service d'Archives et de Records Management du siège de l'ONU à New York. Actuellement, le personnel de l'ONU ne doit pas classer ses documents selon un plan de classement et ce depuis la mise en place de leur outil de travail collaboratif SharePoint. Chaque personne produisant des documents doit s'occuper de leur classement et gestion. A Genève, il existe

---

<sup>36</sup> Informations issues d'échanges de mail avec le records manager du CIO 13 juin 2024

<sup>37</sup> Informations issues d'un entretien avec l'archiviste en chef du service de Records management de l'ONU (bureau de Genève) le 14 juin 2024



toujours un plan de classement mais il n'est plus mis à jour, uniquement le bureau de la direction en utilise une version. Concernant les calendriers de conservation, il en existe plusieurs versions car si un calendrier est proposé à ARMS et qu'il est validé, tout le secrétariat peut l'utiliser. Le bureau de Genève suit principalement le calendrier ARCUN (Archives and Records Coming to the UN offices) pour gérer les documents administratifs. Il est structuré selon les fonctions organisationnelles. Selon l'archiviste, il est long avec beaucoup de niveaux et est très détaillé comme celui en vigueur au CICR. Il n'est donc pas structuré en big bucket. L'archiviste pense que ce concept permettrait d'aider les utilisateurs et faciliter les processus. En effet, elle constate que les utilisateurs ne sont pas contents car le calendrier en vigueur est difficile à suivre. Les archivistes doivent souvent conseiller les services producteurs pour l'appliquer correctement. Afin de faciliter le traitement, les archivistes leur demande d'établir un inventaire détaillé de leurs documents, ils vont ensuite les aider à établir les sorts-finaux. Une critique que l'archiviste exprime sur leur calendrier de conservation est le fait qu'il a été élaboré selon les durées de conservation légales américaines. Il a donc été nécessaire de le transformer en l'adaptant au contexte légal suisse.

L'ONU propose une formation en ligne sur le Records management et la gestion des archives depuis 2023, à la suite des travaux de rénovation du Palais des Nations qui ont nécessité beaucoup de changements de gestion des archives. Ces cours mentionnent aussi la conservation des documents. Il y a également plusieurs documents accessibles dans l'intranet interne expliquant comment suivre un calendrier de conservation ou réaliser un inventaire. L'archiviste note que, même avec ces aides, suivre les outils de gestion reste compliqué pour les utilisateurs.

La plupart des documents d'activité de l'ONU sont sous forme numérique. Cas particulier lié au fonctionnement onusien, le service de Records management de Genève ne gère pas les documents électroniques, seul les archives du siège peuvent s'en occuper. En revanche il traite les documents papiers des services à Genève ainsi que de plusieurs filiales. Il applique notamment les sorts-finaux et conserve les documents à intérêt historique. De manière similaire aux archives du CICR, pour les destructions, le service collabore avec les producteurs avant d'éliminer les documents. Ces derniers ne sont cependant pas obligés de demander une validation des archivistes avant une destruction dans leurs locaux. L'archiviste note que l'ONU a plutôt tendance à beaucoup conserver.

Pour les emails du personnel de l'organisation, il y a peu de procédure. Pour l'instant, ils sont tous conservés dans un serveur mais ne sont pas accessibles.

### **5.1.6 Philipp Morris international**

Philipp Morris est une entreprise privée spécialisée dans le tabac. Son siège social est à Stamford dans le Connecticut (Etats-Unis) et son siège opérationnel se trouve à Lausanne. En 2023, elle avait environ 82'700 employés dans le monde. Elle a 180 marchés dans le monde et 50 usines pour des millions de consommateurs (Philipp Morris International 2024). Nous nous sommes entretenues avec une ancienne archiviste de l'entreprise qui s'est occupée du projet de transformation de leur calendrier de conservation en calendrier big

bucket<sup>38</sup> en 2011. Les informations diffèrent de celles recueillies lors des autres entretiens d'organisations mais nous pensons qu'elles seront intéressantes pour ce travail et les projets futurs du CICR.

Philip Morris souhaitait avoir un calendrier de conservation big bucket afin de faciliter l'exécution des sorts finaux et les destructions de manière uniforme. Comme ils ont 180 marchés internationaux et un grand nombre de filiales, ils devaient gérer des centaines de durées de conservation légales différentes. Ainsi, l'ancien calendrier de conservation avait un millier d'entrées qui n'étaient pas normalisées d'un point de vue légal. Le but de ce projet était de simplifier le référentiel et de réduire le nombre de règles de conservation. Après avoir consulté les responsables de chaque filiale et étudié les processus métier, les archivistes proposent un nouveau calendrier avec 120 entrées pour le monde entier, soit 20 ou 30 catégories environ pour chaque région en incluant les cas spécifiques locaux. Afin d'harmoniser les durées de conservation, ils se réfèrent principalement à celles en vigueur aux Etats-Unis. Si un pays a une durée de conservation plus longue pour certains types de document, elle est adaptée et prolongée en local. Ils ont également proposé une politique de conservation spécifique en cas de litige ou d'audit financier. Dans ce cas, les lots de document ainsi que leur durée seront gelés jusqu'à la fin des procédures judiciaires.

Ils n'emploient pas de référentiel de classement global pour toute l'entreprise à l'internationale. Dans les délégations, des responsables locaux s'occupent des processus de gestion et font le lien avec les sièges. L'entreprise automatise les processus de gestion au maximum en particulier les durées de conservation gérées dans le système informatique de gestion des documents. Pour le classement des documents, lors de la création d'un document numérique, des métadonnées sont capturées et intègrent automatiquement le document à la structure de classement du système informatique. L'archiviste note que les utilisateurs devaient ajouter d'autres métadonnées manuellement afin de faciliter le classement mais cela n'a pas très bien marché. Selon elle, mettre en place une gestion décentralisée des documents est difficile. Chez Philip Morris, les utilisateurs emploient peu le calendrier de conservation car tout est automatisé.

Les mails de l'organisation sont conservés pendant 3 ans puis ils sont détruits car, selon la politique d'archivage en vigueur, les informations contenues existent dans d'autres documents d'activité. Les messages de directeurs ou de personnes jugées à risque de contentieux peuvent être conservés plus longtemps, comme dans le contexte d'embargo ou de « litigation hold »<sup>39</sup>.

D'après l'archiviste, ce calendrier de conservation est toujours appliqué aujourd'hui. Afin de compléter les informations recensées ici, il aurait été intéressant de consulter les archivistes en place aujourd'hui au sein de l'entreprise pour prendre en compte leurs avis dans le contexte actuel. Par manque de temps, nous n'avons malheureusement pas pu faire ces démarches.

---

<sup>38</sup> Informations issues d'un entretien avec une ancienne archiviste de Philip Morris du 14 juin 2024.

<sup>39</sup> Informations issues d'un entretien avec une ancienne archiviste de Philip Morris du 14 juin 2024.

### **5.1.7 Entretiens avec des utilisateurs du plan de classement et du calendrier de conservation au sein du CICR**

### **5.1.8 Profils des personnes interviewées**

Afin de compléter notre analyse de l'existant, nous souhaitons nous entretenir avec des utilisateurs du plan de classement et du calendrier de conservation au sein du CICR. Comme ces personnes sont membres internes de l'organisation, notre mandante les a contactés.

Nous avons interrogé six personnes travaillant principalement dans la division de la Bibliothèque et des Archives du CICR. Ces derniers sont pour la plupart archivistes et leur travail porte sur les archives intermédiaires et permanentes :

- Deux archiviste acquisition. Ils s'occupent d'appliquer et de traiter les sorts finaux des documents. Ils gèrent également les transferts des archives papier des délégations vers le siège et valident les demandes de destruction ou de transfert. Ils utilisent donc souvent le calendrier de conservation et le plan de classement. Ils les consultent aussi pour répondre aux demandes des utilisateurs. Ces derniers posent généralement des questions sur la gestion de leurs archives.
- Un archiviste des Archives Classifiées. Il s'occupe de créer des inventaires et de répondre aux questions internes ou conseiller les utilisateurs. Il utilise beaucoup le plan de classement pour effectuer des recherches et répondre aux demandes du personnel.
- Une archiviste des Archives Agence. Ces dernières couvrent les archives des activités de protection, elles sont donc très spécifiques au CICR. Elles traitent de l'aide donnée aux victimes ou aux structures mises en place pour rechercher des personnes disparues. Cette archiviste s'occupe de l'acquisition des documents papier et ceux issus des bases de données spécifiques. Elle utilise souvent le plan de classement.
- Un chercheur. Il s'occupe de compiler l'histoire institutionnelle et conseille le personnel du CICR. Il effectue des recherches principalement dans les archives classifiées pour répondre à des questions du personnel du terrain, ce sont souvent des questions opérationnelles. Il utilise principalement le plan de classement.
- Une executive assistant du bureau du directeur du département Soutien et Transformation Numérique. Elle assiste et conseille le personnel de ce secteur dans sa gestion documentaire et dans l'archivage de leurs documents d'activité. Elle utilise le plan de classement.

A l'origine, nous désirions recueillir les avis d'un panel d'utilisateurs issus de différentes unités et métiers mais, par manque de temps, nous n'avons pas pu interroger des personnes aux profils variés. Dans le futur, il serait intéressant de prendre en compte les avis d'un échantillon de membres du personnel plus large pour compléter cette analyse avec des retours de personnes qui ne sont pas du domaine.

### **5.1.9 Synthèse des données récoltées**

Selon les personnes interrogées, le calendrier de conservation actuel est difficile à appliquer car les archivistes doivent se baser sur les nommages des utilisateurs pour appliquer les sorts finaux des dossiers. Ces derniers n'utilisent pas de cote et ne suivent pas des normes de nommage standardisées au sein de l'institution ou le plan de classement. Traiter les dossiers est donc difficile et chronophage. Selon les archivistes, les formations et le suivi effectué au siège et sur le terrain ne suffit pas pour que les utilisateurs arrivent à classer leur information de manière efficace. Présentement, les archivistes souhaiteraient un calendrier de

conservation et un plan de classement plus simple. Ils les trouvent très détaillés ce qui complique les recherches et le repérage de l'information. La question de la mise à jour des outils demeure en suspens.. Selon eux, il manque de nuances concernant certaines typologies de documents (par exemple le traitement des factures). Certains proposent d'intégrer plus de nuances concernant la typologie des documents dans les référentiels de gestion futures.

Ils pensent que les outils actuels sont trop compliqués pour les utilisateurs qui ne sont pas des archivistes. Ils remarquent qu'il y a trop d'entrées ce qui oblige le personnel à ne pas ou peu utiliser ces outils, voire de présenter un risque d'erreurs. Ils pensent que les gens rencontrent des difficultés à se repérer dans le plan. Certains mettent en avant le fait que ces problématiques vont créer par la suite des problèmes pour appliquer correctement les règles de conservation. Pour eux, le point d'amélioration principal de ces référentiels serait de simplifier la structure par la diminution des niveaux. La cotation est complexe mais ne pose pas de problème selon eux.

Ils souhaiteraient donc effectuer des études concernant les pratiques de travail sur le terrain des utilisateurs en parallèle de la mise à jour des outils. En effet, les personnes interrogées voient que certaines sous-classes sont très peu utilisées, elles se demandent donc si les supprimer serait envisageable.

Elles estiment également l'accompagnement et la formation des utilisateurs primordiales pour la réussite de la mise à jour.

De plus, ils remarquent que les utilisateurs ont l'habitude de classer leurs documents par typologie selon la structure en place dans l'outil de gestion collaborative des documents numériques (SharePoint). Ils sont donc plus familiers de cette organisation de l'information plutôt que celle selon les fonctions organisationnelles des outils de gestion. Cela rend l'application et le suivi du calendrier de conservation difficile. En outre, comme le personnel du CICR doit utiliser au quotidien deux ou plusieurs outils de gestion des documents (Lotus Notes et les Reference Files ainsi que SharePoint), certains de nos interlocuteurs supposent que cette configuration perturbe les utilisateurs du CICR. Ils ne savent pas où classer quels documents. En outre, plusieurs personnes ont mis en avant le profil particulier des membres du CICR : sur le terrain, le personnel change souvent de lieu d'affectation et doit donc régulièrement apprendre de nouvelles informations. Beaucoup d'archivistes émettent l'hypothèse que, dans ce contexte, les gens ont très peu de temps pour classer leurs documents et que la structure des outils n'aide pas à une gestion rapide.

La plupart utilise les outils en anglais ou en français. Beaucoup ont remarqué que, comme le système informatique ouvre les référentiels en anglais par défaut, ils utilisent souvent cette version.

Concernant la documentation annexe, selon eux, leur utilisation va vraiment dépendre du caractère ou profil des membres du personnel, certains ayant tendance à lire tout et d'autres rien, ce qui fait que la mise en pratique de cette documentation est inégale.

## 6 Recommandations

Présentement les documents numériques sont créés et gérés par SharePoint selon une classification spécifique. Pour l'instant, cette dernière est reprise dans Ikeep l'outil d'archivage électronique à long terme.

Le Comité International de la Croix-Rouge souhaite transformer le plan de classement et le calendrier de conservation lié actuellement utilisés pour les Reference Files. Dans le futur, il désire pouvoir utiliser le nouveau référentiel de classement créé pour gérer tous les documents d'activité du CICR qu'ils soient des emails, des documents papier ou numériques. Les archivistes envisagent également de l'implémenter comme système de classement dans IKeep afin que tous les documents de l'organisation soient gérés par une référence de classement unique.

Afin d'aider le CICR à mettre en place ce nouvel outil, nous proposons un cahier des charges indiquant les étapes à effectuer pour réaliser ce projet et leur planification, tout en expliquant les différents enjeux à considérer. Ce choix de livrable donne la possibilité aux archivistes de l'unité de Gouvernance de l'information de l'organisation d'avoir un projet clé-en-main ce qui facilitera sa mise en place. Il permet aussi de présenter les perspectives et les questionnements des archivistes dans un cadre concret et réalisable. Grâce cela, ce livrable lie les enjeux existant dans le plan actuel et les souhaits d'adaptation à inclure pour le référentiel futur.

### 6.1 Création d'un nouveau référentiel documentaire

A l'origine du projet, il était prévu que nous propositions une mise à jour ou une refonte du plan de classement et du calendrier de conservation associé dans le but d'avoir un outil de classement clair, simplifié et en adéquation avec les pratiques archivistiques actuelles. Au cours de nos recherches, nous avons constaté qu'adapter ces outils serait trop chronophage pour l'organisation à cause de la complexité des référentiels actuels ainsi que des problèmes relevés lors de l'analyse de l'existant et de la consultation des utilisateurs. En conséquence, plutôt que de recommander une refonte du plan de classement et du calendrier de conservation lié, nous désirons proposer un projet pour la création complète d'un nouvel outil s'inspirant de celui en vigueur actuellement.

Ce nouveau référentiel de classement sera un outil unique liant un plan de classement et les règles de conservation à appliquer sur les documents qu'il gère. Les utilisateurs ont mis en avant le fait que repérer et classer les documents sont des tâches difficiles. Nous pensons qu'il serait donc préférable d'avoir une structure claire, unique et « accessible à tous » (Couture 2009, p. 73). Le fait qu'actuellement le personnel emploie couramment une structure différente au plan de classement institutionnel dans l'outil collaboratif SharePoint pourrait être une des raisons expliquant qu'ils n'en sont pas familiers et ne l'utilisent pas. En effet, présentement, le personnel du CICR doit connaître et appliquer deux référentiels de classement dans deux outils différents. Uniformiser les structures permettrait de faciliter la classification des documents pour tous les utilisateurs, qu'ils soient archivistes ou faisant parties des délégations. Cela rendrait les tâches des archivistes appliquant les sorts-finaux et supervisant le classement des documents plus faciles (Mas 2007 p. 33). Grâce à nos

recherches et rencontres avec des archivistes d'autres grandes organisations, nous remarquons qu'il est difficile d'implémenter un cadre de classement répondant parfaitement aux besoins des utilisateurs et de gérer les différents processus de traitement. Ces organisations doivent traiter une grande quantité de documents au quotidien et tous ont mis en avant le fait que ces processus sont difficiles à suivre pour les archivistes ainsi que pour les utilisateurs. Les problématiques liées à la classification des documents au sein du CICR sont donc communes à toutes les grandes organisations. Il faut également mettre en avant le fait qu'il n'y a pas de solution de classification parfaite. De plus, suivre la gestion de l'information faite par le personnel d'une institution de l'envergure du CICR est complexe. Nous proposerons donc un projet adapté au mieux à ce contexte.

Lors de l'analyse de l'existant, nous avons vu que le plan de classement des Reference Files est très dense et compliqué. Ce constat a permis d'émettre l'hypothèse que les utilisateurs ne l'utilisaient pas, voir qu'ils ne l'appréciaient pas. Ces idées ont été confirmées lors des entretiens. Nous pensons qu'un des facteurs créant ce phénomène vient du fait que le plan se déploie trop en profondeur. Selon Collet, cela viendrait du fait que plusieurs activités sont traitées en une seule. Elle propose de « rééquilibrer en « remontant » le niveau de certaines activités, ou en insérant des activités permettant des regroupements » (Collet 2012, p. 260). Nous suggérons donc au CICR d'envisager cette possibilité. De même, nous pensons également que l'institution doit effectuer une nouvelle analyse des besoins des utilisateurs afin d'évaluer si le niveau actuel de précision du plan est nécessaire. Nous avons l'impression que ce dernier est trop riche et que proposer une nouvelle version simplifiée est cruciale pour son bon fonctionnement. L'ancien plan était perçu comme étant trop sommaire mais nous estimons qu'il est important de trouver un juste milieu entre ce dernier et le plan en vigueur très détaillé.

De plus, les archivistes consultant souvent la structure actuelle remarquent que certaines catégories sont très rarement utilisées par le personnel et peu de documents y sont classés. Il serait donc envisageable de créer un plan avec une structure moins profonde. En outre, la répétition dans l'arborescence de chaque fonction principale des fonctions de gestion rend la lecture difficile et allonge beaucoup le plan. Nous proposons de supprimer ces doublons et de conserver les fonctions de gestion uniquement dans une partie administrative pour toute l'organisation consultable au début du plan. Faire cela permettra d'avoir une structure beaucoup plus courte tout en mettant plus en avant les fonctions d'exploitation. Réduire la taille du plan évite également d'avoir un système de cotation compliqué et par extension peu compréhensible pour les utilisateurs. Ce dernier devrait être simple, clair et extensible (Couture 1999, p. 245).

En outre, nous pensons qu'il est important d'analyser le plan de classement avec son environnement informatique en tête. Actuellement très dense, l'utilisateur doit fréquemment manipuler les niveaux pour repérer où classer des documents. Selon Collet, sur un logiciel informatique, une classe ne devrait pas dépasser les limites de l'écran une fois déployée « ni verticalement (limite au nombre de classes de niveau n-1), ni horizontalement (limite à la longueur des libellés des classes), et ce quel que soit leur niveau ». En effet, une structure trop détaillée demande l'utilisation du curseur pour voir toutes les informations ce qui « ralentit (...) considérablement la démarche de classement/ recherche, et nuit à son efficacité » (Collet 2012, p. 258). Nous pensons que ces constats perturbent les versements des usagers car cela rend leur tâche de classement plus longue et chronophage. Grâce à nos entretiens, nous

avons compris que le personnel du CICR n'a pas beaucoup de temps à vouer à la classification de leurs documents d'activité. Il est de ce fait très important que ces processus se fassent rapidement et facilement. De plus, avec la masse d'informations qu'ils produisent, ils doivent effectuer ces tâches fréquemment, proposer un système facile à appréhender est donc crucial. Créer un référentiel plus simple et moins profond permettra de limiter le nombre de « clics » informatiques et découragera moins les utilisateurs.

Au début de ce projet, nous avons d'abord envisagé de proposer plusieurs référentiels ayant une base commune mais adaptés à chaque contexte (siège et délégations). Cependant, nous avons rapidement vu qu'un tel système n'est pas viable et qu'il était préférable de conserver une structure globale et unique. Par la suite, lors des entretiens avec plusieurs archivistes du CICR, ils ont émis la possibilité d'avoir un plan de classement par facettes selon les typologies de documents produits ou par thématique, une structure similaire étant actuellement mise en place sur SharePoint. Cette dernière est ainsi un cadre familier des utilisateurs. Après avoir effectué des recherches sur ce sujet, nous remarquons que les plans de classement structurés par thématiques sont plus à risque d'erreurs ou de pertes car les utilisateurs peuvent plus facilement mélanger les catégories. De même, les plans de classement par typologie de documents sont sujets à des critiques similaires car plusieurs fonctions et activités regroupent les mêmes types de documents ce qui créera beaucoup de confusion. (Collet 2012, p. 248). Nous concluons donc que ces systèmes ne sont pas suffisamment précis pour traiter des documents d'activité d'une organisation de grande taille avec des processus documentaires spécifiques et produisant beaucoup d'informations. Nous préférons conserver une seule structure globale centrée sur les fonctions et les activités de l'organisation.

L'automatisation de la classification et le calendrier de conservation big bucket

Ces deux points sont nouveaux et seraient à intégrer dans le futur référentiel de classement. Une grande partie du livrable porte sur leur implémentation et les considérations à prendre en compte lors de sa préparation. Les archivistes de l'unité de Gouvernance de l'information souhaitent intégrer ces systèmes afin d'améliorer l'efficacité de la gestion des documents d'activité par exemple en versant et classant automatiquement une grande quantité de document.

Concernant l'automatisation des processus de classification, il existe déjà plusieurs fonctions informatiques liées. Dans les Reference Files, certaines métadonnées associées aux emails sont automatiquement prises lors de leur capture dans l'outil. De même, ils sont en partie indexés automatiquement. Grâce à cela, tous les emails capturés sont trouvables avec une recherche dans le moteur de recherche interne (Isearch)<sup>40</sup>. Cependant, ils ne sont pas tous classés et, en conséquence, il manque des informations importantes sur leurs contenus. Il serait donc important d'intégrer une fonctionnalité automatisée de classement. Idéalement, il faudrait que cette fonction puisse aussi verser les documents en masse dans l'outil plutôt que de devoir les traiter manuellement document par document comme c'est le cas maintenant. Il est également nécessaire que cette nouvelle fonctionnalité soit compatible avec un moteur de recherche car effectuer des recherches dans les systèmes d'archivage est une tâche centrale des archivistes et membres du CICR. Il y a plusieurs enjeux à prendre en compte concernant

---

<sup>40</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Drouin du 17 juillet 2024 et d'entretiens avec madame Ingold du 6 mai et 16 juillet.

l'application de ces outils pour les documents du CICR. Pour commencer, il faut rappeler qu'ils devront gérer des documents avec un niveau de confidentialité élevé car ils concernent des données sensibles sur des personnes ou des lieux de conflit. Ce contexte va influencer plusieurs étapes du projet comme le choix du prestataire. Ce dernier doit être fiable car le CICR doit pouvoir lui confier des échantillons de leurs documents internes (emails) pouvant contenir des informations à haut risque. De plus, la direction préfère que ce processus soit géré par une entreprise locale<sup>41</sup>. Il faudrait également que la solution informatique choisie soit Open Source afin d'éviter d'être dépendant de systèmes propriétaires et pour assurer des structures plus stables dans le temps.

En 2020, le CICR prévoyait un projet d'automatisation en collaboration avec une entreprise indépendante suisse d'informatique appelée ELCA spécialisée notamment dans l'intelligence artificielle et l'Information Management. Il leur a transmis 6000 emails déjà classés pour procéder à une phase de test avec leur outil de Machine Learning (ELCA 2020). En raison du contexte lié à la confidentialité élevée mentionné précédemment, ces tests ont été fait dans les locaux des archives du CICR et étaient supervisés. La solution était Open Source (ELCA 2020). Il est donc clair que ces éléments seront à prendre en compte dans nos recommandations.

En outre, il faut décider quelle solution plébisciter. Dans la littérature professionnelle, nous avons vu qu'il existait plusieurs algorithmes et outils possibles. Par exemple, lors de son projet, ELCA a utilisé des « techniques d'apprentissage » pour obtenir une classification sémantique des mots (ELCA 2020). Ils ont choisi ainsi une solution de Machine Learning qui analysait le langage et les « patterns » entre les termes utilisés et leurs indexations. Ils auraient pu être indexés et classés selon les processus métier dans lesquels ils ont été créé, par typologie des documents ou en « rule-based » selon des règles institutionnelles comme la structure utilisée pour le système de gestion des emails Capstone de NARA (NARA 2023). Dans ce dernier point, ces règles seront implémentées dans la machine par une personne de l'organisation. Pour la majorité des algorithmes, la classification automatisée se fait par l'exemple, c'est-à-dire que la machine apprend des comportements de classement humains et répètera les processus pour de nouveaux documents (Saffady 2021, pp. 184-185). Pour l'instant, la classification automatisée n'est pas encore totalement fiable. Par exemple, lors de leurs tests, ELCA a eu un « taux de précision de 90% » voir parfois « atteignant même 98% » (ELCA 2020). Cette marge d'erreur est problématique pour les documents du CICR car, comme ces derniers sont sensibles, il faut éviter au maximum les risques liés à leur accès tel que des fuites. Actuellement, selon la spécialiste de la classification au CICR, ces limitations techniques obligeraient l'organisation à limiter l'accès à tous leurs documents d'activité en les marquant tous en confidentiel car le niveau de risque relatif est trop élevé bien que tous ne soient en vérité pas sensibles<sup>42</sup>. Lors de la création du nouveau référentiel, il sera donc nécessaire d'évaluer une solution automatisée et les risques possibles associés.

Dans le cadre de notre mandat, il était question d'envisager la possibilité d'appliquer un calendrier de conservation big bucket aux emails du CICR. Nous pensons que cette structure permettrait de réduire les processus liés au cycle de vie des documents. En effet, cela offrirait

---

<sup>41</sup> Informations issues d'un entretien avec madame Drouin du 17 juillet

<sup>42</sup> Idem



la possibilité de traiter les emails par lot et systématiser ou standardiser plus facilement la gestion des sorts finaux. Grâce à cela, la gestion sera plus aisée pour les archivistes et pour les producteurs de documents au siège ou dans les délégations. En outre, selon la littérature professionnelle du domaine, la structure en big bucket aiderait l'implémentation de fonctionnalités automatisées grâce aux catégorisations par lot (Saffady 2021, p. 184). Elle favorise ainsi la gestion d'une masse documentaire. Proposer ces deux systèmes ensemble au CICR nous paraît donc idéal.

### **Le suivi des utilisateurs et la communication**

Présentement, le personnel du CICR a des formations concernant la conservation des informations et la traçabilité des processus de travail. Selon notre mandante, ces notions sont bien comprises et reprises dans leur utilisation des documents sur SharePoint<sup>43</sup>. Elle note que les employés du CICR sont moins à l'aise sur les questions de la recherche et le repérage de l'information<sup>44</sup>. Ils posent beaucoup de questions sur ces sujets. Les archivistes des Archives classifiées avec qui nous nous sommes entretenus sont du même avis<sup>45</sup>. Les utilisateurs du plan de classement et du calendrier de conservation ont donc des notions de gestion des documents mais ils ne sont pas au clair sur certains points. Il faut noter qu'au moment de la mise en place de l'environnement informatique et du plan de classement lié en 2010 il y a eu un effort de formation. Depuis, les moyens attribués à la formation paraissent insuffisants quant aux besoins exprimés des utilisateurs

Une fois que le nouveau référentiel sera créé, nous pensons qu'il sera important d'inclure des formations aidant les utilisateurs à naviguer dans ce nouvel outil et expliquant ce que sont le records management et la classification archivistique. Sensibiliser les utilisateurs finaux sur ces disciplines et leur intérêt pour l'organisation, permettrait d'avoir plus de membres du personnel utilisant l'outil fréquemment. Sans cela, Mas explique qu'il y a un risque qu'« un organisme se retrouve avec autant de façons de faire qu'il y a d'individus » (Jones cité par Mas 2007 p.3). Bien que cela est encore peu courant dans les services d'archives, nous pensons que le CICR pourrait également considérer un projet de communication à l'interne afin de sensibiliser les utilisateurs sur les archives et la gestion de l'information (Barras, Duncovic, Voser, pp. 2-4) . Cela permettrait également de valoriser les services d'archives auprès du personnel et de rappeler que ces derniers sont présents pour les conseiller si nécessaire.

Cependant, il faut mettre en évidence qu'il est difficile de mettre en place des structures de sensibilisation au CICR car le personnel dans les délégations change fréquemment de lieu d'affectation. Il doit donc souvent s'adapter à un nouvel environnement de travail. En conséquence, les personnes ont peu ou pas de temps à consacrer à la gestion des documents (Willemin 2006 pp.6-7). De plus, dans certains lieux, les membres des délégations pourraient rencontrer des difficultés d'accès aux technologies. Pour compenser cela, le CICR a créé des postes spécifiques gérant l'information dans les délégations et faisant le lien avec l'unité de

---

<sup>43</sup> Informations issues d'entretiens avec madame Ingold du 16 juillet 2024

<sup>44</sup> Idem

<sup>45</sup> Informations issues d'entretiens avec plusieurs archivistes des Archives Classifiées en juin 2024

gouvernance de l'information de Genève. Les personnes occupant ces postes s'occupent de suivre les utilisateurs et de les conseiller (Willemin 2006 pp.6-7).

## 6.2 Planification

Ce chapitre présente les différentes étapes nécessaires à la mise en place d'un nouveau référentiel de gestion documentaire. La planification comprend des durées indicatives afin de permettre une représentation temporelle de la durée que pourrait avoir ce projet. Comme ce dernier n'est pas réalisé actuellement, il est difficile de proposer une planification dans le temps avec certitude. Celle proposée vient principalement de recommandations de gestion de la littérature professionnelle et de consultations de spécialistes, elle est présente à titre indicatif. La planification détaillée est disponible en annexe dans le cahier de charges du projet où elle est également accompagnée d'un schéma chronologique (Annexe 5).

De plus, la durée du projet réelle dépendra également du nombre de personnes et d'ETP travaillant sur ce sujet ainsi que de la masse de travail à fournir pour le terminer. Nous avons imaginé ce projet dans l'optique d'une réalisation pour deux ou trois personnes à temps plein.

### 1. Analyse de l'existant et des besoins

Cette première partie comprend les étapes liées à la préparation de la création de l'outil. L'unité gouvernance de l'information devra d'abord définir le mandat en consultant la direction et créer un échéancier incluant les ressources financières et humaines à disposition.

Ensuite, il est nécessaire de procéder à une analyse des référentiels de classement et de conservation existant. Le chapitre 4 de ce travail pourra être repris et complété par la consultation des producteurs de documents et des documents internes eux-mêmes, étapes que nous n'avons pas eu l'occasion d'appréhender dans ce mémoire. Il est nécessaire que les personnes travaillant sur ce projet étudient les processus métier et le cycle de vie des documents dont les pratiques de versement. Il faudra identifier les activités liées à chaque fonction en les comparant aux classes du plan de classement actuel dans le but de voir si son niveau de détail est représentatif d'un besoin réel. De même, il sera nécessaire de vérifier les similitudes entre le vocabulaire institutionnel et les intitulés du plan de classement actuel.

Une étape clé est les enquêtes et interactions auprès du personnel du CICR, les utilisateurs finaux du référentiel futur. Il faudra commencer par une communication sur le projet en cours et le futur changement de système de classification. Au cours de ce Travail de bachelor, nous n'avons pas pu nous entretenir avec un panel d'utilisateurs provenant de plusieurs unités ou métiers. Collaborer avec un large échantillon permettra d'avoir des opinions variées sur les systèmes actuels, ce qui servira à créer un nouvel outil en relation à ces critiques ou attentes. Ces entretiens permettront aussi d'avoir une idée du degré d'autonomie des utilisateurs et de pouvoir se représenter les processus liés à la gestion des documents. Impliquer les utilisateurs dans le projet permettra aussi de moins les perturber dans le changement de système futur.

Grâce à l'analyse des documents et les entretiens avec les utilisateurs, les archivistes pourront identifier les séries de documents associées à chaque processus de travail. Ceci permettra d'évaluer si les niveaux proposés par les référentiels actuels sont valides. A ce moment-là, il faudra grouper les records en « buckets » ou lots. Il pourrait être nécessaire de réévaluer quel lot contient quelles séries. Certaines séries pouvant ne pas être compatibles avec une

structure big bucket, il sera nécessaire de les signaler. Les archivistes devront aussi étudier la gestion des données sensibles et les lots de documents les contenant. Nous proposons d'intégrer ici une analyse des risques et d'assigner les durées de conservation en adéquation avec les constats établis (Chadband 2018). Cette étape est importante à cause de la nature des informations contenues dans les documents du CICR et également par le fait que, comme l'organisation est internationale, les durées de conservation légales varient selon les pays. Sur ce sujet, nous recommandons de suivre le système établi par Philipp Morris ou de fixer les durées légales selon le pays où celle en vigueur est la plus longue (Saffady 2018). Pour cette étape, une collaboration avec le service légal du CICR est nécessaire.

Une fois que cette étape sera terminée, nous recommandons de créer un document décrivant chaque lot. Ce document contiendra également une comparaison entre les nouveaux lots et les séries de l'ancien calendrier de conservation afin de faciliter le repérage et la transition de systèmes vers le système des lots.

Toutes les évaluations proposées dans cette partie seront utiles pour mettre en place un système automatisé plus tard.

Enfin, il faudra élaborer le nouveau référentiel documentaire. Il sera nécessaire qu'il soit plus simple que l'ancien outil et qu'il n'ait pas de doublons. Nous proposons d'intégrer aussi une aide au repérage, cette dernière existant dans les référentiels actuels mais semble être méconnue des utilisateurs. Les règles et durées de conservation seront incluses dans l'outil de gestion unique. Il faut donc fixer les durées et sorts finaux de chaque lot. L'article *The Advantages of Big Bucket for emails* les traite ainsi :

*« administrative records (2 to 3 year retention); mission records (dependent on the organization); a budget and finance set of records (5 to 7 year retention possibly); long term/historic/permanent records (indefinite retention) »* (Teree Baker 2016)

Cependant, avec l'ampleur de la masse des documents du CICR ainsi que les processus de traitement des documents (comme les transferts), nous ne savons pas si cette proposition est viable pour l'organisation. Le cahier des charges en annexe comprend un chapitre sur des recommandations de lectures dont plusieurs articles sur la mise en place de calendriers de conservation big buckets qui pourront aiguiller les archivistes du CICR sur ces sujets (Annexe 5).

## 2. Analyse technologique et choix du système informatique

Cette étape commence par l'analyse des systèmes de gestion électronique des documents existant, en particulier Lotus Notes puisqu'il héberge actuellement les Reference Files et les référentiels de gestion documentaire concernés par ce travail de bachelor. De plus, il faudra évaluer également le système d'archivage à long terme des documents électroniques du CICR (Ikeep) car ce projet a pour but d'intégrer le futur référentiel de gestion à sa structure.

Dans cette étape, il faudra évaluer les métadonnées utilisées, le système d'indexation en vigueur ainsi que les procédures liées à la capture des documents (ingest). Ces analyses sont cruciales pour ce projet car il est nécessaire d'établir si ces systèmes sont compatibles avec l'intégration d'un nouveau référentiel de gestion et d'une automatisation future. Selon nous, inclure cette partie était cruciale afin d'étudier s'il existe des contraintes informatiques au

projet. Afin de mener à bien cette étape, une collaboration avec le service informatique du CICR est nécessaire. Il faudra peut-être également envisager une collaboration avec des experts du domaine externe à l'organisation.

De plus, il est possible que le CICR souhaite ne plus utiliser le logiciel Lotus Notes dans le futur. Dans ce cas, il faudra effectuer des recherches de prestataires dans le but d'avoir un nouveau système hébergeant les Reference Files. Si cette décision se concrétise, il faudra inclure du temps pour la migration des données vers le nouvel environnement informatique. Au cours de cette phase, nous recommandons de prévoir une étape de copie des informations contenues afin d'en assurer la sauvegarde en cas de problème.

### 3. Budget et accord de la hiérarchie

Il est important d'inclure une étape pour préparer les coûts technologiques et mettre en place les ressources (humaines et financières) nécessaires au déploiement du nouveau référentiel. De plus, l'outil devra être présenté et validé par la hiérarchie avant d'amorcer sa mise en place.

### 4. Présentation du nouveau référentiel documentaire aux employés et phase de test

Nous pensons qu'il serait intéressant de soumettre le plan à un panel représentatif de tous les utilisateurs afin d'obtenir leur réaction. De plus, il faudrait envisager de tester le plan proposé sur un nombre significatif de dossiers issus de plusieurs unités administratives et recouvrant plusieurs fonctions. Ces deux phases de tests permettront de relever des problèmes ou des erreurs et de les corriger avant l'implémentation finale de l'outil.

### 5. Implémentation du référentiel documentaire

Cette phase marque le moment où le nouveau référentiel sera mis en place dans le système de gestion électronique. Nous recommandons de définir une date à partir de laquelle le système prendra en charge les documents et de la communiquer aux utilisateurs finaux en avance. Comme mentionné précédemment, si le CICR décide d'utiliser un nouveau système informatique il faudra prévoir du temps pour créer des sauvegardes de l'outil précédent.

Afin de faciliter le repérage et la compréhension des utilisateurs, nous recommandons d'inclure un document listant les concordances entre l'ancien plan de classement et le nouveau référentiel de gestion. Un document similaire sera à prévoir concernant les séries de l'ancien calendrier de conservation et les lots du nouvel outil car, comme l'explique Saffady, les règles de conservation structurées en big bucket peuvent être, de prime abord, abstraites pour les utilisateurs (Saffady 2018, pp. 5-6). Ce document comportera des exemples de séries incluses dans chaque lot. Concernant l'implémentation de ces règles de conservation big bucket, NARA recommande de les mettre en place par étapes en commençant petit et en adaptant au fur et à mesure (NARA 2016). Selon eux, procéder de la sorte permettrait de faciliter les processus de traitement et d'habituer les utilisateurs. Cependant, comme nous proposons un outil unique liant un plan de classement à des règles de conservation, nous ne sommes pas certaines que ce déroulement soit envisageable pour ce projet.

Lors de cette phase, nous pensons qu'il est important d'inclure une stratégie de communication interne sur le lancement de l'outil et de présenter le référentiel aux employés en valorisant la contribution des utilisateurs dans la gestion des archives.

## 6. Automatisation

Pour commencer, il faut noter que cette phase peut commencer uniquement lorsque les outils de gestion des archives existent et fonctionnent. En effet, l'automatisation ne remplace pas tous les processus archivistiques mais est seulement une aide (NARA 2014 p.8 ). Elle doit généralement se baser sur les référentiels en vigueur pour fonctionner. En outre, les informations récoltées lors des analyses des besoins et de l'existant effectuées lors de la première étape du projet seront très utiles pour définir et entraîner l'algorithme d'intelligence artificielle.

Tout d'abord, il faudra évaluer les risques possibles, notamment ceux liés à la confidentialité. Il sera également nécessaire d'analyser le volume de données associées à l'automatisation future et consulter les normes archivistiques ainsi que la réglementation liée à ce sujet. Il faudra également choisir un prestataire technique permettant de mener à bien ce projet et sélectionner le type d'algorithme à utiliser.

Selon Vellino et Alberts, la phase suivante est la création d'un modèle des pratiques. Il faudra ainsi sélectionner un corpus d'emails classés afin d'apprendre à la machine les pratiques de classification de l'organisation (Vellino, Alberts 2016, p. 8).

Il y aura ensuite la phase de test ou de recette. Cette étape est très importante car elle permet de tester les fonctionnalités automatisées afin de corriger les derniers problèmes avant de les mettre en place de façon définitive. Il faudra notamment évaluer « le taux de rappel, de précision et de fiabilité » (trad. de Vellino, Alberts 2016, p. 13). Une fois que la phase de recette a des résultats jugés acceptables, les experts pourront lancer la phase de déploiement des fonctionnalités.

## 7. Suivi après l'implantation

Cette étape comprend plusieurs procédures de suivis ou de maintenance après la mise en place du référentiel de gestion et de son environnement informatique. Il faudra périodiquement effectuer des mises à jour sur ces derniers ainsi que des veilles technologiques. Nous pensons qu'il serait également utile d'avoir périodiquement des rencontres avec les employés sur la classification des documents, leur repérage et le référentiel de gestion. De plus, il serait nécessaire de proposer des formations sur ces thématiques et de développer une stratégie de communication sur le référentiel et sur les documents annexes d'aide à la gestion des documents pour leur conservation et classification.

## 7 Conclusion

Grâce à nos entretiens avec des archivistes ou records managers d'autres organisations, nous avons remarqué que gérer la masse d'informations produite dans ces organismes de grandes tailles est difficile. Nos interlocuteurs nous ont également expliqué que faire appliquer une gestion documentaire au personnel est compliqué à mettre en place ainsi qu'à superviser. Il est donc clair que les problématiques relevées par le personnel du CICR à l'origine de ce mandat se retrouvent aussi dans les autres organisations similaires.

Lors de l'analyse de l'existant, nous avons découvert que le plan de classement et le calendrier de conservation du CICR étaient très détaillés et compliqués à comprendre ce qui en conséquence faisait que le repérage de l'information n'était pas évident. Cependant, il est recommandé dans la littérature professionnelle que ces outils soient facilement compréhensibles afin qu'ils soient utilisés par le personnel des organisations. Ces constats vont dans le sens des retours des archivistes et utilisateurs de ces outils avec qui nous nous sommes entretenus. Il est donc clair qu'une transformation de ces référentiels est nécessaire.

Nous recommandons de créer un outil de gestion unique alliant un plan de classement à des règles de conservation. Il devrait être relativement simple avec une structure peu profonde tout en reflétant adéquatement les fonctions et activités de l'institution.

De plus, comme nous l'avons vu au cours de ce travail, l'importante quantité d'information à traiter pour tous les membres du personnel du CICR met en avant le fait qu'une automatisation de la classification des documents d'activité de l'institution permettrait de gagner du temps tout en aidant les processus de gestion archivistiques.

Nous espérons que notre travail et proposition de projet pourra aider les archivistes du CICR à mettre en place le nouvel outil.

## Bibliographie

ARCHIVES CANTONALES VAUDOISES, 2006. *Recueil des règles de conservation des documents de gestion (calendrier de conservation)* [en ligne]. Archives cantonales vaudoises. Disponible à l'adresse : [https://www.vd.ch/fileadmin/user\\_upload/themes/etat\\_droit/archives\\_cantonales/Fichiers-PDF/Gestion-documentaire/doc-20210705-Recueil\\_regles\\_docs\\_gestion\\_2006.pdf](https://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/etat_droit/archives_cantonales/Fichiers-PDF/Gestion-documentaire/doc-20210705-Recueil_regles_docs_gestion_2006.pdf) [consulté le 21 juin 2024].

ASSOCIATION DES ARCHIVISTES FRANÇAIS, 2020. *Abrégé d'archivistique. Principes et pratiques du métier d'archiviste*. 4. Association des archivistes français. ISBN 978-2-900175-03-3.

BARRAS, Virginie, DUNCEVIC, Lucie et VOSER, Christelle. *Records and Archives did you know ? Promouvoir le service d'archives de l'OMS à l'interne* [en ligne]. Travail de bachelor . Genève : Haute Ecole de Gestion. Disponible à l'adresse : [https://sonar.rero.ch/documents/314188/preview/MemoireTD\\_OMS.pdf](https://sonar.rero.ch/documents/314188/preview/MemoireTD_OMS.pdf) [consulté le 21 juin 2024].

BAVAUD, Aurélie, BISCHOFF, Sébastien et BUSSARD, Denis, 2022. *Automatisation des fonctions archivistiques pour les données textuelles* [en ligne]. Mémoire de master . Genève : Haute Ecole de Gestion. Disponible à l'adresse : <https://sonar.rero.ch/global/documents/322791> [consulté le 19 mai 2024].

CERN, 2024a. Nos États membres. *CERN* [en ligne]. 2024. Disponible à l'adresse : <https://home.cern/fr/about/who-we-are/our-governance/member-states> [consulté le 27 juillet 2024].

CERN, 2024b. Le CERN en bref. [en ligne]. 2024. Disponible à l'adresse : <https://home.cern/fr/node/5011> [consulté le 27 juillet 2024].

CHABIN, Marie-Anne, 2010. *Nouveau glossaire de l'archivage* [en ligne]. Archives 17. Disponible à l'adresse : [https://www.marieannechabin.fr/arcateg/wp-content/uploads/2017/03/Nouveau\\_glossaire\\_de\\_l\\_archivage.pdf](https://www.marieannechabin.fr/arcateg/wp-content/uploads/2017/03/Nouveau_glossaire_de_l_archivage.pdf)

CHADBAND, Jennifer, 2018. Is the Big Bucket Retention Schedule Dead in the Age of Privacy? *Zasio* [en ligne]. 6 juin 2018. Disponible à l'adresse : <https://zasio.com/is-the-big-bucket-retention-schedule-dead-in-the-age-of-privacy/> [consulté le 22 juin 2024].

CICR, 2010a. *Plan de classement des Reference Files*. . Document interne

CICR, 2010b. *le plan de classement des Reference Files du CICR. Visualisation depuis l'outil*. . document interne

CICR, 2010c. *Documentation annexe. Scope Notes*. Document interne

CICR, 2010d. *Article ICRCpédia. Plan de classement*. Document interne

CICR, 2010e. *Plan de classement des Reference files avec le calendrier de conservation lié*. Document interne

CICR, 2016. Les Principes fondamentaux du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. *Comité international de la Croix-Rouge* [en ligne]. 11 avril 2016. Disponible à l'adresse : <https://www.icrc.org/fr/document/les-principes-fondamentaux-du-mouvement-de-la-croix-rouge-et-du-croissant-rouge> [consulté le 22 mars 2024].

CICR, 2018. Statuts du Comité International de la Croix-Rouge. *Comité international de la Croix-Rouge* [en ligne]. 1 janvier 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.icrc.org/fr/document/statuts-du-comite-international-de-la-croix-rouge> [consulté le 15 mai 2024].

CICR, [2021?]. Prisonniers de la Première Guerre mondiale. Les archives du CICR. *1914-1918. Prisonniers de la Première guerre mondiale. Les archives du CICR*. [en ligne]. [2021?]. Disponible à l'adresse : <https://grandeguerre.icrc.org/> [consulté le 22 mars 2024].

CICR, 2023. 160 ans du côté de l'humanité : un engagement qui traverse le temps et les modes. *Comité international de la Croix-Rouge* [en ligne]. 16 février 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.icrc.org/fr/qui-nous-sommes/histoire/160-ans-humanite> [consulté le 22 mars 2024].

CICR, 2024. Notre histoire. *Comité international de la Croix-Rouge* [en ligne]. mai 2024. Disponible à l'adresse : <https://www.icrc.org/fr/notre-histoire> [consulté le 22 mars 2024].

CICR, [2024?a?]. Droit et politiques humanitaires. *Comité international de la Croix-Rouge* [en ligne]. [2024?]. Disponible à l'adresse : <https://www.icrc.org/fr/droit-et-politiques> [consulté le 22 mars 2024].

CICR, [2024?b?]. Les Conventions de Genève et le droit. *Comité international de la Croix-Rouge* [en ligne]. [2024?]. Disponible à l'adresse : <https://www.icrc.org/fr/les-conventions-de-geneve-et-le-droit> [consulté le 22 mars 2024].

CIO, [2024?]. Comité International Olympique. *Comité international olympique* [en ligne]. [2024?]. Disponible à l'adresse : <https://olympics.com/cio/vue-d-ensemble> [consulté le 27 juillet 2024].

COLLET, Aude, 2012. Le plan de classement des documents dans un environnement électronique : concepts et repères. *La Gazette des archives*. Vol. 228, no 4, pp. 245-264. DOI 10.3406/gazar.2012.4998 [consulté le 28 avril 2024].

COUTAZ, Gilbert, 2016. La croissance et la maîtrise des masses documentaires. *arbido* [en ligne]. No 3. Disponible à l'adresse : <https://arbido.ch/fr/edition-article/2016/destruire-pour-conserver/la-croissance-et-la-maitrise-des-masses-documentaires> [consulté le 20 mai 2024].

COUTURE, Carol, 1999. *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Québec : Presses de l'Université du Québec. ISBN 978-2-7605-0941-2.

COUTURE, Cynthia, 2009. Notes et bilans d'expérience. L'élaboration et l'implantation d'un cadre de classification pour la gestion des documents numériques et sur support papier de la Ville de Brossard. *Archives* [en ligne]. Vol. 41, no 1, pp. 71-91. [consulté le 28 avril 2024] Disponible à l'adresse : [https://archivistes.qc.ca/revuearchives/vol41\\_1/41\\_1\\_couture.pdf](https://archivistes.qc.ca/revuearchives/vol41_1/41_1_couture.pdf).

DUNANT, Henri, 1862. *Un souvenir de Solférino*. Poland : CreateSpace Independent Publishing Platform. ISBN 978-1-5084-5261-4.

ELCA, 2020. Classification automatique pour une gestion documentaire efficace au sein du Comité international de la Croix-Rouge. *ELCA* [en ligne]. 2020. Disponible à l'adresse : <https://www.elca.ch/fr/news/classification-automatique-pour-une-gestion-documentaire-efficace-au-sein-du-comite> [consulté le 24 juin 2024].

GHARIANI, Chaker, 1998. élaboration de calendriers de conservation. *Colloque sur la gestion des archives courantes et intermédiaires : Politiques et pratiques, Dakar, 15 au 19 juin 1998*



[en ligne]. [en ligne]. p. 17. [consulté le 28 avril 2024]. Disponible à l'adresse : [https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00001292v1/document](https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001292v1/document).

HASHEMI, Valérie McKnight, 2018. A balancing act: The revised rules of access to the ICRC Archives reflect multiple stakes and challenges. *International Review of the Red Cross*. Vol. 100, no 907-909, pp. 373-394. [consulté le 10 juin 2024] DOI 10.1017/S1816383119000316.

ICRC, 2023. *Annual report 2022* [en ligne]. Genève : ICRC. volume I. Disponible à l'adresse : <https://library.icrc.org/library/docs/DOC/icrc-annual-report-2022-1.pdf> [consulté le 15 mai 2024].

LENEPVEU, Philippe, 2011. *Archivage électronique et records management. Etat de l'art et présentation de sept solutions*. Tosca Consultants. Paris : Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS). ISBN 978-2-84365-129-8.

MAKHLOUF SHABOU, Basma (éd.), 2018. An information governance policy is required for my institution, What to do? practical method and tool enabling efficient management for corporate information assets. *Diverse applications and transferability of maturity models*. pp. 61-91. [consulté le 21 mai 2024]. DOI <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-7080-6.ch003>.

MAKHLOUF SHABOU, Basma et al. (éd.), 2020. Algorithmic methods to explore the automation of the appraisal of structured and unstructured digital data. *Records management journal*. Vol. 30, no 2, pp. 175-200. [consulté le 21 mai 2024]. DOI <https://doi.org/10.1108/RMJ-09-2019-0049>.

MAS, Sabine, 2007. *Schéma de classification et repérage des documents administratifs électroniques dans un contexte de gestion décentralisée des ressources informationnelles* [en ligne]. doctorat . Montréal : Université de Montréal. Disponible à l'adresse : <https://core.ac.uk/download/pdf/151542822.pdf> [consulté le 21 mai 2024].

MAS, Sabine, 2011. *Classification des documents numériques dans les organismes. Impact des pratiques classificatoires personnelles sur le repérage*. Québec : Presses de l'Université du Québec. Gestion de l'information. ISBN 978-2-7605-3034-8.

MATA CARAVACA, Maria, 2017. Elements and relationships within a records classification scheme. *JLIS.it*. Vol. 8, pp. 19-33. [consulté le 25 mai 2024]. DOI <https://doi.org/10.4403/jlis.it-12374>.

MORAND-KHALIFA, Nathalie et al., 2009. Conduire le changement. *Documentaliste-Sciences de l'Information*. Vol. 46, no 2, pp. 52-62. [consulté le 25 mai 2024]. DOI 10.3917/docs.462.0052.

MSF, [2024?]. How we are run. *Médecins sans frontières* [en ligne]. [2024?]. Disponible à l'adresse : <https://www.msf.org/how-we-are-run> [consulté le 27 juillet 2024].

NARA, 2014. *Managing Government Records Directive. Automated Electronic Records Management Report/Plan* [en ligne]. Washington DC : National Archives and Records Administration. Disponible à l'adresse : <https://www.archives.gov/files/records-mgmt/prmd/A31report-9-19-14.pdf> [consulté le 15 juin 2024].

NARA, 2016. Flexible Scheduling FAQ. *National Archives and Records Administration* [en ligne]. 15 août 2016. Disponible à l'adresse : <https://www.archives.gov/records-mgmt/faqs/flexible-scheduling.html> [consulté le 22 juin 2024].

NARA, 2023. NARA Bulletin 2023-02. *National Archives and Records Administration* [en ligne]. 5 janvier 2023. Disponible à l'adresse : <https://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2023/2023-02> [consulté le 15 mai 2024].

PHILIPP MORRIS INTERNATIONAL, 2024. About us. *Philipp Morris International* [en ligne]. 2024. Disponible à l'adresse : <https://www.pmi.com/who-we-are/who-we-are-overview> [consulté le 27 juillet 2024].

RICE, Erica, 2021. Information Governance and the Records Lifecycle. *The Texas Record* [en ligne]. 28 juin 2021. Disponible à l'adresse : <https://www.tsl.texas.gov/slrmblog/2021/06/information-governance-and-the-records-lifecycle/> [consulté le 27 juin 2024].

SAFFADY, William, 2018. Records management experience with big bucket retention: a status report. *ARMA International Education Foundation* [en ligne]. p. 42. Disponible à l'adresse : <https://armaedfoundation.org/wp-content/uploads/2021/06/AIEF-Research-Paper-Saffady-Big-Buckets-2018-081518.pdf> [consulté le 14 mai 2024].

SAFFADY, William, 2021. *Records and information management. Fundamentals of professional practice*. 4. Lanham : Rowman & Littlefield. ISBN 978-1-5381-5253-9.

SOCIETY OF AMERICAN ARCHIVISTS, 2024. SAA Dictionary: big bucket. *Dictionary of Archives terminology* [en ligne]. 2024. Disponible à l'adresse : <https://dictionary.archivists.org/entry/big-bucket.html> [consulté le 22 juin 2024].

TEREE BAKER, Tina, 2016. The advantages of using big buckets for E-mail. *Cadence Group* [en ligne]. 10 février 2016. Disponible à l'adresse : <https://cadence-group.com/big-buckets-for-e-mail/> [consulté le 22 mai 2024].

THE STATE AND LOCAL RECORDS MANAGEMENT DIVISION OF THE TEXAS STATE LIBRARY AND ARCHIVES, 2017. To Bucket or Not to Bucket...? *The Texas Record* [en ligne]. 17 octobre 2017. Disponible à l'adresse : <https://www.tsl.texas.gov/slrmblog/2017/10/to-bucket-or-not-to-bucket/> [consulté le 22 mai 2024].

THE STATE AND LOCAL RECORDS MANAGEMENT DIVISION OF THE TEXAS STATE LIBRARY AND ARCHIVES, 2018. Benefits and Limitations of Auto Classification in Records Management. *The Texas Record* [en ligne]. 17 juillet 2018. Disponible à l'adresse : <https://www.tsl.texas.gov/slrmblog/2018/07/benefits-and-limitations-of-auto-classification-in-records-management/> [consulté le 27 mai 2024].

VELLINO, André et ALBERTS, Inge, 2016. Assisting the appraisal of e-mail records with automatic classification. *Records Management Journal*. Vol. 26, no 3, pp. 293-313.[consulté le 18 mai 2024]. DOI 10.1108/RMJ-02-2016-0006.

VIONNET, Florian, 2020. Evaluation d'une politique de records management: Fondements théoriques et approche pratique aux Archives de l'Etat du Valais. *Informationswissenschaft: Theorie, Methode und Praxis*. Vol. 6, no 1, pp. 261-293. [consulté le 27 mai 2024]. DOI 10.18755/iw.2020.14.

WILLEMIN, Georges, 2006. The International Committee of the Red Cross (ICRC) official e-mail system: An example of records management. *Records Management Journal*. Vol. 16, no 2, pp. 82-90. [consulté le 20 juin 2024]. DOI 10.1108/09565690610677436.

## **Annexe 1 : L'organigramme du CICR**

## Annexe 2 : Extrait du calendrier de conservation du CICR – la fonction Protection (CICR 2010e)

| Description | Title                                   | Comment | Suggested Processing Field | Suggested Retention Period Field | Suggested Processing HQ | Suggested Retention Period HQ |
|-------------|---|---------|----------------------------|----------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| B           | Protection                              |         |                            |                                  |                         |                               |
| B.A         | Organisation générale                   |         |                            |                                  |                         |                               |
| B.A.01      | Gestion administrative                  |         | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
| B.A.01.01   | Organisation                            |         | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
| B.A.01.03   | Équipements et locaux                   |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| B.A.01.04   | Classements et archives                 |         | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
| B.A.02      | Sécurité                                |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| B.A.03      | Déploiement rapide                      |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| B.A.04      | Avocat-conseil                          |         | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
| B.A.05      | Gestion des ressources humaines         |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| B.A.05.01   | Personnel fixe                          |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| B.A.05.02   | Personnel d'appoint                     |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| B.A.05.03   | Description de poste                    |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| B.A.05.04   | Système d'appréciation                  |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| B.A.05.05   | Formation continue des collaborateurs   |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |
| B.A.06      | Stratégies et priorités                 |         | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
| B.A.06.01   | Planification financière annuelle (PfR) |         | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
| B.A.06.02   | Gestion axée sur les résultats (RBM)    |         | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
| B.A.06.03   | Audits et évaluations                   |         | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
| B.A.07      | Gestion des ressources financières      |         | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |

|           |   |  |             |   |             |   |
|-----------|---|--|-------------|---|-------------|---|
| B.A.07.01 | Budgets   |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.A.07.02 | Recherche de fonds  |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.A.08    | Projets   |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.08.01 | Projets fonctionnels  |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.08.02 | Projets informatiques   |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.09    | Gestion des ressources informatiques                              |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.A.09.01 | Matériel informatique   |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.A.09.02 | Outils informatiques  |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.A.10    | Textes de référence CICR  |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.A.10.01 | Doctrines et autres textes niveau Gouvernance                     |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.A.10.02 | Cadre de référence et autres textes niveau Direction              |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.A.10.03 | Lignes directrices et autres textes niveau département et terrain |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.11    | Communication   |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.A.11.01 | Produits de communication interne                                 |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.A.11.02 | Produits de communication externe                                 |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.12    | Information opérationnelle  |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.12.01 | Analyse et perception   |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.12.02 | Rapports d'activités  |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.12.03 | Rapports de mission   |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.12.04 | Statistiques  |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |

|           |   |  |             |   |             |   |
|-----------|---|--|-------------|---|-------------|---|
| B.A.13    | Coordination intra-CICR                                       |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.14    | Contacts généraux   |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.14.01 | Autorités gouvernementales                                    |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.14.02 | Mouvements d'opposition et partis politiques                  |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.14.03 | Autres porteurs d'armes                                       |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.14.04 | Compagnies militaires et de sécurité privées                  |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.14.05 | Organisations internationales, inter- et non-gouvernementales |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.14.06 | Composantes du Mouvement                                      |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.15    | Coordination humanitaire                                      |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.16    | Cadre légal   |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.16.01 | Qualification juridique des conflits                          |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.A.16.02 | Textes légaux   |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.B       | Formations - présentations - discours                         |  |             |   |             |   |
| B.B.01    | Méthodologie et techniques de formation                       |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.02    | Présentations et discours donnés                              |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.B.03    | Formations et présentations reçus                             |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.04    | Formations Protection décentralisées                          |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.04.01 | Cours   |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.04.02 | Supports de formation   |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |

|           |  |  |             |   |             |   |
|-----------|--|--|-------------|---|-------------|---|
| B.B.05    | Formations Protection centralisées                             |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.01 | Cours d'intégration  |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.02 | Cours Coordinateur Protection                                  |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.03 | Cours Droit et protection                                      |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.04 | Séminaire Coordinateurs Protection (Co-Prot)                   |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.05 | Cours Renforcement Détention                                   |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.06 | Cours Renforcement PPC   |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.07 | Cours Renforcement RLF   |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.08 | Cours Renforcement Missing                                     |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.09 | Formation suivi individuel Prot5                               |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.10 | Cours de Base Administrateurs de données (Admin 1)             |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.11 | Cours de Perfectionnement Administrateurs de données (Admin 2) |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.12 | Cours de Consolidation Administrateurs de données (Admin 3)    |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.13 | Séminaire Administrateurs de données                           |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.14 | BD Événementielle  |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.15 | Formation de Formateurs Prot5                                  |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |

|           |   |  |             |   |             |   |
|-----------|---|--|-------------|---|-------------|---|
| B.B.05.16 | Cours RLF en situation de catastrophe naturelle |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.B.05.17 | Cours pour interprètes                          |  | Destruction | 6 | Destruction | 6 |
| B.C       | Thématiques Protection transversales            |  |             |   |             |   |
| B.C.01    | Migrants  |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.01.01 | Cadre juridique et politique                    |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.01.02 | Analyses et études                              |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.01.03 | Méthodologie et modalités de travail            |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.01.04 | Rétablissement du lien familial (RLF)           |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.01.05 | Détention                                       |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.01.06 | Protection population civile (PPC)              |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.01.07 | Assistance                                      |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.01.08 | Autres composantes du Mouvement                 |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.01.09 | Autres acteurs                                  |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.01.10 | Problématiques                                  |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.02    | Catastrophes naturelles                         |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.02.01 | Méthodologie et modalités de travail            |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.02.02 | Autres composantes du Mouvement                 |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.02.03 | Autres acteurs                                  |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.02.04 | Problématiques                                  |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.03    | Enfants séparés (RLF)                           |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.04    | Hotline pour les journalistes                   |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |
| B.C.04.01 | Méthodologie et modalités de travail            |  | Transfer    | 7 | Transfer    | 4 |



|           |   |  |          |   |          |   |
|-----------|---|--|----------|---|----------|---|
| B.C.04.02 | Autres<br>composantes du<br>Mouvement         |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.C.04.03 | Autres acteurs                                |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.C.04.04 | Problématiques                                |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.C.05    | Attentats et<br>Sécurité                      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.C.06    | Piraterie                                     |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.C.07    | Approche globale                              |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D       | Gestion des<br>données et de<br>l'information |  |          |   |          |   |
| B.D.01    | Cadre juridique et<br>politique               |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.02    | Bureau<br>Protection/Agence                   |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.02.01 | Procédures de<br>gestion du bureau            |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.02.02 | Dispositif terrain                            |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.02.03 | Évaluation du<br>bureau                       |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.03    | Notifications et<br>transmission              |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.04    | Gestion des<br>données                        |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.04.01 | Gestion des<br>données<br>individuelles       |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.04.02 | Gestion des<br>données<br>événementielles     |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.05    | Procédures de<br>travail et de saisie         |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.06    | Statistiques                                  |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.07    | Formulaires                                   |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.08    | Archivage des<br>données                      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.09    | Autres<br>composantes du<br>Mouvement         |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.10    | Autres acteurs                                |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.11    | Problématiques                                |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.D.11.01 | Outils<br>informatiques<br>Protection         |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |

|           |   |  |          |   |          |   |
|-----------|---|--|----------|---|----------|---|
| B.E       | Protection des personnes séparées               |  |          |   |          |   |
| B.E.01    | Cadre juridique et politique                    |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.02    | Analyses et études                              |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.03    | Méthodologie et modalités de travail            |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.03.01 | Analyse de la situation et des besoins          |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.03.02 | Stratégie d'action                              |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.03.03 | Construction d'une action                       |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.03.04 | Monitoring et évaluation d'une action           |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.04    | Offres de services spécifiques et accords       |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.05    | Démarches et interventions                      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.05.01 | Démarches auprès des autorités gouvernementales |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.05.02 | Démarches auprès des autres parties au conflit  |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.05.03 | Démarches auprès d'autres interlocuteurs        |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.06    | Prestations de services Agence                  |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.06.01 | Moyens de rétablissement des contacts           |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.06.02 | Recherches de personnes                         |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.06.03 | Regroupements familiaux                         |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.06.04 | Visites de famille                              |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.06.05 | Documents Agence                                |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |

|           |  |  |          |   |          |   |
|-----------|--|--|----------|---|----------|---|
| B.E.06.06 | Cas hors critères                              |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.07    | Bureaux nationaux de renseignements (BNR)      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.08    | Service international de recherches (SIR)      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.09    | Réseau des liens familiaux et Mouvement        |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.09.01 | Coopération et partenariats RLF Mouvement      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.09.02 | Forums d'échanges                              |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.09.03 | Plates-formes électroniques                    |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.09.04 | Sociétés nationales et pratiques RLF           |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.09.05 | Fédération et pratiques RLF                    |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.09.06 | Déploiement rapide RLF                         |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.10    | Autres acteurs                                 |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.E.11    | Problématiques                                 |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F       | Protection des personnes disparues ou décédées |  |          |   |          |   |
| B.F.01    | Cadre juridique et politique                   |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.02    | Analyses et études                             |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.03    | Méthodologie et modalités de travail           |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.03.01 | Analyse de la situation et des besoins         |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.03.02 | Stratégie d'action                             |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.03.03 | Construction d'une action                      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.03.04 | Monitoring et évaluation d'une action          |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |

|           |   |  |          |   |          |   |
|-----------|---|--|----------|---|----------|---|
| B.F.04    | Offres de services spécifiques et accords       |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.05    | Démarches et interventions                      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.05.01 | Démarches auprès des autorités gouvernementales |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.05.02 | Démarches auprès des autres parties au conflit  |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.05.03 | Démarches auprès d'autres interlocuteurs        |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.06    | Mécanismes                                      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.07    | Gestion et identification des morts             |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.07.01 | Gestion des morts                               |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.07.02 | Identification des morts                        |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.08    | Soutien aux familles                            |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.09    | Autres composantes du Mouvement                 |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.10    | Autres acteurs                                  |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.F.11    | Problématiques                                  |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G       | Protection des personnes privées de liberté     |  |          |   |          |   |
| B.G.01    | Cadre juridique et politique                    |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.02    | Analyses et études                              |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.03    | Méthodologie et modalités de travail            |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.03.01 | Analyse de la situation et des besoins          |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.03.02 | Stratégie d'action                              |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.03.03 | Construction d'une action                       |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |

|           |   |  |          |   |          |   |
|-----------|---|--|----------|---|----------|---|
| B.G.03.04 | Monitoring et évaluation d'une action               |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.04    | Offres de services spécifiques et accords de visite |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.05    | Démarches et interventions                          |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.05.01 | Démarches auprès des autorités gouvernementales     |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.05.02 | Démarches auprès des autres parties au conflit      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.05.03 | Démarches auprès d'autres interlocuteurs            |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.06    | Catégories de détenus vulnérables                   |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.07    | Lieux de détention                                  |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.08    | Prestations de services aux détenus                 |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.09    | Garanties judiciaires                               |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.09.01 | Types de détention                                  |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.09.02 | Mécanismes de monitoring                            |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.10    | Torture et mauvais traitements                      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.10.01 | Mécanismes internes                                 |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.10.02 | Mécanismes de monitoring                            |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.11    | Système pénitentiaire                               |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.11.01 | Personnel pénitentiaire                             |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.11.02 | Régime pénitentiaire                                |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.11.03 | Organisation des services pénitentiaires            |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |

|           |   |  |          |   |          |   |
|-----------|---|--|----------|---|----------|---|
| B.G.11.04 | Mécanismes de monitoring                        |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.12    | Justice pénale internationale                   |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.13    | Autres composantes du Mouvement                 |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.14    | Autres acteurs                                  |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.G.15    | Problématiques                                  |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H       | Protection de la population civile              |  |          |   |          |   |
| B.H.01    | Cadre juridique et politique                    |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.02    | Analyses et études                              |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.03    | Méthodologie et modalités de travail            |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.03.01 | Analyse de la situation et des besoins          |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.03.02 | Stratégie d'action                              |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.03.03 | Construction d'une action                       |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.03.04 | Monitoring et évaluation                        |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.04    | Offres de services spécifiques et accords       |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.05    | Démarches et interventions                      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.05.01 | Démarches auprès des autorités gouvernementales |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.05.02 | Démarches auprès des autres parties au conflit  |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.05.03 | Démarches auprès d'autres interlocuteurs        |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.06    | Autres types d'action                           |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.07    | Types de violation                              |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.08    | Catégories de personnes vulnérables             |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |

|           |  |  |          |   |          |   |
|-----------|--|--|----------|---|----------|---|
| B.H.08.01 | Enfants  |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.08.02 | Femmes   |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.08.03 | Minorités  |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.08.04 | Déplacés internes<br>et réfugiés                     |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.08.05 | Personnes âgées                                      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.08.06 | Autres personnes<br>vulnérables                      |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.09    | Prestations de<br>services à la<br>population civile |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.10    | Autres<br>composantes du<br>Mouvement                |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |
| B.H.11    | Autres acteurs                                       |  | Transfer | 7 | Transfer | 4 |

## Annexe 3 : Extrait de la documentation annexe (Scope Notes) (CICR 2010c)

| Description      | Title                                  | Scope Note | Available For Filing | Automatic Sequence | File Closure |
|------------------|--|------------|----------------------|--------------------|--------------|
| ▼ <b>A</b>       | <b>Operations Management</b>           |            |                      |                    |              |
| ▼ <b>A.A</b>     | <b>Organisation générale</b>           |            |                      |                    |              |
| ▼ <b>A.A.01</b>  | <b>Gestion administrative</b>          |            | ✓                    | Y                  | Annual       |
| <b>A.A.01.01</b> | <b>Organisation</b>                    | 60         | ✓                    | Y                  | Annual       |
| <b>A.A.01.02</b> | <b>Équipements et locaux</b>           | 60         | ✓                    | Y                  | Annual       |
| <b>A.A.01.03</b> | <b>Classements et archives</b>         | 60         | ✓                    | Y                  | Annual       |
| <b>A.A.01.04</b> | <b>Sécurité</b>                        |            | ✓                    | N                  | Periodical   |
| ▼ <b>A.A.02</b>  | <b>Gestion des ressources humaines</b> |            | ✓                    | Y                  | Annual       |

The column Description shows the File Number corresponding to each Business Function, Sub-Function, Activity and Task.

The column Title shows the Title of each Business Function, Sub-Function, Activity and Task.

When **60** appears in the column Scope Notes, it means that additional information on the use of that level of the filing plan is available.

When there is a **✓** in the column Available for Filing, it means that records can be filed at this level.

When there is a **Y** in the column Automatic Sequence, it means that this level of the filing plan will be filled automatically with automatic sequences.

The column File Closure shows how frequently the file will be closed. This may be Periodical or Non-periodical.

### View of the Retention Schedule

|  |   |   |                        |         |                            |                                  |                         |                               |
|--|---|---|------------------------|---------|----------------------------|----------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
|  Filing Plan 2013-15  |   |  New  Edit  More |                        |         |                            |                                  |                         |                               |
|  |   | Description   | Title                  | Comment | Suggested Processing Field | Suggested Retention Period Field | Suggested Processing HQ | Suggested Retention Period HQ |
|   English <ul style="list-style-type: none"><li>Filing plan</li><li>Retention Schedule</li></ul> | A | ▼ A   | Operations management  |         |                            |                                  |                         |                               |
|  | B | ▼ A.A   | General organization   |         |                            |                                  |                         |                               |
|  | C | ▼ A.A.01  | Administration         | 60      | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
|  | D | A.A.01.01   | Organization           | 60      | Transfer                   | 7                                | Transfer                | 4                             |
|  | E | A.A.01.03   | Equipment and premises | 60      | Destruction                | 6                                | Destruction             | 6                             |

#### Description // Title

Refers to the Filing Plan number and title.

#### Comment

For each Suggested Processing and Suggested Retention Period ( HQ and Field ) a Comment , marked by **60** , gives information on how to proceed to execute the action.

#### Suggested Processing Field

For Field Reference Files: the suggested Processing determines what will eventually happen to each files : whether it is to be disposed of " *Destruction*" or transferred " *Transfer*" either to the paper or electronic Archives in Geneva.

A GREEN LIGHT from the Archives in GENEVA is MANDATORY for any DISPOSAL of files, electronic or paper.

#### Suggested Retention Period Field

For Field Reference Files: the Suggested Retention Period determines when the Suggested Processing should occurs. The date is automatically computed at the creation of each file.

#### Suggested Processing HQ

For HQ/GVA Reference Files: the Suggested Processing determines what will eventually happen to each files : whether it is to be disposed of " *Destruction*" or transferred " *Transfer*" either to the paper or electronic Archives.

A GREEN LIGHT from the Archives in GENEVA is MANDATORY for any DISPOSAL of files, electronic or paper.



## Annexe 4 : Extrait de la notice IRCPedia sur le plan de classement

# Filing Plan

---

### Filing Plan

#### The ICRC Filing Plan

The Filing Plan is the ICRC's single classification scheme for records.

It is used to arrange files in the Reference Files databases and assign retention rules to these files.

It covers all the administrative and operational activities of the ICRC at headquarters and in the field, which have been classified functionally.

There are 18 Business Functions (chapters), such as Protection, Assistance and Law. These represent the organization's main responsibilities in order to achieve its mission. For each Business Function, there are a number of sub-levels (Sub-Functions, Activities and Tasks). Records will be filed in accordance with this classification.

#### The ICRC Filing Plan database

The Filing Plan and the Records Retention schedule are managed in the The Filing Plan database on Lotus Notes, which contains the entire structure of the filing plan on a 3 years Period. It is available to all users in English, French and Spanish. They are replicated in [iKeep](#) to enable the classification of records captured in the new electronic records management system.

In this read-only database, users can:

- consult the Functional classification of the Filing plan;
- consult Scope Notes (these provide additional information on the use of different levels of the Filing Plan);
- consult the Records Retention schedule. This determines what will eventually happen to each record (whether it is to be disposed of or selected for Long term conservation ).

By clicking on the arrow to expand a Business Function, users can see the sub-levels of the filing plan for that area of work: Sub-Functions, Activities and Tasks (if applicable).

- Business Functions and Sub-Functions have been given alphabetical reference numbers.
- Activities and Tasks have numerical reference numbers

(CICR 2010d)

## **Annexe 5 : Livrable : Cahier des charges pour la création d'un nouveau référentiel**

2024

Évolution du concept de classement et  
d'application des règles de  
conservation pour les documents  
d'activité du Comité International de la  
Croix-Rouge (CICR)

CAHIER DES CHARGES  
EMILIE MEYLAN

## Introduction

Le CICR désire transformer le plan de classement et le calendrier de conservation lié mis en place actuellement dans les bases de données des Reference Files. Dans le futur, le nouvel outil créé sera utilisé pour la gestion de tous les documents d'activité du CICR.

Ce cahier des charges propose les bases du projet destiné à créer ce nouveau référentiel de gestion documentaire liant un nouveau plan de classement à des règles de conservation. Le nouvel outil doit être simple et compréhensible facilement afin de faciliter le classement et la gestion des documents du personnel de l'organisation.

Ce document décrit les étapes – clés à suivre pour sa création, sa mise en place et l'intégration de fonctionnalités de classification automatisées. Il inclut aussi quelques recommandations de lectures pouvant venir en aide aux archivistes lors de ce projet. Ce dernier devrait durer 18 mois environ. Cette date est uniquement une estimation et ne garantit pas la période de mise en place du projet en temps réel. Nous l'avons imaginé dans l'optique d'une réalisation pour deux ou trois personnes à temps plein.

## Étapes du projet

### 1. Analyse de l'existant et des besoins

- 1.1. Définir le mandat en consultant la hiérarchie
- 1.2. Définir un échéancier et les ressources nécessaires
- 1.3. Analyser le plan de classement et le calendrier de conservation
- 1.4. Étudier les processus métier et le cycle de vie des documents d'activité du CICR
- 1.5. Identifier les fonctions et activités
  - 1.5.1. Vérifier qu'elles soient en adéquation avec les informations de la structure actuelle
- 1.6. Étudier les pratiques de versements et la circulation des documents
- 1.7. Prendre connaissance du vocabulaire institutionnel et des termes spécifiques à chaque activité
- 1.8. Rencontrer les utilisateurs
  - 1.8.1. Informer sur le projet en cours
  - 1.8.2. S'enquérir de leur opinion sur les outils de gestion actuels
- 1.9. Identifier les séries de document associées à chaque processus de travail
- 1.10. Grouper les records en lots
  - 1.10.1. Évaluer si toutes les séries sont compatibles avec une gestion big bucket
  - 1.10.2. Analyser et signaler les risques
- 1.11. Élaborer le nouveau référentiel de gestion et de classement
  - 1.11.1. Proposer des durées de conservation pour chaque lot
    - 1.11.1.1. Collaborer avec le service juridique
- 1.12. Créer un document décrivant chaque lot

### 2. Analyse technologique et choix du système informatique

- 2.1. Analyser les systèmes de gestion électronique des documents existant
  - 2.1.1. Analyser les métadonnées utilisées
  - 2.1.2. Étudier le système d'indexation en vigueur
  - 2.1.3. Les pratiques de capture des données (ingest)
  - 2.1.4. Lister les contraintes techniques (si elles existent)
  - 2.1.5. Collaborer avec le service informatique du CICR
- 2.2. Obtenir un nouveau système d'archivage électronique (si nécessaire)
  - 2.2.1. Rechercher des prestataires
  - 2.2.2. Faire une copie des données hébergées sur l'ancien système
  - 2.2.3. Transférer les données dans le nouvel outil informatique

### 3. Budget et validation de la hiérarchie

- 3.1. Préparer les coûts technologiques et les ressources (humaines et financières) nécessaires
- 3.2. S'entretenir avec la direction
  - 3.2.1. Faire le point sur le projet
  - 3.2.2. Présenter le nouveau référentiel avant sa mise en place dans le système informatique
  - 3.2.3. Faire valider le référentiel

### 4. Présentation du nouveau référentiel aux utilisateurs et phase de test 1 mois

- 4.1. Soumettre le plan à un panel représentatif d'utilisateurs
- 4.2. Tester le référentiel avec un échantillon de documents d'activité à traiter
- 4.3. Prendre en compte les retours des utilisateurs ainsi que les résultats du test et adapter le référentiel

### 5. Implémentation du référentiel documentaire

- 5.1. Définir une date de prise en charge des documents d'activité par le système
  - 5.1.1. Communiquer cette date aux utilisateurs
- 5.2. Implémenter le référentiel dans son environnement informatique

- 5.3. Créer un document annexe aidant les utilisateurs listant les concordances entre l'ancien plan de classement et le nouveau référentiel de gestion
- 5.4. Créer un document annexe listant les concordances entre les séries de l'ancien calendrier de conservation et le nouveau référentiel
- 5.5. Communiquer et sensibiliser les membres du CICR sur la mise en place du référentiel et la gestion des documents d'activité

## 6. Automatisation

- 6.1. Analyser le volume de données impliquées
- 6.2. Évaluer les risques liés
- 6.3. Consulter les normes et réglementations
- 6.4. Choisir un prestataire technique et le type d'algorithmes à utiliser
- 6.5. Sélectionner un corpus de documents classés à transmettre à la machine
- 6.6. Phase de recette : Tester les fonctionnalités automatisées
  - 6.6.1. Verser des documents non-classés
  - 6.6.2. Évaluer le taux de rappel, de précision et de fiabilité
- 6.7. Passer à la phase de production
- 6.8. Communiquer sur l'intégration de ces nouvelles fonctionnalités
- 6.9. Proposer des formations sur l'utilisation du référentiel et son système, la gestion des documents, le nommage et les métadonnées

## 7. Réajustements et suivis

- 7.1. Mettre à jour régulièrement le référentiel et les systèmes informatiques
- 7.2. Faire une veille technologique
- 7.3. Proposer des formations

## Chronologie du projet

## Recommandations de lectures

Ce chapitre présente quelques articles et rapports professionnels concernant plusieurs thématiques abordées par ce projet. Nous pensons que ces lectures peuvent répondre à certaines questions ou enjeux que les archivistes du CICR pourraient avoir lors de l'élaboration de ce projet.

### Flexible scheduling FAQ de NARA

Parut en 2004 et mit à jour en 2016, cet article explique ce que sont les calendriers de conservation « flexibles » et big bucket. NARA est à l'origine de ce concept et cet article est une des premières documentations professionnelles parue sur le sujet. Il présente en détail les étapes importantes pour leur implantation ainsi que les problèmes pouvant apparaître. Nous nous sommes beaucoup inspirés de ces informations pour élaborer ce cahier des charges.

NARA, 2016. Flexible Scheduling FAQ. *National Archives and Records Administration* [en ligne]. 15 août 2016. Disponible à l'adresse : <https://www.archives.gov/records-mgmt/faqs/flexible-scheduling.html>.

### Records management experience with big bucket retention de William Saffady

Ce rapport présente en détail l'historique des calendriers de conservation big bucket ainsi que leur mise en place. Il analyse aussi les retours d'expérience d'organisations ayant implémentés ces systèmes et compile les éventuels problèmes pouvant exister ainsi que leurs solutions.

SAFFADY, William, 2018. Records management experience with big bucket retention: a status report. *ARMA International Education Foundation* [en ligne]. Disponible à l'adresse : <https://armaedfoundation.org/wp-content/uploads/2021/06/AIEF-Research-Paper-Saffady-Big-Buckets-2018-081518.pdf>.

### Automatisation des fonctions archivistiques pour les données textuelles de Bavaud, Bischoff et Bussard

Ce mémoire de master étudie la thématique de l'automatisation dans le contexte des fonctions archivistiques. Datant de 2022, les auteurs présentent les possibilités technologiques existant actuellement. Ils analysent également leur intérêt dans un contexte pratique : les archives numériques d'une mission de Médecins Sans Frontières. Nous pensons que ce rapport sera intéressant pour le CICR car il se focalise sur un contexte et un projet similaire au sien.

BAVAUD, Aurélie, BISCHOFF, Sébastien et BUSSARD, Denis, 2022. *Automatisation des fonctions archivistiques pour les données textuelles* [en ligne]. Mémoire de master. Genève : Haute Ecole de Gestion. Disponible à l'adresse : <https://sonar.rero.ch/global/documents/322791>.

### Managing government records directive. Automated electronic records management report/plan de NARA

A l'instar de l'article sur les calendriers de conservation flexibles et big bucket de NARA, ce rapport est pionnier sur la thématique de l'inclusion de fonctionnalités automatisées dans le milieu des Archives. Malgré sa date ancienne (2014), nous pensons qu'il contient des informations utiles sur ce sujet.

NARA, 2014. *Managing Government Records Directive. Automated Electronic Records Management Report/Plan* [en ligne]. Washington DC : National Archives and Records Administration. Disponible à l'adresse : <https://www.archives.gov/files/records-mgmt/prmd/A31report-9-19-14.pdf>.