

h e g

Haute école de gestion  
Genève

**Implémentation d'un nouveau système de  
gestion des documents au service d'urbanisme,  
des travaux publics et de l'énergie de la ville de  
Meyrin (UTE)**

**MEYRIN** | **URBANISME  
TRAVAUX PUBLICS  
ET ÉNERGIE**

**Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES**

par :

**Felipe PEDROSA**

Conseiller au travail de Bachelor :

**Alain DUBOIS, Archiviste cantonal, Archives de l'Etat du Valais**

**Genève, le 13 juillet 2015**

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

**Filière Information Documentaire**

## 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 HES en Information Documentaire.

L'étudiant a envoyé ce document par email à l'adresse remise par son conseiller au travail de Bachelor pour analyse par le logiciel de détection de plagiat URKUND, selon la procédure détaillée à l'URL suivante : <http://www.orkund.com/fr/student/392-orkund-faq>

L'étudiant 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 avoir réalisé seul le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 13 juillet 2015

Felipe Pedrosa

A mes parents

## Remerciements

Mes remerciements vont aux personnes suivantes :

M. Alain Dubois, pour avoir accepté de suivre ce travail de Bachelor.

Mme Anne de Rivaz, pour avoir accepté d'être le jury de ce travail.

Mme Magali Faccini et Mme Dayana Olivares pour leur gentillesse, leur disponibilité et leur bonne humeur.

M. Olivier Morand et l'ensemble des employés de l'UTE pour leur accueil, leur disponibilité et leur écoute.

M. François Beuret, pour ses conseils avisés.

Mes amis pour leurs encouragements, et tout particulièrement Ludovic et Dino pour leur affection infinie.

## Résumé

Ce travail a été réalisé dans le cadre d'un mandat proposé par le service d'urbanisme, des travaux publics et de l'énergie de la ville de Meyrin (UTE). Ce service connaît depuis quelque temps des problèmes liés à la gestion des documents, ce qui a pour conséquence de créer des dysfonctionnements au sein du service. Cette situation a incité Magali Faccini, assistante administrative au sein de ce service, à proposer cette mission à la Haute Ecole de Gestion de Genève (HEG).

Ce travail est construit en deux parties la première est théorique et la seconde est pratique. Dans la première partie de ce travail est établi un état des lieux de la gestion des documents au sein de ce service. Celui-ci est suivi d'une étude des concepts du records management. Celle-ci permet de mettre en lumière les différents moyens et outils pouvant être utiles pour ce type de mandat. L'étude des bases légales et réglementaires du Canton de Genève permet quant à elle de définir le cadre dans lequel s'élabore ce mandat.

La seconde partie de ce travail consiste en l'élaboration du nouveau système de gestion des documents. Celle-ci s'appuie sur l'état des lieux et les aspects théoriques et légaux vus dans la première partie de ce travail. L'élaboration du nouveau système consiste en l'élaboration d'outils, de procédures, de recommandations et de formulaires. Il a été conçu de telle manière qu'il soit le plus adapté aux réalités du service, ceci dans le but que ce travail, ne soit pas qu'une étude pratique, mais qu'il puisse réellement être mis en place.

# Table des matières

<b>Déclaration.....</b>	<b>i</b>
<b>Remerciements .....</b>	<b>iii</b>
<b>Résumé .....</b>	<b>iv</b>
<b>1. Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Choix du mandat.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Etapes de réalisation du mandat.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Etat des lieux .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 L'UTE .....</b>	<b>3</b>
2.1.1 Historique.....	3
2.1.2 Missions.....	4
2.1.3 Organisation.....	5
2.1.4 Personnes-clés .....	5
<b>2.2 Fonds.....</b>	<b>6</b>
2.2.1 Typologie des documents .....	6
2.2.2 Locaux et stockage .....	7
2.2.3 Stockage des documents électroniques .....	8
<b>2.3 Pratiques existantes .....</b>	<b>8</b>
2.3.1 Localisation des documents .....	9
2.3.2 Pratique spécifique liée aux dossiers de type « projet » .....	10
2.3.3 Ouverture de nouveaux dossiers.....	10
2.3.4 Durée de conservation des dossiers .....	10
<b>2.4 Problèmes existants .....</b>	<b>11</b>
2.4.1 Problème de recherche et de classement .....	11
2.4.2 Problème de localisation des documents .....	11
2.4.3 Manque de place.....	12
<b>2.5 Analyse des besoins.....</b>	<b>12</b>
2.5.1 Besoins spécifiques .....	13
<b>3. Cadre légal et réglementaire.....</b>	<b>14</b>
<b>3.1 Bases légales du Canton de Genève .....</b>	<b>14</b>
<b>3.2 Rôles de des Archives de l'Etat de Genève (AEG) .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3 Normes ISO .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Approche théorique du records management .....</b>	<b>16</b>
<b>4.1 Concepts du records management.....</b>	<b>16</b>
4.1.1 Le cycle de vie des documents .....	16
<b>4.2 Les outils de gestion du records management.....</b>	<b>17</b>
4.2.1 Le plan de classement .....	17
4.2.2 Le calendrier de conservation .....	18

4.3	Le records management dans les organisations publiques .....	19
<b>5.</b>	<b>Elaboration des solutions.....</b>	<b>20</b>
5.1.1	Nouvelle arborescence informatique .....	20
5.1.2	Elaboration du plan de classement .....	20
5.1.3	Structure interne des dossiers.....	20
<b>5.2</b>	<b>Classement interne des dossiers.....</b>	<b>21</b>
5.2.1	Classement alphabétique.....	21
5.2.2	Classement chronologique.....	21
5.2.3	Classement géographique .....	22
5.2.4	Classement numérique .....	22
<b>5.3</b>	<b>Elaboration du calendrier de conservation .....</b>	<b>23</b>
<b>6.</b>	<b>Organisation physique des documents.....</b>	<b>25</b>
6.1	Classement physique des dossiers.....	25
6.2	Signalétique.....	25
6.3	Etiquettes.....	26
6.4	Accès .....	26
<b>7.</b>	<b>Procédures et formulaires .....</b>	<b>28</b>
7.1	Procédures .....	28
7.2	Formulaires .....	28
<b>8.</b>	<b>Phase test.....</b>	<b>30</b>
8.1	Plan de classement.....	30
8.2	Calendrier de conservation .....	31
<b>9.</b>	<b>Mise en place du nouveau système.....</b>	<b>32</b>
<b>10.</b>	<b>Formations .....</b>	<b>33</b>
10.1	Formation auprès des assistantes administratives.....	33
10.1.1	A venir .....	34
10.2	Formation auprès des chefs de projet.....	34
<b>11.</b>	<b>Guide pratique et Marche à suivre .....</b>	<b>36</b>
<b>12.</b>	<b>Recommandations .....</b>	<b>37</b>
<b>13.</b>	<b>Conclusion .....</b>	<b>38</b>
	<b>Bibliographie .....</b>	<b>40</b>
	<b>Annexe 1: Grille d'entretien préliminaire pour les collaborateurs de l'UTE</b>	
	<b>42</b>	
	<b>Annexe 2 : Plan de classement.....</b>	<b>43</b>
	<b>Annexe 3 : Calendrier de conservation .....</b>	<b>49</b>
	<b>Annexe 3 : Fiche d'emprunt .....</b>	<b>59</b>
	<b>Fiche d'emprunt .....</b>	<b>59</b>

<b>Annexe 4 : Bordereau de transfert .....</b>	<b>60</b>
<b>Annexe : Bordereau de versement .....</b>	<b>61</b>
<b>Annexe 5 : Bordereau d'élimination .....</b>	<b>62</b>
<b>Annexe 6 : Guide pratique et procédures pour une bonne gestion des documents de l'UTE.....</b>	<b>63</b>
<b>Annexe 7 : Implémentation du nouveau système de gestion des documents de l'UTE : Marche à suivre .....</b>	<b>69</b>

# 1. Introduction

La gestion des documents des administrations publiques comme celles de la ville de Meyrin prend aujourd'hui une importance croissante. Alors qu'elle a pendant longtemps été reléguée au second plan, elle est aujourd'hui un peu plus prise au sérieux. Les améliorations apportées à la gestion des documents s'inscrivent dans une volonté d'efficacité : la possibilité de gain de temps et d'espace est de plus en plus souhaitée, car synonyme d'économies.

La ville de Meyrin n'a pour l'instant pas de politique globale de gestion des documents pour l'ensemble de son administration. Chaque service est libre de l'organiser à sa convenance mais celle-ci doit être en accord avec les recommandations de l'archiviste communal. A l'UTE, le système de gestion des documents aujourd'hui en place s'est construit au fil des ans. Les choix effectués pour le système ont été faits au cas par cas. C'est-à-dire que le système a évolué en fonction des besoins qui sont survenus à un moment donné. Sans oublier que son évolution a aussi été influencée par les employés en poste. Ce processus a abouti à un système quelque peu bancal. La gestion de certains types de dossiers fonctionne encore assez bien, mais pour nombre d'autres dossiers, il en va autrement. Il n'existe pas de systématique unifiée pour une grande partie d'entre eux, chacun ayant sa propre logique (celle du producteur en général).

Le service a connu une croissance rapide depuis une dizaine d'années. Le nombre et l'importance des projets ont considérablement augmenté ; le nombre d'employés a doublé en dix ans. Cette croissance rapide du service a engendré une croissance tout aussi rapide de la masse documentaire. Ces raisons font que même si certains aspects du système sont encore efficaces, pour la plupart des dossiers, plus le temps passe moins celui-ci est efficace.

## 1.1 Choix du mandat

Ce mandat a suscité mon intérêt, car celui-ci donnait la possibilité de mettre en pratique des connaissances acquises à la HEG. Aussi intéressants qu'aient pu être les modules de records management, la gestion des documents était jusqu'à présent encore quelque peu abstraite pour moi. Pouvoir confronter les aspects théoriques étudiés et les mettre face à la réalité du terrain m'a incité à choisir ce mandat.

Ma seconde motivation pour le choix de ce mandat est le contexte dans lequel il s'inscrivait. Celui-ci donnait l'occasion de découvrir des domaines d'activité que je trouve particulièrement intéressants : l'architecture et l'urbanisme. Les problématiques liées à l'aménagement du territoire sont actuellement primordiales pour le Canton de Genève, découvrir le travail d'une mairie et les enjeux que connaît une commune suburbaine comme la ville de Meyrin rendait ce travail d'autant plus stimulant.

## **1.2 Etapes de réalisation du mandat**

Ce mandat a été réalisé de février à juin 2015 à raison de trois jours entiers par semaine dans un premier temps puis à plein temps. La mairie a mis à ma disposition un bureau dans le secrétariat de l'UTE, ce qui a été fort commode pour pouvoir comprendre le fonctionnement du service et son utilisation des documents. Etre en contact permanent avec les employés de l'UTE était très productif car cela m'a permis d'observer quels étaient les problèmes liés à la gestion des documents au quotidien. Cela était aussi bien sûr fort pratique car une interrogation ne restait jamais longtemps sans réponse. Il était aussi essentiel de pouvoir avoir accès en tout temps aux dossiers sur lesquels j'allais devoir travailler.

Ce mandat a été réalisé en 3 phases. La première a consisté à faire l'état des lieux. Cette étape a été la plus longue, car pour pouvoir bien saisir les enjeux de ce mandat, il a fallu bien comprendre le fonctionnement de l'UTE et ses besoins spécifiques en terme de gestion des documents. En parallèle à cela, il a fallu prendre connaissance de la littérature actuelle sur le records management afin d'être le plus au clair avec les concepts et les pratiques actuelles sur le sujet.

La seconde étape de ce mandat a consisté dans l'élaboration des solutions. Cette partie comprend l'élaboration de règles (plan de classement, calendrier de conservation, règles de classement internes, procédures) et de recommandations, ainsi que la création de différents formulaires pour la gestion des documents.

La dernière partie du mandat a consisté à communiquer les solutions proposées et à les tester. Ce temps a également été utilisé pour la rédaction de ce mémoire.

## **2. Etat des lieux**

L'état des lieux est une étape primordiale du mandat. Ses deux phases, l'analyse de la situation et l'analyse des besoins, doivent être faites de manière très consciencieuse pour que le mandat puisse être mené à bien. Le temps nécessaire à ces étapes ne doit pas être négligé.

Dans un premier temps, il a fallu récolter des informations sur l'UTE avec l'aide de toute la documentation possible (site web de la commune, intranet, compte rendu administratif et financier). Ces informations ont été utiles pour comprendre les missions et les fonctions que remplit le service dans le cadre de la commune. Une bonne compréhension du contexte était également nécessaire pour pouvoir bien préparer les entretiens avec les chefs de projets et les assistantes administratives.

Afin de mener à bien ces entretiens, un questionnaire identique pour tous les collaborateurs a été créé. Il n'y avait pas lieu de créer des questionnaires différenciés. S'agissant d'entretiens non directif, les questions avaient comme but de laisser les interviewés apporter librement tout élément de réponse. Ces entretiens, menés durant la deuxième semaine du mandat, ont été une source d'informations essentielles à la compréhension du fonctionnement du service et son utilisation des documents. Ces entretiens ont servi de première base pour le travail, par la suite d'autres interrogations sont survenues au cours du mandat, il a donc été nécessaire d'aller chercher des informations tout au long de celui-ci. Ces questions étaient le plus souvent des questions individuelles sur des points bien précis, et n'ont pas nécessité d'entretien formalisé.

L'étude minutieuse des différentes séries de dossiers a également été nécessaire pour comprendre le fonctionnement du service ainsi que la gestion des documents. Tous les types de dossiers ont été évalués afin de connaître le contenu du fonds et son étendue. Le nombre de types documents répertoriés est vaste, mais ont tous été étudiés pour une bonne compréhension de leur utilité.

### **2.1 L'UTE**

#### **2.1.1 Historique**

Depuis les années 1960, la commune de Meyrin connaît un développement très important. Alors qu'elle est encore à cette époque une commune rurale, elle est choisie par les autorités cantonales pour accueillir la première ville satellite de Suisse. La

création de celle-ci est basée sur les principes de la Charte d'Athènes<sup>1</sup>. Son concept principal est la séparation des quatre fonctions principales de la ville : vie, travail, loisirs et transports.

Meyrin devient alors, en peu de temps, une des communes périurbaines les plus importantes du canton, sa population passe de 3'200 habitants en 1960 à 21'000 aujourd'hui.

En plus des zones d'habitation, des organisations de grande importance sont installées sur son territoire : une partie de l'aéroport (à cheval sur trois communes) et une partie du CERN (à cheval sur la France). La commune accueille également de nombreuses entreprises (multinationales et pme) sur son territoire. Elles sont situées en majorité sur la vaste zone industrielle (ZIMEYSAVER, à cheval sur les communes de Meyrin, Satigny et Vernier), et autour de l'aéroport.

Aujourd'hui, la commune connaît encore de nombreux développements urbains, notamment avec la construction d'un éco-quartier : Les Vergers. C'est en cela que l'UTE est devenu et reste un service de grande importance au sein de la mairie.

### **2.1.2 Missions**

L'UTE regroupe de nombreuses domaines d'activités qui peuvent être assez différents les uns des autres.

L'urbanisme

*« coordonne l'ensemble de la politique de planification de son territoire et participe à la mise en œuvre de la politique cantonale. Il initie auprès du canton les plans d'affectation (plan de site, plan localisé de quartier, plan directeur de quartier, modification de zone,...). Pour son fonctionnement, le service mandate et supervise les études pour réaliser les plans d'affectations et se charge en interne des préavis des différents dossiers qui lui sont soumis, du plan directeur cantonal aux autorisations de construire. Le service se charge d'acquisitions foncières pour des réalisations d'intérêt public. » (COMMUNE DE MEYRIN, 2006)*

Les travaux publics

*« englobent le domaine public communal d'une part et les bâtiments communaux de l'autre.*

*Domaine public communal : le service confie des mandats et supervise les études et constructions sur le domaine public communal, que ce soit en sous-sol et en surface. Le service est responsable de la construction et de l'entretien lourd du réseau d'assainissement, de l'éclairage public, du réseau de défense incendie, des routes, des places publiques et des parcs*

---

<sup>1</sup> La Charte d'Athènes a été conçue, sous l'égide de Le Corbusier, par des architectes et des urbanistes lors du IVe Congrès international d'architecture moderne en 1933.

*Le service prend en charge la gestion du domaine public en délivrant les autorisations pour l'occupation du domaine public, la pose d'enseignes et de réclames.*

*Bâtiment communaux: le service confie des mandats et supervise les études et réalisations de bâtiments communaux (écoles, crèches, bâtiment sportif ou culturel). Il réalise également des transformations lourdes ou agrandissements de bâtiments communaux existants. » (Ibidem)*

L'énergie

*« La commune de Meyrin poursuit une politique active en matière de gestion de l'énergie, en témoigne le label "cité de l'énergie". Le service étudie en amont la politique énergétique des projets de rénovations et de constructions communales. Il participe à la gestion et au suivi de la politique "cité de l'énergie" et se charge de l'information sur l'énergie à la population, aux écoles et à la jeunesse et lors des manifestations publiques. » (Ibidem)*

Il est important de distinguer les différentes fonctions de l'UTE. La durée et la taille des projets peut varier considérablement entre les différentes fonctions du service. Les types et l'utilisation des documents varient sensiblement.

### **2.1.3 Organisation**

L'UTE est un des services les plus importants de la mairie de Meyrin. Situé au 1<sup>er</sup> étage de la mairie de Meyrin, il emploie actuellement 14 personnes. Au même titre que tous les services de la ville de Meyrin, il est sous la direction du secrétariat général de la mairie. Le service est quant à lui conduit par un des trois conseillers administratifs, actuellement il s'agit de M. Pierre-Alain Tschudi.

L'extension de ce service au fil des années a eu comme corollaire la prolifération de documents liés aux affaires de celui-ci. La gestion des documents du service sont regroupées en grande partie dans le bureau des assistantes administratives, l'organisation des documents, a été conçue par les deux anciennes assistantes administratives. Cette organisation des documents ne respecte aucune logique propre au records management. Il n'existe pas à proprement parler de plan de classement. Ce système a fonctionné durant les nombreuses années durant lesquelles ces deux personnes étaient en poste. Il semblerait que leur mémoire leur permettait de classer et retrouver les documents.

### **2.1.4 Personnes-clés**

M. Olivier Morand est le chef de service de l'UTE depuis 2006. Son rôle est de mettre en œuvre les décisions politiques prises par le conseil administratif et le conseil communal de la ville de Meyrin. Il coordonne et fait en sorte que les différents projets soient menés à bien.

Mme Dayana Olivares est une des deux assistantes administratives du service. Elle occupe ce poste depuis décembre 2012. Mme Magali Faccini est l'autre assistante administrative de l'UTE, elle est en poste depuis mai 2014. De manière générale, ces deux assistantes s'occupent des mêmes tâches. Parmi celles-ci, le classement et la recherche de documents sont des tâches qui occupent une bonne partie de leur temps de travail. Le secrétariat sera prochainement réorganisé, avec notamment l'arrivée d'un nouveau collaborateur et une redistribution des tâches. Il n'est pas encore très clair à qui la responsabilité des documents sera attribuée.

M. François Beuret est l'archiviste de la commune. Il est en poste depuis 2007. Son prédécesseur, a été le premier archiviste professionnel de la commune de 2000 à 2007. M. Beuret s'occupe principalement des archives historiques et patrimoniales de la commune. Il prodigue aussi des conseils concernant la gestion des documents aux différents services de la commune.

## **2.2 Fonds**

Le fonds est à la fois constitué de documents papier et de documents électroniques. Ce mandat ne concerne que la réorganisation des documents papiers, c'est pourquoi la question des documents électroniques ne sera que peu abordée dans le cadre de ce travail. Il est à noter qu'un grand nombre de documents sont conservés à la fois en version papier et en version électronique. On peut se poser la question de l'utilité de ces doublons. Dans de nombreux cas, c'est très souvent pour des raisons pratiques, comme par exemple pour les plans : certains trouvent plus facile de les lire sur écrans alors que d'autres préfèrent les versions papiers qu'ils peuvent plus facilement annoter.

Le recensement des documents papiers a permis de quantifier leur volume et de définir les différents types de documents qui constituent le fonds de l'UTE. Il a également permis de quantifier chaque série de dossiers, d'identifier leur localisation et leur type de contenant.

### **2.2.1 Typologie des documents**

Les ressources papiers occupent une grande importance dans le travail quotidien de l'UTE. Le volume de documents produits et reçus est important. De nombreux documents sont propres à ce type de service : plans, maquettes, tandis que d'autres sont plus communs : correspondance, contrats, soumissions d'appels d'offre). Le recensement a été une tâche particulièrement longue étant donné la diversité des fonctions du service (urbanisme, travaux publics et énergie). En raison des particularités de ces unités, chacune génère des documents de types différents.

L'étude des différents dossiers et les entretiens avec les différents chefs de service a permis de dénombrer l'ensemble des types de documents. De nombreux échantillonnages ont cependant été nécessaires afin d'avoir une vue d'ensemble de ceux-ci.

Cette typologie a permis de mieux comprendre l'utilité des documents et ainsi mieux saisir le fonctionnement du service. Et elle a aussi permis par la suite d'élaborer le calendrier de conservation (voir Annexe 3).

### **2.2.2 Locaux et stockage**

Il existe au sein de la mairie de Meyrin plusieurs lieux de stockage pour les documents papiers de l'UTE. Il est à noter que le service, n'avait jusqu'à présent pas de calendrier de conservation et ne différenciait pas à proprement parler les dossiers actifs et semi-actifs. Certains dossiers sont juste considérés comme étant plus anciens que d'autres. Lorsqu'il est question de dossiers actifs et semi-actifs, il s'agit de mes propres constatations

Les documents actifs sont stockés en majorité dans le secrétariat de l'UTE, une minorité se trouve dans les bureaux de certains collaborateurs. Il n'existe actuellement pas de règle qui harmonise ces pratiques, et c'est pourquoi elles diffèrent selon les employés. Le chef de service a néanmoins fait part de sa volonté de les uniformiser.

Les documents semi-actifs sont stockés dans le secrétariat de l'UTE et dans les armoires situés dans le couloir attenant au service. Il existe également la possibilité de les stocker dans un local du sous-sol de la mairie. La « cave », comme ce lieu est communément dénommé, sert de lieu de stockage pour les documents semi-actifs des différents services de la mairie (l'espace est surtout utilisé par les services financiers qui stockent les factures), et elle sert également de lieu de stockage pour les documents en attente d'être triés avant de rejoindre les archives historiques de la commune. Celles-ci sont quant à elles situées dans un autre bâtiment communal, le Forum Meyrin, qui se trouve à côté de la mairie. En raison de la faible capacité de la « cave » et de l'espace jusqu'à présent suffisant dans le secrétariat et dans le couloir, l'UTE n'utilise que très peu ce local pour stocker ses documents semi-actifs.

Le secrétariat dispose de différents mobiliers de stockage, sur deux de ses murs se trouvent des armoires traditionnelles, sur lesquelles les dossiers sont organisés par classeurs, boîtes ou dossiers suspendus. Contre le troisième mur se trouve des rayonnages mobiles compactus®, dans lesquels les dossiers sont organisés par classeurs, enveloppes ou boîtes.

Au total, le secrétariat dispose de 110 ml pour le stockage de ses documents.

### **2.2.3 Stockage des documents électroniques**

Dans le cadre de ce mandat, il n'a été que peu question de la gestion des documents électroniques. S'il en est question ici c'est dans l'optique d'avoir une vision d'ensemble de la gestion des documents. Les documents électroniques du service se trouvent sur quatre disques-réseaux. La plus grande partie est stockée sur le disque-réseau (X :) qui correspond à l'espace de travail commun au service. Une nouvelle arborescence de classement y a été créée. Le classement des dossiers selon la nouvelle arborescence est encore en cours. Les employés sont vivement encouragés à y stocker leurs documents, afin que l'information soit accessible de tous les collaborateurs du service. Sur le disque-réseau (W :) se trouvent les documents personnels des employés. Le disque-réseau (Y :) est quant à lui un espace de documentation, les documents s'y trouvant n'y sont qu'en lecture seule, tandis que le disque-réseau (Z :) est destiné aux fichiers temporaires.

Il n'existe pour l'instant pas de gestion électronique des documents (GED). La question de l'archivage électronique s'est déjà posée, mais il n'y a pas eu de décision prise à ce sujet. Pour l'instant, les documents électroniques sont conservés sur les serveurs.

## **2.3 Pratiques existantes**

Afin de découvrir quelles étaient les pratiques concernant la gestion des documents au sein du service, il a fallu s'entretenir avec les différents employés du service. Six entretiens ont été menés auprès de huit personnes. Le premier entretien a été mené avec les deux assistantes administratives, puis les entretiens ont été menés auprès des chefs de projets. Aucun des types de métiers n'a été oublié : deux architectes (en charge des bâtiments communaux), deux ingénieurs en génie civil (en charge de travaux publics), un urbaniste, un technicien en génie civil (en charge du domaine public) et un ingénieur en énergie.

Le premier entretien avec les deux assistantes administratives a permis dans un premier temps d'avoir une connaissance plus approfondie du service, par rapport aux informations issues de la documentation à laquelle j'avais déjà eu accès. En plus des questions liées à la gestion des documents, il m'a permis de connaître le fonctionnement de la mairie, l'historique du service, ses missions et son fonctionnement général. Cet entretien a fait ressortir que la gestion au quotidien des dossiers est donc en majorité la responsabilité des assistantes administratives. Celles-ci sont en charge du classement et de la recherche des documents dans la majorité

des cas. Cet entretien a aussi permis de découvrir quels étaient les problèmes principaux liés à la gestion des documents.

Les entretiens avec les chefs de projets qui ont suivis ont également été fructueux. Ils m'ont permis de découvrir les missions spécifiques de chacun d'entre eux ainsi que leur utilisation des documents au quotidien. Les entretiens ont révélé que les pratiques liées aux documents différaient considérablement entre les employés du service. La majorité d'entre eux confient leurs documents originaux, une fois qu'ils n'en ont plus besoin au quotidien, au secrétariat. Lorsqu'ils ont besoin des documents, ils sollicitent les assistantes administratives ou ils viennent librement consulter, emprunter les dits-documents. Une architecte a une approche tout à fait opposée : tous ses dossiers actifs sont conservés dans son bureau. Elle considère cette solution comme étant la plus pratique pour elle, car « elle a tout ce dont elle a besoin sous la main ». L'autre architecte, a une approche entre-deux, ses dossiers en cours se trouvent à la fois dans le secrétariat et dans son bureau ; il décide de la localisation de ceux-ci en fonction de ses besoins et de l'espace dont il dispose dans son bureau.

Les entretiens ont globalement montré que les différents chefs de projets n'ont que rarement besoin des documents classés. Dans les cas où les documents existent à la fois en version papier et en version électronique, l'ensemble des employés préfère les consulter directement depuis leur ordinateur.

Les documents sont consultés essentiellement pour deux raisons principales. La première est de type consultatif, les documents sont étudiés pour voir ce qui a été fait par le passé et comment cela l'a été. La seconde raison principale est pour des raisons légales, les contrats sont fréquemment consultés afin de s'assurer qu'ils sont respectés. Les enjeux financiers pouvant être importants, il est absolument indispensable que ces documents soient accessibles et cela très rapidement.

### **2.3.1 Localisation des documents**

Bien qu'il n'existe aucune directive stricte, les employés du service sont encouragés à stocker leurs documents originaux dans le secrétariat. Avec le temps, la plupart des employés se sont conformés à cette pratique.

Les différents espaces de stockage du secrétariat sont bien définis, chaque type de dossier a son espace dévolu. Il existe néanmoins des espaces non-définis. Les deux étagères situées au-dessus des armoires et les armoires situées dans le couloir sont des espaces de rangement libres dans lesquels sont rangés les dossiers les plus anciens sans aucune organisation. Sur ces mêmes étagères se trouvent également

des parties de dossiers : certains dossiers en raison de leur volume important ont été scindés en deux et se trouvent localisés à deux endroits distincts.

### **2.3.2 Pratique spécifique liée aux dossiers de type « projet »**

Les projets menés par l'UTE peuvent être de taille et de durée très diverse. Les projets d'entretien, comme par exemple le renouvellement du mobilier urbain sont des projets relativement courts dans le temps. A l'opposé, on trouve des projets comme « l'assainissement de la cité »<sup>2</sup> qui sont des projets de très longue durée. La délibération du projet date de 1994 et sa réalisation devrait se terminer en 2016. La taille et la durée de ce type de projet engendre des dossiers particulièrement volumineux.

### **2.3.3 Ouverture de nouveaux dossiers**

La création de nouveaux projets engendre inévitablement la création de nouveaux dossiers. Il s'agit là d'une étape importante dans la gestion des documents. En établissant dès le début du projet la structure des dossiers, il est possible de faire en sorte que le classement des documents à venir puisse se faire dans les meilleures conditions possibles. Or pour l'instant, chacun des employés est aujourd'hui libre d'effectuer cette tâche comme il le souhaite. Ainsi chaque projet a sa propre structure interne. Il n'existe jusqu'à présent pas de pratique harmonisée qui permette aux différents dossiers d'avoir la même structure. De plus, il n'existe pas non plus d'harmonisation dans le nommage des fichiers.

### **2.3.4 Durée de conservation des dossiers**

Les durées de conservation des documents sont un élément particulièrement important pour la gestion des documents de toute organisation. Étonnamment, il n'existe pour l'instant à la mairie de Meyrin aucune réglementation générale qui les définisse. Par conséquent il n'existe pas de pratique généralisée pour l'ensemble des services de la commune. Seuls trois services de la commune, la police municipale, le service des sports et le théâtre du Forum possèdent un calendrier de conservation à jour. Ces trois services l'appliquent plus ou moins régulièrement et font des versements des documents à conserver aux archives de la commune. La majorité des services ne possédant pas de calendrier de conservation, fait appel aux services de l'archiviste de la commune, afin que celui-ci vienne chercher les documents à traiter. C'est l'archiviste qui s'occupe ensuite de faire le tri et décide du sort final des documents. Une grande

---

<sup>2</sup> L'assainissement de la Cité est un projet qui vise à améliorer le traitement et l'évacuation des eaux usées.

majorité des services ne prend la peine de verser les documents aux archives que lorsque le manque de place se fait sentir.

A l'UTE, en dehors de certains types de documents (contrats, garanties) dont on connaît la durée de conservation, il n'existe pas de calendrier de conservation pour l'ensemble des documents et de ce fait le service laisse le soin à l'archiviste de traiter les documents si besoin.

## **2.4 Problèmes existants**

### **2.4.1 Problème de recherche et de classement**

Les entretiens et l'étude du fonds ont permis de révéler les nombreux problèmes existants dans la gestion des documents. Le problème qui est revenu le plus souvent lors des entretiens aussi bien avec les assistantes administratives que les chefs de projet est lié à la recherche des documents. Des recherches pourtant simples prennent souvent un temps démesuré. Il est parfois arrivé que celles-ci n'aboutissent tout simplement pas alors même qu'on a la certitude que le document existe.

Il est à noter que les problèmes de recherche et de classement se retrouvent surtout dans les dossiers les plus anciens, ceux créés par les anciennes assistantes administratives. L'organisation interne de ces dossiers semble avoir été faite au cas par cas, ne répond trop souvent à aucune logique et est incompréhensible, pour qui souhaiterait chercher un document.

Quant aux problèmes liés au classement, leur origines sont les mêmes que pour la recherche, mais ceux-ci affectent plus spécialement les assistantes administratives.

### **2.4.2 Problème de localisation des documents**

Le manque d'efficacité du système a eu pour conséquence qu'un manque de confiance s'est installé vis-à-vis du secrétariat. Certaines mauvaises expériences (pertes de documents importants) ont engendré certaines pratiques peu conformes auprès de certains chefs de projet, comme la conservation de documents originaux, alors qu'ils devraient se trouver dans les dossiers du secrétariat. Cette situation engendre encore un autre problème : lorsque le chef de projet décide de faire du rangement, des dossiers entiers sont transférés au secrétariat. Ce transfert d'une importante masse documentaire a pour conséquence de surcharger les assistantes administratives.

A l'inverse, d'autres chefs de projets qui auraient confié leurs originaux au secrétariat auront tendance, toujours en raison du manque de confiance, à multiplier les copies de travail pour être sûrs d'avoir accès facilement aux documents. Cette pratique est

problématique dans la mesure où lors de la clôture d'un dossier, les copies ne sont pas toujours identifiées comme telles, sont données à classer et finissent par se retrouver dans les dossiers avec les originaux.

### **2.4.3 Manque de place**

Lors de la prise en main de ce mandat, le manque de place ne semblait pas aux yeux des assistantes administratives être un problème majeur. Or l'étude de l'état du fonds a révélé qu'il ne reste plus que 4.5 ml d'espace libre à disposition sur les étagères et les compactus®.

Ce manque de place est particulièrement problématique pour les dossiers concernant les projets (urbanisme, construction et énergie – environ 43 ml), et les autorisations de construire (environ 41 ml) dont l'accroissement est constant et soutenu. Il est à noter qu'aucun tri/versement aux archives de la commune concernant les autorisations de construire n'a été fait, on peut y trouver des documents datant des années 1960.

Jusqu'à présent, lorsque le manque de place se faisait sentir, la solution adoptée était de déplacer les dossiers plus anciens, voire de les scinder en deux et relocaliser plus haut sur les armoires et dans les armoires du couloir. Certains dossiers se retrouvent alors en deux endroits différents du secrétariat. Et lorsque cette solution ne suffisait plus, il était fait appel à l'archiviste.

## **2.5 Analyse des besoins**

Les besoins qui sont ressortis de cet état des lieux correspondent aux objectifs définis initialement par le mandat, ceux-ci ont pu être plus affinés.

Disposer de procédures claires permettant :

- De mettre en place le nouveau système de gestion des documents
- d'uniformiser les pratiques

Disposer de règles simples permettant :

- D'ouvrir et de nommer les nouveaux dossiers
- De savoir quels documents doivent être conservés et combien de temps

Disposer d'un système de classement permettant de :

- Savoir exactement où et comment doit être classé un document
- Accéder rapidement aux documents

### **2.5.1 Besoins spécifiques**

Au-delà des besoins ressentis par le plus grand nombre, certains collaborateurs ont exprimés des besoins spécifiques à leurs pratiques documentaires.

De nombreux documents, en possession de l'UTE se trouve à la fois en version papier et électronique, la question de l'utilité de conserver des documents a été posée lors des entretiens. Certains employés seraient favorables à réduire la documentation à son minimum. Tandis que d'autres ont exprimé leur souhait de conserver un certain nombre de documents en version papier en raison de leur côté pratique, notamment les plans. Par la suite, l'archiviste de la commune a aussi fait part de l'importance qu'il accorde aux documents papier. Comme il n'existe pour l'instant pas de politique concernant la gestion électronique des documents, il privilégie la conservation des documents en version papier.

Certaines entreprises ayant un mandat avec la mairie envoient régulièrement des objets tels que des échantillons de matériaux ou encore des nuanciers de couleur. Ces objets ne sont pour l'instant pas conservés, du moins pas systématiquement. Deux employés ont exprimé leur désir de conserver ces objets dans le but de pouvoir les « consulter » si besoin.

## 3. Cadre légal et réglementaire

### 3.1 Bases légales du Canton de Genève

Il n'existe pas à proprement parler de base légale concernant la gestion des documents. Néanmoins il existe au niveau cantonal deux lois qui vont avoir un impact sur celle-ci. Il s'agit de la Loi sur les archives publiques (LArch) et de la Loi sur l'information au public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD)

- LArch

Cette loi s'applique aux archives publiques genevoises y compris "aux archives des communes, ainsi que de leurs administrations et des commissions qui en ont dépendu ou en dépendent". Celle-ci définit le cadre dans lequel l'organisation de l'archivage doit se faire et définit les conditions d'accès aux archives.

- Règlement d'application de la loi sur les archives publiques (RArch)

Ce règlement donne des instructions précises quant à l'organisation des archives communales. Il définit quels sont les responsabilités au sein des archives communales et quelles doivent être les collaborations avec les Archives d'Etat (directives, conseils et inspections).

- LIPAD

Au niveau communal, la LIPAD s'applique aux autorités communales et aux administrations et commissions qui en dépendent. Elle définit quelles sont les séances qui sont publiques ou pas : au niveau communal, seules les séances du conseil municipales sont publiques. Les séances du Conseil administratif, des commissions, et de l'administration communale ne sont pas rendues publiques. Elle définit également quels sont les informations à transmettre aux habitants de la commune : délibérations de l'exécutif, débats et décisions prises par le conseil municipal ou les commissions.

### 3.2 Rôles de des Archives de l'Etat de Genève (AEG)

Les AEG ont un rôle important dans la gestion des documents et des archives des communes du Canton de Genève. L'une des missions de celles-ci est :

*« de fournir aux communes un recueil de directives sur la constitution, la conservation et la consultation des archives historiques [et] de définir le sort final des archives courantes et intermédiaires, d'un commun accord avec les autorités communales. »*

(AEG 2011, p. 3)

Bien que les communes fonctionnant indépendamment les unes des autres, elles sont tenues de suivre ces directives. Celles-ci ont été élaborées par l'AEG en collaboration avec les archivistes des communes de Carouge, Cologny, Genève Lancy et Meyrin. Les AEG proposent également des documents de travail, des guides et des procédures aux services des communes genevoises afin de les aider dans leur travail de gestion des documents.

### **3.3 Normes ISO**

L'existence de plusieurs normes ISO concernant le Records Management (ISO 15489-1, ISO 15489-2) et l'information et la documentation (ISO 30300, ISO 30301) permettent d'établir un cadre intéressant concernant la gestion des documents. Cependant il ne faut pas oublier que ces normes sont une sorte d'idéal à atteindre et qu'en aucun cas il faut les suivre strictement à la lettre. Il convient en effet de faire preuve de pragmatisme et de faire preuve de flexibilité en s'adaptant aux réalités du terrain. ISO 15489-1 est une norme qui a pour vocation de définir les grandes lignes directrices. ISO 15489-2 est le guide pratique qui définit les processus qui permettent un bon établissement de la norme 15489-1

## **4. Approche théorique du records management**

### **4.1 Concepts du records management**

Le records management est défini selon la norme ISO 15489 comme étant « champ de l'organisation et de la gestion en charge d'un contrôle efficace et systématique de la création, de la réception, de la conservation, de l'utilisation et du sort final des documents, y compris des méthodes de fixation et de préservation de la preuve et de l'information liée à la forme des documents »

Le records management est une approche dont le but est d'améliorer les performances de l'organisation à laquelle elle s'applique.

#### **4.1.1 Le cycle de vie des documents**

Le cycle de vie des documents est un concept primordial dans le records management. Cette théorie émise par Théodore R. Schellenberg considère le document depuis sa création jusqu'à son sort final. Le cycle de vie comporte trois étapes « les documents actifs, semi-actifs et inactifs selon le degré de leur utilité administrative et informationnelle » (Couture 2003, p. 227). Ces étapes sont à la fois établies selon les bases légales, les règlements et les besoins propres à chaque organisation.

A la création ou la réception d'un document, celui-ci est dit actif, c'est-à-dire que son utilité est avérée et permanente. Sa valeur administrative est forte. Ce document se doit d'être immédiatement accessible par les collaborateurs qui le nécessitent. Durant cette première phase le document peut connaître des modifications, voire différentes versions.

Ensuite, le document entame sa phase semi-active, celui-ci a une forme stabilisée. Sa valeur administrative diminue, il est moins fréquemment utilisé ou il doit être conservé pour des raisons légales.

La troisième phase est la phase d'inactivité, le document n'est plus utile pour l'entité qui l'a produit et aucune raison légale n'impose sa conservation. Deux options s'offrent alors: sa destruction ou sa conservation pour valeur historique.

La durée de chaque cycle est définie pour chaque type de document pour l'ensemble d'une organisation ou pour une entité de celle-ci.

Ce système a l'avantage d'optimiser la gestion des documents, on connaît à tout moment le traitement que doivent subir les documents.

## 4.2 Les outils de gestion du records management

### 4.2.1 Le plan de classement

Le plan de classement est un outil essentiel du records management, il « constitue le premier instrument de repérage intellectuel des documents » (Couture 2003, p. 221). Il devient absolument nécessaire lorsqu'une organisation est détentrice d'une masse documentaire importante. Le plan de classement par son exhaustivité permet d'avoir une vue d'ensemble des documents.

Le plan de classement doit permettre d'une part de structurer les dossiers entre eux, mais également de structurer l'intérieur des dossiers. Il est construit selon un modèle hiérarchique allant du général au particulier. "La structure de ce plan de classement [...] doit comporter suffisamment de classes de sous-classes pour intégrer toutes les fonctions, activités et sous-activités de l'organisme qui font l'objet d'une documentation" (DROUET et al. 2000, p. 38). Quant aux dénominations, elles doivent être claires et au même titre que le plan de classement doit être facilement compréhensible, y compris par un nouvel employé.

Son but est d'abord de faciliter le classement des documents selon leur contenu. A la création ou la réception d'un document, le plan de classement doit permettre à l'utilisateur de savoir exactement où il doit être localisé. Par la suite la recherche de ce document s'en trouve également facilitée, il n'existe qu'un seul endroit où il a pu être classé. Le classement est souvent perçu comme une tâche fastidieuse par bon nombre d'employés. Un bon plan de classement devrait permettre de faire gagner du temps et ainsi améliorer la perception de cette tâche.

Le plan de classement est un outil qui par définition se doit d'être stable. Cependant celui-ci n'est pas immuable et doit être mis à jour en fonction des besoins. Il doit s'adapter aux évolutions de l'organisation auquel il s'applique. Mais il convient que les changements apportés à celui-ci soient mûrement réfléchis et concertés avec les personnes concernées. Les changements ne doivent pas survenir trop fréquemment, au risque de déstabiliser le système et ses utilisateurs. Les modifications apportées devront également être répercutées dans l'arborescence informatique. Sans oublier que tout changement devra être communiqué à l'ensemble du personnel.

A moyen terme, le plan de classement doit aussi permettre de "diminuer l'impact d'un changement de personnel" (CASALTY, LEVESQUE 1997, p. 9). En limitant la liberté des employés à classer les documents de la manière qu'ils le souhaitent, on évite que différents types de classement cohabitent. On permet également à l'organisation

d'assurer sa continuité. La connaissance du classement n'est plus l'exclusivité de certaines personnes, on évite ainsi que le départ d'un employé n'entraîne la disparition d'un savoir.

#### **4.2.2 Le calendrier de conservation**

Face à l'augmentation de la masse documentaire, les organisations sont contraintes de se débarrasser des documents en raison du manque de place à leur disposition. Cette élimination ne peut se faire sans une évaluation des documents. Celle-ci doit permettre d'identifier les documents qui sont nécessaires à la bonne marche des affaires de l'organisation.

Le calendrier de conservation permet d'établir des règles afin de systématiser cette évaluation. Il va définir quels sont les délais de conservation pour chaque type de dossier ou type de document en fonction de leur degré d'utilité.

Le calendrier de conservation doit être validé par le responsable de l'organisation ; la décision d'éliminer certains documents est une responsabilité importante et requière d'avoir une bonne vue d'ensemble de l'organisation.

La mise à jour du calendrier de conservation doit être régulière. L'organisation peut connaître des changements dans sa structure. Des nouveaux documents peuvent apparaître. Les pratiques concernant certains documents peuvent également changer, sans oublier les modifications légales ou réglementaires. C'est pourquoi il est nécessaire d'observer ces évolutions et de les faire apparaître dans le calendrier de conservation, ce en particulier afin d'éviter des éliminations non-souhaitées.

Dans le cas où une organisation se doterait pour la première fois d'un calendrier de conservation, celui-ci a comme objectif dans un premier temps de permettre de faire un tri dans les dossiers présents. C'est-à-dire d'éliminer les dossiers ou les documents à détruire et de verser les dossiers à archiver définitivement aux archives. Cette opération peut être lourde si la masse documentaire est ancienne et importante. Elle peut nécessiter des moyens humains supplémentaires. Par la suite, l'application du calendrier de conservation doit permettre aux employés responsables des documents d'effectuer ces tâches par eux-mêmes, idéalement une fois par année. Cette régularité est importante afin que cette tâche soit considérée comme faisant partie intégrante des tâches inhérentes au bon fonctionnement de l'organisation. La régularité permet également à ces opérations d'être moins lourdes et chronophages.

### **4.3 Le records management dans les organisations publiques**

En ces temps de restrictions budgétaires, les administrations publiques sont contraintes au même titre que les organisations privées d'être attentifs à la maîtrise de leurs coûts. Elles se doivent aujourd'hui plus qu'hier d'être le plus efficaces possible. De nombreux moyens d'améliorations sont envisagés afin d'améliorer l'efficacité des services : l'acquisition de logiciels pour le traitement de certaines tâches, la réorganisation des tâches entre les collaborateurs, la réorganisation de l'espace, etc.

Le records management fait partie des moyens pouvant être mis en œuvre afin de permettre à l'organisation d'améliorer son efficacité. Grâce entre autre à l'amélioration des temps de classement et de recherche, et à la réduction de la masse documentaire (qui permet de réduire les espaces de stockage) le records management permet de mieux contrôler les coûts administratifs.

## **5. Elaboration des solutions**

### **5.1.1 Nouvelle arborescence informatique**

L'UTE a depuis plusieurs années le projet d'introduire une nouvelle arborescence informatique. L'ancienne arborescence ne répondait plus aux besoins du service. Sa structure ne reflétait pas son évolution, certaines de ses fonctions y étaient mal représentées.

La création de celle-ci a été confiée à un des chefs de projet du service. Cette mission bien qu'importante n'a pas pu être en tout temps la priorité du service. Cette tâche relativement complexe a nécessité la collaboration de l'ensemble des employés du service. Pour ces diverses raisons, la création de cette nouvelle arborescence a pris de nombreuses années.

Bien que finalisée en 2013, l'arborescence n'a commencé à être mise en place qu'en 2014. La migration n'est aujourd'hui pas encore complète. Certains unités de l'UTE, pour des raisons de temps et de priorités, n'ont pas encore migré leur dossiers. L'échéance pour la migration a récemment été fixée pour la fin de l'été 2015.

### **5.1.2 Elaboration du plan de classement**

Afin de simplifier l'organisation des documents, il m'a été demandé de prendre en compte dans la mesure du possible cette nouvelle arborescence pour la réorganisation des documents physiques. Afin d'être le plus pragmatique possible, le plan de classement a été élaboré sur la base de cette arborescence informatique, des entretiens et de l'état des lieux.

Ce choix, je pense était le plus judicieux, car de nombreux collaborateurs doivent encore adopter la nouvelle arborescence. Adopter encore un autre mode d'organisation serait trop compliqué et n'aurait pas beaucoup de sens.

Le plan de classement est tout d'abord subdivisé par les fonctions du service (Construction, Domaine Public, Territoire Energie, Prestations internes). Chaque fonction est ensuite subdivisée en sous-fonction (Bâtiment, Aménagement Urbain, Génie civil). Puis ces sous-fonctions sont divisées en activités puis finalement en sous-activités ou en type de document.

### **5.1.3 Structure interne des dossiers**

La structure interne des dossiers est un point qui s'est révélé particulièrement problématique. Chaque dossier a été jusqu'à présent structuré selon sa propre logique, en général celle de son créateur (chef de projet ou assistante administrative).

Cette solution ne convient plus aujourd'hui, en raison du nombre importants de dossiers actifs ou semi-actifs. Une homogénéisation est nécessaire afin que tous des employés puisse se repérer dans l'ensemble des dossiers. Ce en particulier pour les dossiers sur lesquels travaillent plusieurs chefs de projet. Il a donc fallu préétablir un ordre pour permettre à tous les dossiers d'avoir une structure similaire. Naturellement, en raison de la diversité des projets, tous les dossiers ne vont pas retrouver les mêmes subdivisions.

## **5.2 Classement interne des dossiers**

Il est important de bien choisir le type de classement (alphabétique, chronologique, numérique, géographique et thématique) en fonction du type de document. Si un mauvais choix n'engendre en général pas de problèmes lors du classement, c'est au niveau de la recherche de documents que cela engendre des problèmes. Un type de classement non-adapté peut rendre les recherches longues et fastidieuses.

A l'exception du classement thématique, tous les types de classement sont utilisés à l'UTE. Ces différents types de classement sont appliqués en fonction des besoins de chaque dossier. Ceux-ci ont été décidés il y a de nombreuses années et n'ont jamais été remis en question. Il s'avère que de nombreux types de classement ne sont pas tout à fait adaptés aux besoins actuels. Le classement interne des dossiers ne semblait pas être un problème majeur lors des entretiens, mais l'état des lieux a permis de rendre compte que oui. Des recommandations afin d'apporter des améliorations ont été nécessaires.

### **5.2.1 Classement alphabétique**

Une grande partie des documents produits et reçus par le secrétariat de l'UTE étant de la correspondance, le classement alphabétique a été choisi pour ce type de documents. Il est parfaitement adapté. Cependant, il a fallu formaliser certaines règles, car il est apparu que des courriers adressés à un même organisme (entreprise, autorité politique, etc.) n'étaient pas classés systématiquement de la même façon.

### **5.2.2 Classement chronologique**

Le classement chronologique est largement utilisé pour le classement interne des dossiers. Lorsque les documents sont peu nombreux à l'intérieur d'un dossier, ce classement peut convenir, il est très simple, les recherches ne demandent pas trop de temps. Mais lorsque les dossiers prennent de l'importance, ce système de classement ne convient plus. Il a été étonnamment utilisé pour le classement des adjudications et des contrats, qui sont des dossiers conséquents pour l'UTE. Le classement

alphabétique étant bien plus approprié, il a été dès lors convenu de passer à ce type de classement pour ces deux types de dossiers.

### **5.2.3 Classement géographique**

Le classement géographique est utilisé à l'UTE pour les séries de dossiers suivants : Gestion du territoire (Tableaux de mutations, Droit de préemption), et Occupation du domaine public et affichage. Les documents sont classés par rue, chaque dossier porte par conséquent le nom d'une rue de la commune. A l'intérieur de chaque dossier, chaque sous-dossier correspond à une parcelle.

Ce classement est pratique et logique et est tout à fait adapté pour un service tel que l'UTE, dont les fonctions se réalisent sur un territoire donné. Il fonctionne bien au quotidien pour le classement et la recherche de documents. Ces dossiers vont poser toutefois un problème lors du transfert des documents aux archives intermédiaires ou du versement aux archives. Jusqu'à présent la question ne s'était pas posée ; l'espace ne manquait pas, tous les dossiers étaient conservés au sein de l'UTE. Aujourd'hui, afin de faire de la place, il convient d'appliquer le calendrier de conservation pour nombre de documents. Pour ce faire, il faudra donc ouvrir chaque dossier et sous-dossier afin de connaître les dates limites de création des documents et ainsi pouvoir appliquer le sort final. Cette tâche est certes peu compliquée mais chronophage.

Un autre classement a été pendant un moment envisagé, mais étant donné que ces séries de dossier ne sont pas si volumineuses et que le classement fonctionne bien, il a été convenu de ne pas le changer.

### **5.2.4 Classement numérique**

Le classement numérique n'est utilisé à l'UTE que pour un type de documents : les autorisations de construire. Celui-ci se révèle être le plus complexe. Les autorisations de construire sont classées selon un classement numérique-géographique. Ces documents contiennent de nombreux plans et peuvent être assez volumineux en fonction de l'affaire, c'est pourquoi ils sont classés dans des enveloppes spéciales. En théorie, chaque enveloppe numérotée correspond à un numéro rue ou à une parcelle, à l'intérieur de chaque enveloppe les autorisations de construire sont classées en fonction de leur date d'émission. Mais la réalité est tout autre : certaines enveloppes contiennent des autorisations de construire de plusieurs numéros de rues ou de parcelles. Dans de nombreux cas, il a fallu ouvrir plusieurs enveloppes pour une même parcelle, lorsque la place venait à manquer dans la première enveloppe. Ce type classement fonctionnait lorsque les autorisations de construire étaient peu nombreuses. Mais aujourd'hui ce classement n'en est plus vraiment un. Afin de

permettre les recherches, un listing sur un tableur Excel a dû être créé afin de savoir ce que contenait chaque enveloppe exactement.

En raison du développement urbain rapide de la commune, le nombre d'autorisations de construire n'a cessé de croître ces dernières années. Cette masse documentaire en constante augmentation rend ce type de classement obsolète. De la même manière que pour les dossiers classés par rue, l'application du calendrier de conservation va être longue.

Afin de simplifier, ce classement, il a été proposé de classer les autorisations de construire par leur numéro attribué par l'Etat de Genève, ce qui de facto les classerait de manière chronologique. De plus il ne serait plus nécessaire de continuer à utiliser le listing, car toutes les informations qui y sont répertoriées se trouvent sur la plateforme de l'Etat de Genève « SAD-Consultation »<sup>3</sup> (Suivi administratif des dossiers : Plans d'affectation, Autorisations de construire). Malgré cette solution qui semblait optimale, il y a eu certaines résistances pour complètement changer de système. C'est pourquoi il a été finalement décidé de conserver les enveloppes numérotées dans lesquelles les autorisations de construire seront désormais classées chronologiquement et de conserver le listing.

### **5.3 Elaboration du calendrier de conservation**

Il n'existait jusqu'à présent pas de calendrier de conservation commun à tous les services de la ville de Meyrin. Il en existe cependant quelques-uns pour certains de ces services comme la police municipale, le service des sports ou le théâtre du Forum. Pour l'UTE, il en existait un très sommaire datant de 2006, mais celui-ci n'a jamais été mis en application. L'élaboration d'un calendrier de conservation plus détaillé s'est donc effectuée dans le cadre de ce travail. Celui-ci s'est basé sur le « Recueil de directives pour l'archivage dans les communes genevoises ».

Par souci d'uniformisation, la structure du calendrier de conservation de l'UTE reprend exactement celle définie par les calendriers de conservation déjà existants (Nom du dossier/document - Détail/Précision - Support - Courant - Intermédiaire - Sort final - Remarques - Justification)

Dans un premier temps, il a fallu répertorier les différents types de documents contenus dans chaque dossier. Il n'était bien sûr pas possible d'étudier tous les dossiers, c'est pourquoi il a fallu se baser sur un échantillon représentatif. Cette tâche qui à première vue semblait assez simple s'est révélée plutôt ardue. Les types de

---

<sup>3</sup> <http://etat.geneve.ch/sadconsult/sadconsult.asp?WCI=frmConnectionHandler>

documents étaient très nombreux et il n'était pas toujours évident de savoir de quel type de document il s'agissait. L'aide des assistantes administratives a été fort précieuse pour identifier et comprendre l'utilité des documents conservés. Certains dossiers étaient si mal structurés qu'il a fallu l'éplucher minutieusement pour être sûr de ne pas passer à côté de types de documents. Ce travail minutieux a aussi permis de constater que de nombreuses copies se trouvaient dans les dossiers ; ajoutées pour des raisons pratiques m'a-t-on dit.

Dans un second temps, les documents électroniques ont également été étudiés. Bien que l'objectif de ce travail soit de résoudre les problèmes concernant la gestion des documents papier, il semblait opportun d'inclure les documents électroniques dans le calendrier de conservation. L'étude de ces documents a dévoilé le fait que de nombreux documents ne sont tout simplement plus imprimés, pour la simple raison que plus personne ne les consultait en version papier.

Une fois l'identification des documents effectuée, le calendrier de conservation a pu être partiellement rempli grâce aux indications du « Calendrier de conservation pour les communes genevoises » produit par les Archives d'Etat de Genève. Ce document ne donne qu'une durée par type de document : il s'agit de la somme de la « Durée d'utilité administrative » et de la « durée d'utilité légale ». Ces valeurs sont des valeurs minimales recommandées. Pour que ce calendrier soit adapté aux besoins réels du service, il a fallu s'entretenir avec chacun des chefs de projets afin de définir les durées de conservation courante et intermédiaire pour les différents types de documents. Ces entretiens ont été essentiels, de nombreuses modifications ont été apportées. Les durées de conservation de certains dossiers ont été allongées, comme par exemple les autorisations de construire qui sont fréquemment utilisées par les architectes à titre consultatif (pour s'informer de ce qui a été fait par le passé).

Par la suite, le calendrier a été présenté à l'archiviste de la commune, afin que celui-ci puisse l'étudier. Son expertise a été fort utile, elle a permis d'apporter des améliorations et combler quelques oublis mineurs. Après que les modifications ont été apportées, le calendrier de conservation a été validé par l'archiviste, puis il a été présenté au chef de service pour la validation finale.

## **6. Organisation physique des documents**

### **6.1 Classement physique des dossiers**

Au terme de la mise en place du nouveau système de gestion des documents, une fois que le calendrier de conservation sera appliqué, l'espace libéré devrait être conséquent.

Une réorganisation spatiale pourrait être envisagée, afin de mettre les dossiers les plus fréquemment utilisés dans les espaces facilement accessibles et les documents peu utilisés dans le compactus®. Il est pour l'instant difficile de prévoir exactement la disposition que pourraient avoir ces dossiers. Certains dossiers (autorisations de construire, dossiers du cadastre) ayant des contenants particuliers (dossiers suspendus, enveloppes) ne seront pas déplacés pour des raisons pratiques car cela nécessiterait trop de modifications dans le mobilier à disposition.

Une fois cette réorganisation faite, le secrétariat devrait pouvoir accueillir les dossiers encore présents dans les bureaux des chefs de projet.

### **6.2 Signalétique**

Dans le cadre d'un bureau, la signalétique est un élément important dans le repérage des documents. Celle-ci doit transmettre des informations concernant la localisation de ceux-ci. Elle doit permettre à tout un chacun, y compris aux personnes qui ne sont pas familières de l'endroit de pouvoir trouver les documents qu'il recherche.

La signalétique du secrétariat de l'UTE est bien pensée, le niveau d'information qu'elle contient est largement suffisant. Sur les armoires standard, seul le type de dossiers est inscrit sur des étiquettes apposées sur les étagères, le repérage se fait ensuite sur les contenants. Un panneau de taille A4 situé sur chaque côté latéral des compactus® permet de connaître exactement quels dossiers y sont localisés.

Cette signalétique simple et efficace et ne posait apparemment pas de problème, mais en réalité celle-ci n'avait pas été mise à jour depuis plusieurs années. Les informations contenues sur les panneaux compactus® sont partiellement correctes et/ou incomplètes. Quant au haut des armoires ainsi que les armoires dans le couloir attenant au secrétariat, ceux-ci ne sont pas du tout signalés, mais ceci est dû à la non-organisation de ces espaces et aux nombreux mouvements de dossiers qui y ont lieu.

La signalétique n'a pas fondamentalement été repensée. Elle a subi quelques retouches cosmétiques, ma seule recommandation a été que celle-ci soit mise à jour

une fois le nouveau système de gestion des documents mis en place ; et que celle-ci le soit lorsque cela redevient nécessaire.

### **6.3 Etiquettes**

Les étiquettes sur les dossiers sont également un élément important pour le repérage des documents. L'étiquetage des documents de l'UTE ne suivait jusqu'à présent aucune systématique. Les informations contenues sur les étiquettes des dossiers ou sous-dossiers n'étaient pas structurées. Les informations les plus importantes s'y trouvent en général (lieu du projet et/ou type de projet, type de document). Par contre, les dates limites d'un dossier ou d'un sous-dossier sont des éléments qui n'apparaissent que trop peu souvent sur les étiquettes des dossiers ou sous-dossiers. Ce sont des éléments essentiels pour une bonne gestion des documents au quotidien, et qui facilitent l'application du calendrier de conservation.

Les étiquettes pour les dossiers ont donc été créées dans le but d'uniformiser la signalétique des dossiers. Ces nouvelles étiquettes permettront d'équiper les dossiers de façon structurée, et ce sans qu'aucune information utile ne soit oubliée.

### **6.4 Accès**

Il n'existe pas de restrictions à l'accès aux documents de l'UTE. Les employés du service peuvent à tout moment (y compris lorsque les assistantes administratives ne sont pas là) venir chercher et consulter les dossiers du service et ce sans avoir à effectuer de demande. « Rien n'est secret au sein du service ». Jusqu'à présent, aucun système de contrôle n'avait été mis en place pour garantir le suivi de la localisation d'un document. Cette situation n'était pas sans comporter certains risques : Par mégarde, des documents empruntés pouvaient ne jamais retrouver leur place.

Afin de pallier ce risque, il a semblé nécessaire d'établir une solution simple et pratique. Deux solutions ont été envisagées. La première était d'établir un fichier Excel dans lequel seraient annotés les sorties des documents, comprenant un intitulé pour le document, le nom de l'emprunteur et la date de sortie. L'autre solution consistait à placer un fantôme (sur lequel seraient notées les mêmes données que dans la solution précédente) à la place du document emprunté.

La deuxième solution a été choisie, car c'est celle qui était la plus pratique à l'usage. Elle nécessite juste l'élaboration et la mise à disposition de formulaires d'emprunt pour les employés. La première solution avait comme inconvénient que les assistantes administratives devaient être présentes lors de l'emprunt pour pouvoir remplir le fichier

Excel. De plus, pour ce type d'opération une simple note manuscrite est amplement suffisante.

## **7. Procédures et formulaires**

### **7.1 Procédures**

Afin de faciliter la mise en place du système de gestion des documents, il est essentiel d'établir des procédures claires et simples auxquelles les répondants-archives puissent se référer lors de toutes les étapes du cycle de vie du document : de sa création à son sort final. Ces procédures sont également rédigées afin que le système puisse perdurer dans le temps. En cas de changement de personnel, il existe toujours des risques lors de la passation de poste que certaines informations ne soient malencontreusement pas transmises, et ce en particulier pour les tâches peu fréquentes.

Afin d'harmoniser et d'optimiser les processus de travail de l'UTE, le service a mandaté la société Optimiso. Celle-ci propose d'apporter des solutions logicielles concernant l'organisation du service. Ce mandat devrait permettre notamment d'établir des procédures qui formaliseront certaines des tâches du service. Cette société est venue présenter ses solutions lors de ma présence à l'UTE. J'ai ainsi pu voir entre autre sous quelle forme se présenteront ces procédures. Dans la mesure où les procédures de gestion des documents élaborées par mes soins se retrouveront nécessairement dans la solution d'Optimiso, j'ai choisi d'adopter la structure simple et claire des procédures de cette entreprise pour les créer.

### **7.2 Formulaires**

Les actions entreprises dans la gestion des documents nécessitent d'être documentées. Selon la norme ISO 15489 « la traçabilité de l'utilisation des documents dans un système d'archivage est une mesure de sécurité pour l'organisme ». L'utilisation de formulaires doit permettre ainsi d'attester des actions entreprises.

En plus du formulaire d'emprunt de document dont il a été question précédemment, des formulaires concernant plus particulièrement l'application du calendrier de conservation ont été créés.

Le bordereau de versement est un document qui existait déjà au sein de la commune, il a été créé par l'archiviste de Meyrin. Si sa forme a été conservée telle quelle, son utilisation se voit quelque peu modifiée. Alors que par le passé, le sort final des documents était entièrement pris en charge par l'archiviste, le nouveau système de gestion des documents implique les assistantes administratives dans cette action. Ce formulaire était auparavant entièrement rempli par l'archiviste de Meyrin, cette action sera désormais effectuée par la répondante-archives, puis naturellement validée par

l'archiviste par la suite. Le bordereau de transfert et d'élimination ont été créés sur la base du bordereau de versement. Ces bordereaux sont essentiels car ils permettent de répertorier de manière suffisamment détaillée les actions entreprises. Ils permettent de savoir entre autres qui sont les personnes responsables quels sont les documents traités et quel a été leur sort. Et ainsi pouvoir se justifier s'il y a un quelconque problème.

## 8. Phase test

Après avoir élaboré le système de gestion des documents, la mise en place d'un nouveau système est la phase cruciale du projet. Il est toutefois prudent de ne pas se précipiter dans cette opération. Des phases test préalables sont un moyen de s'assurer que les solutions élaborées sont réalisables et efficaces.

### 8.1 Plan de classement

Dans un premier temps, j'ai choisi de tester le plan de classement. Les assistantes administratives ont souhaité que je m'occupe d'un dossier qui posait de nombreux problèmes. Il s'agit du dossier concernant le projet de rénovation de l'école des Boudines. Ce projet consistait dans un premier temps dans la rénovation d'une école existante et de la construction d'une école provisoire. Par la suite, la création d'un nouveau bâtiment dédié aux activités parascolaires est venue s'ajouter au projet initial. Ce projet a été dans un premier temps traité comme un seul projet. Par la suite, celui-ci a été scindé en trois projets différents. Les documents liés à cette affaire ont dans un premier temps été classés dans un seul dossier, puis ont été classés séparément, cette situation rajoutée aux autres problèmes de classement (existant également dans les autres dossiers) rendait cette série de dossiers particulièrement problématique. Ce dossier était composée à l'origine de dix classeurs fédéraux. Le reclassement de ceux-ci en fonction du plan de classement a nécessité plus de temps qu'espéré, cinq jours entiers ont été nécessaires pour cette opération. Le reclassement des contrats et des adjudications par ordre alphabétique, bien qu'étant une opération assez simple a aussi contribué à la durée relativement longue de ce reclassement. Au final, ce sont treize classeurs qui ont été nécessaires, soit plus que le nombre d'origine ; ce qui pourrait nous faire penser que le nouveau plan de classement requière plus de place. Cela reste à vérifier, car il faut rappeler que dans ce cas-là nous sommes passés d'un à trois projets distincts.

Globalement, le test sur cette série a permis de vérifier que le plan de classement fonctionne bien pour les documents papiers. Les documents ont facilement trouvés leur place. Cependant, il est à noter que de nombreux sous-dossiers ont dû être créés parfois pour un seul document.

Ce test a aussi permis de mettre en lumière la durée relativement longue pour reclasser une série dans son ensemble. Ce constat nous permet de nous interroger sur l'utilité d'une telle opération sur un plus grand nombre de dossiers. Le choix de reclasser ou non dépendra des ressources qu'on souhaite attribuer à cette opération. Peut-être qu'un compromis serait de ne traiter que les séries les plus utilisées. Ceci

permettrait d'une part de résoudre les problèmes de classement pour la série en question et d'autre part de permettre au plan de classement de s'implanter en douceur.

## **8.2 Calendrier de conservation**

En raison de manque de temps, le calendrier de conservation n'a malheureusement pas pu être testé. En commun accord avec ma mandante et l'archiviste de la commune, celui-ci sera testé après la reddition de ce document. Il est prévu de le tester sur différentes séries durant trois jours pleins.

## **9. Mise en place du nouveau système**

Dans le cadre de ce mandat, le temps est venu à manquer pour la mise en place complète du système. Néanmoins un guide pour la mise en place du système a été rédigé afin que celle-ci puisse avoir lieu.

## 10. Formations

En raison de la méconnaissance générale envers les missions liées au records management et à l'archivistique, la formation est une étape importante lors de la mise en place d'un nouveau système de gestion des documents.

On peut sans hésiter dire que la formation débute avant même l'implémentation du système. Les phases préparatoires (état des lieux, élaboration des outils) ont nécessité de nombreuses réunions de travail avec les assistantes administratives et les chefs de projets. Lors de ces séances, j'ai pu présenter le but de mon entreprise les différents outils qui se mettaient en place. Leur fonctions et leur utilisation ont pu être longuement abordés lorsque nécessaire. Sans que l'on puisse parler de séances de formations au sens strict, ces séances de travail ont permis néanmoins de sensibiliser les différents employés à la gestion des documents.

### 10.1 Formation auprès des assistantes administratives

Plus le mandat avançait, plus il semblait clair que le nouveau système de gestion des documents serait sous l'entière responsabilité des assistantes administratives. C'est pourquoi la formation s'est focalisée sur ces deux personnes.

Il n'y a pas eu de séance à proprement parler de formation, mais nous avons eu des séances chaque mois pour faire un point sur le mandat. Ces séances ont permis entre autre de :

- Présenter les outils

A chaque fois qu'un outil de records management a été élaboré, celui-ci était présenté : comment celui-ci avait été élaboré, sa fonction et son utilisation, mais aussi son évolution possible.

- Présenter les tâches

Le nouveau système implique de nombreuses nouvelles tâches. Pour que celles-ci puissent être exécutées correctement il convient de connaître leur raison d'être. Les tâches notamment liées à la réorganisation des dossiers en fonction du plan de classement ainsi que celles liées à l'application du plan de classement ont été expliquées.

- Présenter les procédures et les formulaires

Les tâches futures requièrent d'être faites d'une certaine façon et c'est pourquoi, les procédures et les formulaires ont été élaborés. Bien que peu complexes il était tout de même important de les expliquer.

### **10.1.1 A venir**

Lors de la phase test concernant le calendrier de conservation à venir, j'ai prévu de former les deux assistantes administratives à l'application du calendrier de conservation. Cette formation sera essentiellement pratique, les aspects théoriques ayant déjà été vu lors des séances de travail. Elle consistera à tester l'application du calendrier de conservation sur différentes séries de dossiers. Durant ces trois jours, je pourrai montrer concrètement quelles sont les tâches à effectuer, répondre aux interrogations qui surviendront et rendre attentif aux difficultés rencontrées. Il sera aussi intéressant de mesurer le temps nécessaire pour le traitement des différents types de dossiers et ainsi pouvoir faire des estimations quant au temps nécessaire pour pouvoir appliquer le calendrier de conservation dans son intégralité.

### **10.2 Formation auprès des chefs de projet**

Afin d'impliquer au mieux les chefs de projets, il était indispensable de les tenir informé au mieux des changements à venir dans la gestion des documents. Il ne s'est pas agi d'une formation au sens strict, mais plutôt d'une séance d'information. Celle-ci a eu lieu durant la séance de service hebdomadaire, celle-ci devait durer initialement 30 minutes. Cette présentation avait comme but de :

- Présenter le projet dans son ensemble

Cette partie avait comme but de présenter les différentes étapes effectuées au préalable de la conception du nouveau système. L'état des lieux a été présenté en mettant l'accent sur les problèmes rencontrés, notamment ceux liés à la non-harmonisation des pratiques. Une brève présentation des fonctions du records management a aussi été faite.

- Présenter les solutions proposées

Cette partie avait comme but de présenter le nouveau système de gestion des documents dans ses grandes lignes. Dans un premier temps ont été expliqués les outils du records management mis en place : plan de classement et calendrier de conservation. Ensuite ont été présentées les différentes recommandations pour que le système puisse être le plus efficace possible.

- Présenter les différentes étapes pour la mise en place du système

Cette partie avait pour but de présenter les étapes nécessaires à venir pour la mise en place du système, l'ordre dans lequel celles-ci doivent être entreprises ainsi que la durée estimée pour chacune d'entre elles.

La présentation a finalement suscité des discussions inattendues et s'est prolongée de 30 minutes. Le sujet qui a soulevé le plus de question a été sur la recommandation de la responsabilité des assistantes administratives sur les dossiers, en particulier sur la conservation de ceux-ci au sein du secrétariat. Une autre question qui a également soulevée concerne les moyens à mettre à disposition pour la mise en place du système. Ma recommandation d'engager des forces externes, en raison de l'importance des documents accumulés durant les années, n'a pas soulevé l'enthousiasme du chef de service, tandis que les assistantes administratives n'étaient pas particulièrement enthousiastes à l'idée de se voir attribuer une charge de travail importante en plus.

## **11. Guide pratique et Marche à suivre**

L'instauration d'outils tels que le plan de classement et le calendrier de conservation, ne sauraient suffire à la mise en place d'un nouveau système. Des changements sont à opérer au niveau de certaines pratiques existantes. C'est pourquoi un petit guide a été élaboré.

La mise en place du système, pour qu'elle puisse se faire de manière optimale devra se faire par étapes. C'est pourquoi une marche à suivre définissant les différentes étapes à effectuer a été établie. (Voir Annexe 6 et 7)

## **12. Recommandations**

Mes recommandations ne sont pour l'instant qu'à l'étape d'ébauche. Ce n'est seulement qu'après la phase test du calendrier de conservation, que celles-ci pourront être établies précisément.

Mes recommandations porteront essentiellement sur les moyens à mettre en œuvre pour une implémentation du système le plus rapidement possible et l'harmonisation des pratiques.

### 13. Conclusion

Un service tel que l'UTE n'échappe pas aux problèmes liés à la gestion des documents que rencontrent de la majorité des organisations. La situation actuelle du service n'est pour l'instant pas dramatique, mais elle commence à poser de nombreux problèmes. Les pratiques non homogènes, voire de mauvaises pratiques conjuguées avec une augmentation de la masse documentaire ralentissent le fonctionnement du service. De plus, le temps perdu dans la gestion des documents pourrait être consacré à d'autres tâches.

Cette situation est certainement due à la non-priorisation des tâches liées à la gestion des documents. Ce manque de considération n'est pas propre à l'UTE, d'autres services sont dans le même état d'esprit. Mes observations lors de ce mandat m'ont aussi montré que les tâches de classement sont presque toujours reléguées après les autres tâches. La réalisation de ce mandat reste malgré tout un signal positif pour l'amélioration de la gestion des documents. Celle-ci s'inscrit d'ailleurs dans d'autres mesures d'améliorations de la gestion du service.

Ce mandat était particulièrement intéressant car il m'a permis d'être confronté à des problèmes très concrets à résoudre. Il a fallu à la fois s'appuyer sur les concepts du records management pour tenter de trouver des solutions, mais il a fallu s'en détacher dans une certaine mesure afin que ces solutions ne soient pas trop rigides, qu'elles soient le plus pragmatiques possible afin qu'elles puissent être appliquées facilement.

J'ai trouvé que ce mandat avait été aussi intéressant du fait d'avoir été immergé au sein du service lui-même. Partager le quotidien du service et plus particulièrement des assistantes administratives a été une expérience particulièrement instructive sur le fonctionnement du service et de la mairie dans son ensemble. Dans la mesure où, il ne m'était jamais arrivé de travailler dans un service tel que l'UTE, je pense qu'il était absolument nécessaire d'être en contact régulier avec les employés du service ainsi qu'avec les documents pour pouvoir mener à bien ce projet.

Au-delà de l'intérêt du projet en soi, il a été intéressant d'observer les attitudes face à celui-ci. Au premier abord, l'ensemble des collaborateurs était favorable à une amélioration concernant la gestion des documents. Mais la mise en œuvre d'un nouveau système requière des changements, qui eux sont plus difficiles à accepter. Il n'y a pas eu de réticences majeures, mais le changement de certaines habitudes ont suscité certaines craintes.

Au vu de la masse documentaire importante à traiter, une mise en place du système rapide nécessiterait des moyens humains relativement importants. Ma crainte est que les ressources humaines à disposition actuellement au sein du secrétariat ne soient pas suffisantes pour que la mise en place du système prenne plus de temps que prévu ou soit remise à plus tard.

En raison de la durée limitée dans le temps, une étape importante dans l'instauration d'un nouveau système ne pouvait avoir lieu. Il s'agit de l'évaluation du système. Il conviendrait en effet de faire un premier bilan, quelques temps, peut-être six mois après la mise en œuvre complète du système. Celle-ci devrait permettre de mettre en lumière les points du système qui fonctionnent et ceux qui fonctionnent moins bien et ainsi pouvoir procéder à des ajustements s'ils ont lieu d'être.

Il est assez difficile de lâcher le projet à ce stade, sans en avoir vu les résultats effectifs. Il ne me reste plus qu'à souhaiter que celui-ci soit efficace et qu'il puisse contribuer au bon fonctionnement du service.

## Bibliographie

- ARCHIVES D'ETAT DE GENEVE, 2011. *Recueil de directives pour l'archivage dans les communes genevoises*. [en ligne]. [Consulté le 19 mars 2015]. Disponible à l'adresse : [http://etat.geneve.ch/dt/SilverpeasWebFileServer/Directives\\_et\\_Calcons\\_Communes\\_juillet\\_2011.pdf?ComponentId=kmelia66&SourceFile=1310558017130.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/](http://etat.geneve.ch/dt/SilverpeasWebFileServer/Directives_et_Calcons_Communes_juillet_2011.pdf?ComponentId=kmelia66&SourceFile=1310558017130.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/)
- ARCHIVES D'ETAT DE GENEVE, 2012. *Typologie des principaux documents de l'administration cantonale genevoise – Abréviations pour le nommage des documents*. [en ligne]. [Consulté le 2 mars 2015]. Disponible à l'adresse : [http://etat.geneve.ch/dt/SilverpeasWebFileServer/aeg\\_rm\\_typologie\\_documents\\_V\\_20121210.pdf?ComponentId=kmelia66&SourceFile=1355150519231.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/](http://etat.geneve.ch/dt/SilverpeasWebFileServer/aeg_rm_typologie_documents_V_20121210.pdf?ComponentId=kmelia66&SourceFile=1355150519231.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/)
- BEURET, François, FREY, Aline et PITTET, Coralie, 2006. *Vers une gestion globale des archives du Service de probation et d'insertion de l'Etat de Genève* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. [Consulté le 26 février 2015]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/6533?ln=fr>
- CASAULT, Denis, LÉVESQUE, Michel, 1997. *Guide de classification et de classement des documents des associations et autres organismes de même nature*. 2e édition revue et augmentée. Québec : Association des archivistes du Québec Inc. Guides pratiques de gestion. ISBN 2-921857-03-0.
- COUTURE, Carol, 2003. *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Québec : Presses de l'Université du Québec. ISBN 978-2-7605-0941-9
- BERCOVICI, Geneviève, HARACHE, 2005. Le classement. In : *Assistants « Pro »*. [en ligne]. 4<sup>e</sup> édition. Paris : Editions d'organisation [Consulté le 14 avril 2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.eyrolles.com/Chapitres/9782708132382/chap1\\_Bercovici.pdf](http://www.eyrolles.com/Chapitres/9782708132382/chap1_Bercovici.pdf)
- BUREAU DES PREPOSES A LA PROTECTION DES DONNEES ET A LA TRANSPARENCE, 2011. *Fiche informative : l'archivage la destruction de l'information*. [en ligne]. [Consulté le 23 mars 2015]. Disponible à l'adresse : [http://etat.geneve.ch/dt/SilverpeasWebFileServer/Fiche\\_informative\\_sur\\_l\\_archivage\\_des\\_documents\\_3\\_2\\_.pdf?ComponentId=kmelia66&SourceFile=1357827783891.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/](http://etat.geneve.ch/dt/SilverpeasWebFileServer/Fiche_informative_sur_l_archivage_des_documents_3_2_.pdf?ComponentId=kmelia66&SourceFile=1357827783891.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/)
- COMMUNE DE MEYRIN, 2006. La commune. *Commune de Meyrin* [en ligne]. [Consulté le 26 février 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.meyrin.ch/jahia/Jahia/commune>
- COMMUNE DE MEYRIN, 2006. Urbanisme, travaux publics et énergie. *Commune de Meyrin*. [en ligne]. [Consulté le 31 mars 2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.meyrin.ch/jahia/Jahia/cache/offonce/administration/urbanisme\\_travaux\\_publics\\_energie;jsessionid=163E0CC4AA9061F9050AB234404939B8](http://www.meyrin.ch/jahia/Jahia/cache/offonce/administration/urbanisme_travaux_publics_energie;jsessionid=163E0CC4AA9061F9050AB234404939B8)
- COMMUNE DE MEYRIN, 2014. Compte rendu administratif et financier 2013. Meyrin.
- CONUS, Lina-Luz, 2014. *Analyse des pratiques d'archivage au sein de la Mairie de Chêne-Bourg en vue de la mise en place d'un système de gestion des archives*. [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. [Consulté le 26 février 2015]. Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/233050?ln=fr>
- DROUHET, Geneviève, KESLASSY, Georges, MORINEAU, Elisabeth, 2000. *Records management : mode d'emploi*. Paris : ADBS. Sciences de l'information. ISBN 2-84365-040-2.

GAREAU, André, 2003. *Guide de gestion des archives d'entreprises*. Montréal : Réseau des Archives du Québec. ISBN 2-920266-50-0.

LE GROUPE MÉTIERS AAF-ADBS « RECORDS MANAGEMENT », 2005. *Comprendre et pratiquer le records management*. Documentaliste-Sciences de l'Information. 2005. Vol. 42, n° 2, pp. 106-116. [Consulté le 26 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <http://www.adbs.fr/groupe-de-travail-aaf-adbs-records-management-29392.htm?RH=1202925005805>

GROUPE DE COORDINATION DE L'ARCHIVAGE, 2010. *Faire face à la profusion des dossiers administratifs* [en ligne]. [Consulté le 30 mars 2015]. Disponible à l'adresse : [http://etat.geneve.ch/dt/SilverpeasWebFileServer/Mieux\\_gerer\\_ses\\_dossiers\\_administratifs\\_201008.pdf?ComponentId=kmelia66&SourceFile=1283329128396.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/](http://etat.geneve.ch/dt/SilverpeasWebFileServer/Mieux_gerer_ses_dossiers_administratifs_201008.pdf?ComponentId=kmelia66&SourceFile=1283329128396.pdf&MimeType=application/pdf&Directory=Attachment/Images/)

Loi sur les archives publiques (LArch ; B 2 15). *Législation genevoise* [en ligne]. 1<sup>er</sup> décembre 2000 [Consulté le 23 mars 2015]. Disponible à l'adresse : [https://www.geneve.ch/legislation/rsg/f/s/rsg\\_B2\\_15.html](https://www.geneve.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_B2_15.html)

Loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles (LIPAD ; A 2 08). *Législation genevoise* [en ligne]. 5 octobre 2001. [Consulté le 26 février 2015]. Disponible à l'adresse : [https://www.geneve.ch/legislation/rsg/f/s/rsg\\_a2\\_08.html](https://www.geneve.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_a2_08.html)

MONNET, Monique, REYNARD, Denis, VIONNET, Florian, 2014. 4. Clore les dossiers et gérer les règles de conservation. In : *Guide de gestion des documents et des archives pour les communes valaisannes*. [en ligne]. Sion : Archives de l'Etat du Valais. [Consulté le 10 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <https://web.vs.ch/documents/249470/387735/4.+Chapitre+4.pdf/8b5c8379-0ba9-49c0-99e1-e1740ed4d744>

MONNET, Monique, REYNARD, Denis, VIONNET, Florian, 2014. 5. Eliminer et archiver les documents. In : *Guide de gestion des documents et des archives pour les communes valaisannes*. [en ligne]. Sion : Archives de l'Etat du Valais. [Consulté le 10 mars 2015]. Disponible à l'adresse : <https://web.vs.ch/documents/249470/387735/5.+Chapitre+5.pdf/2a051cc8-db04-43b3-b370-6ec3fdd4ba0c>

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION, 2001. *ISO 15489-1 : Information et documentation – « Records management ». Partie 1 : Principes directeurs*. Genève.

ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION, 2001. *ISO 15489-1 : Information et documentation – « Records management ». Partie 2 : Guide pratique*. Genève.

Règlement d'application de la loi sur les archives publiques (RArch ; B 2 15.01). *Législation genevoise* [en ligne]. 21 août 2001 [Consulté le 31 mars 2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg\\_b2\\_15p01.html](http://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_b2_15p01.html)

ROSSET, Roger, 2009. *Utilité du fichier des compétences des Archives d'Etat de Genève pour l'évaluation et le records management*. [en ligne]. [Consulté le 5 mars 2015]. Disponible à l'adresse : [http://www.vsa-aas.org/fileadmin/user\\_upload/texte/eq\\_form/ft\\_2009/Praesentation\\_Rosset.pdf](http://www.vsa-aas.org/fileadmin/user_upload/texte/eq_form/ft_2009/Praesentation_Rosset.pdf)

# **Annexe 1: Grille d'entretien préliminaire pour les collaborateurs de l'UTE**

Nom, prénom

Fonction

Sur quels projets travaillez-vous actuellement ?

## **Production et réception des documents**

Quels sont les type de documents produisez-vous (factures, lettres, PV, plans...) ?

Quels sont les types de documents reçus ?

Que faites-vous avec les documents produits/reçus ? Où les conservez-vous ?

Utilisez-vous des copies de travail ?

## **Classement**

Que faites-vous avec les documents produits/reçus une fois que vous n'en avez plus besoin?

Gardez-vous des documents dans vos bureaux dont vous ne vous servez plus ?

Que faites-vous lorsque vous devez classer/ranger un document ?

Vous arrive-t-il de détruire certains documents ?

Est-il essentiel de conserver des copies de certains documents alors qu'ils sont accessibles en ligne? (factures, décisions politiques)

## **Recherche**

A quelle fréquence avez-vous besoin de rechercher des documents classés dans le secrétariat?

Quels sont les problèmes rencontrés ? (Difficulté à savoir quoi faire d'un document ? Difficulté à retrouver ? Perte de temps ?)

Consultez-vous de préférence les documents papier ou électronique lorsque les deux existent ?

## **Remerciement et suggestions**

Avez-vous des idées d'améliorations ?

## **Annexe 2 : Plan de classement**

### Construction

#### Aménagement Urbain

##### Projet

###### Programme

Cahier des charges

Projet institutionnel

Normes

Documentation

Décisions

Décisions de justice

###### Planification

Planning

Organisation de projet

###### Plans Photos Rapports Multimédia

Rapports d'expert (faisabilité)

Plans de projet

Plans Appels d'offre

Plans d'exécution

Photos

Multimédia

###### Documents administratifs

Requêtes

Autorisations de construire (internes)

Abouties

Non-abouties

###### Appels d'offre

Soumission

Rapports d'évaluation

###### Procès-verbaux

PV de chantiers

PV de réception d'ouvrage

## Finance

Budget préliminaire

Devis général budget

Contrats Commandes Adjudications

Contrats

Entreprises

Assurance

Garantie bancaire

Commandes

Adjudications

Suivi financier (p.ex. modifications de projets)

Subventions

## Prestations Maître d'ouvrage

Assurances

Bouquet d'inauguration

## Correspondance

Lettres

Courriels

## Communication

Externe

Interne

## Dossier d'achèvement

Liste des documents

Plans de révision

Documentation

PV de réceptions

Garanties

**Bâtiments** *Même structure que « Aménagement urbain »*

**Génie civil** *Même structure que « Aménagement urbain »*

**Mobilier Urbain** *Même structure que « Aménagement urbain »*

# Domaine Public

Autorisation de fouilles

Budget et fonctionnement

Cartographie

Défense incendie

Entretien courant

Autorisations

Correspondance

Photos

Projets

Eclairage public *Même structure que « défense incendie »*

Enseignes Réclames

Concept d'affichage

Concession d'affichage

Demandes définitives

Demande

Autorisation

Correspondance

Photo

Demandes temporaires

Emplacements divers

Emplacement : Giratoire des Vernes

Emplacement : Jardin Alpin

Plan directeur places de jeux

Voirie *Même structure que « défense incendie »*

# Territoire

## Affaires domaniales

Acquisitions de terrains

Droit de préemption

Tableaux de mutations

## Autorisation de construire (externe)

Correspondance

Enquête publique

Listings

Préavis

**Urbanisme** *Même structure que « Construction -Aménagement urbain »*

## Energie *Même structure que « Construction -Aménagement urbain »*

# Prestations internes

Coordination inter-services

FAO

Formations et séminaires

Gestion de service

Direction service

Directives administration

Plan d'investissement communal

Gestion des ressources humaines

Revue projet

Meyrin Ensemble

Planification articles

Politique

Ordre du jour : Conseil administratif

Procès-verbal : Conseil administratif

CMnet

Commissions

Convocation

Suivi

Secrétariat

Administration UTE

Correspondance diverse



## Annexe 3 : Calendrier de conservation

### UTE [Olivier Morand]

#### Abréviations:

AH = archives historiques

D = destruction

Ech = échantillonnage

888 = tant qu'utile

999 = jusqu'à remplacement par une nouvelle version

P = papier

E = électronique

AVG : Archives de la Ville de Genève

AEG : Archives d'Etat de Genève

Pour les versions électroniques des documents répertoriés, appliquez les mêmes délais et les mêmes sorts que pour les documents papier.

Nom du dossier/document	Détail/Précision	Support	Courant	Intermédiaire	Sort final	Remarques	Justification
<b>Prestations internes</b>							
Décisions	-arrêtés -délibérations -résolutions -motions	E	888	0	D <sup>1</sup>	1) L'exemplaire à conserver est celui de Cmnet et du Secrétariat général.	Les versions papier ne sont plus produites.
Convocations		E	1		D		Les versions papier ne sont plus produites.
Correspondance <sup>1</sup>		P	3	0	D	1) Il s'agit de copies de travail	

Nom du dossier/document	Détail/Précision	Support	Courant	Intermédiaire	Sort final	Remarques	Justification
Documentation		P	1	0	D		
Ordre du jour		E	2		D		Les versions papier ne sont plus produites.
PV des commissions politiques		E	888		AH <sup>1</sup>	1) L'exemplaire à conserver est celui de Cmnet et du Secrétariat général	
PV du Conseil municipal		E	888		AH <sup>1</sup>	1) L'exemplaire à conserver est celui de Cmnet et du Secrétariat général.	
PV des séances de service		E	5		AH		Les versions papier ne sont plus produites.
Note de service (note interne)		P/E	5	0	D		
Procédures, règlements		P/E??	999	0	D <sup>1</sup>	1) Si règlement produit par Meyrin, alors :AH	
Brochures/Dossiers à visée commerciale		P	1	0	D		
<b>Construction</b>							
Appel d'offre	-soumission non-retenue	P	1	9	D		
Appel d'offre	-soumission retenue	P	888		AH		Pour les grands projets, ces documents sont longtemps consultés.

Nom du dossier/document	Détail/Précision	Support	Courant	Intermédiaire	Sort final	Remarques	Justification
Autorisations de construire déposées par la commune	-correspondance -demande d'autorisation/autorisation de construire -plans -extraits du registre foncier -dossier de mutation -rapports -recours	P	10		AH		
Autorisations de construire déposées par les particuliers	-correspondance -demande d'autorisation/autorisation de construire -plans -extraits du registre foncier -dossier de mutation -rapports	P	20		D		Les architectes utilisent fréquemment d'anciennes autorisations de construire à titre consultatif.
Autorisations de construire déposées par les particuliers	-recours	P	10		AH		
Correspondance	-mandataires -architectes ...	P/E	10		AH		
Concours d'architecture -projet lauréat	-plan	P	888		AH		
Concours d'architecture -projet lauréat	-maquette	n/a	888		AH		
Concours d'architecture -projets primés et non-primés	-plan	P	888		D		

Nom du dossier/document	Détail/Précision	Support	Courant	Intermédiaire	Sort final	Remarques	Justification
Concours d'architecture -projets primés et non-primés	-maquette	n/a	888		D	Les maquettes (sauf projet lauréat) doivent être rendues aux bureaux d'architecture. Si elles ne sont pas récupérées alors détruites.	
Concours d'architecture	-Rapport final du jury	P	5		AH		
Devis estimatif		P/E	888		D		
Devis		P/E	10		AH		Ces documents sont à archiver en cas de remise en question du projet.
PV de chantiers		P/E	888		AH		Les PV de chantiers contiennent des informations importantes sur certaines prises de décision.
PV de soumissions		P	888		AH		Pour les grands projets, ces documents sont longtemps consultés.

Nom du dossier/document	Détail/Précision	Support	Courant	Intermédiaire	Sort final	Remarques	Justification
PV de réception / Garantie d'achèvement d'ouvrage		P/E	10		AH	Les originaux sont des documents importants devraient à terme être conservés dans le coffre aux finances.	
Offres de prestation / Brochures / Dossiers à visée commerciale		P	1	0	D		
Factures	-mandataires -entreprises	P/E <sup>1</sup>	888	1 0	AH <sup>2</sup>	1) Les originaux (papier) sont conservés par le service des finances. Les factures sont consultables en tout temps grâce au logiciel Opale.	2) En raison du tri complexe pour rechercher les factures dans les dossiers du service des finances, les factures (y compris copies) encore dans les dossiers de l'UTE sont à transmettre à l'archiviste communal.
Plans		P/E	10		AH		
Bon de paiement	-avis de paiement -ordre de paiement	P	5		D		Les bons de paiement, envoyés par les mandataires accompagnent les factures des entreprises. Ce sont des récapitulatifs de factures.

Nom du dossier/document	Détail/Précision	Support	Courant	Intermédiaire	Sort final	Remarques	Justification
Etudes	-rapports -conditions particulières -statistiques	P/E	888		AH		
<b>Domaine public (fouilles, enseignes, banderoles)</b>							
Demande d'autorisation pour occupation du domaine public		P	2	3	D		
Autorisation de fouille et d'empiètement sur le domaine public communal	-correspondance -plans	P/E	2	3	D		La durée de garantie est de 5 ans.
Autorisation pour occupation du domaine public	-correspondance -plans	P/E	2	3	AH		
Autre occupation du domaine public communal: Requête en autorisation pour pose d'enseigne	-correspondance -requête/autorisation -images, photos -plans	P/E	888	0	AH		
Autre occupation du domaine public communal: Requête en autorisation pour pose d'affiche et de banderole	-correspondance -requête/autorisation -images, photos -plans	P/E	888	1	D		
<b>Territoire (urbanisme)</b>							
Tableau de mutation	-correspondance -actes notariés -plans -extraits de registre foncier	P	10		AH		
Droit de préemption	-correspondance -actes notariés -acquisition et vente de terrain -plans	P/E	5		AH		

Nom du dossier/document	Détail/Précision	Support	Courant	Intermédiaire	Sort final	Remarques	Justification
Etude de circulation, comptage routier	-correspondance -factures -plans -statistiques (tableaux, graphiques)	P/E	10		AH		Pour les grands projets, ces documents sont longtemps consultés.
Plan localisé de quartier (PLQ)	-plans -correspondance -projet de loi -pétition -délibération -résolution -procès-verbal -études -rapports -brochures informatives	P/E	888		AH		
Plan directeur cantonal		P/E	999		AH		Les anciennes versions peuvent être conservées au secrétariat si besoin.
Plan directeur communal	-correspondance -résolutions/délibérations -procès-verbaux -notes -plans	P/E	999		AH		Les versions finalisées sont à conserver au secrétariat. Les documents d'élaboration peuvent être archivés.
PV de séances		P/E	5		AH		
Correspondance		P/E	10		AH		

Nom du dossier/document	Détail/Précision	Support	Courant	Intermédiaire	Sort final	Remarques	Justification
Plans		P/E	10		AH		Spécifique aux dossiers d'urbanisme qui dure plus longtemps.
Devis estimatif		P/E	888		D		
Devis		P/E	10		AH		Ces documents sont à archiver en cas de remise en question du projet.
Décisions	-résolution -délibération -arrêtés	E	888	0	D <sup>1)</sup>	1) L'exemplaire à conserver est celui de Cmnet et du Secrétariat général	Les versions papier ne sont plus produites.
Etudes, rapports		P/E	888		AH		
Documentation diverse	-coupures de presse	P	1		D		
Note de service		P/E	10	0	D		Ces documents sont la mémoire des projets et peuvent être utiles en cas de changement de personnel.

Nom du dossier/document	Détail/Précision	Support	Courant	Intermédiaire	Sort final	Remarques	Justification
Factures		P/E <sup>1</sup>	888	1 0	AH <sup>2</sup>	1) Les originaux (papier) sont conservés par le service des finances. Les factures sont consultables en tout temps grâce au logiciel Opale.	2) En raison du tri complexe pour rechercher les factures dans les dossiers du service des finances, les factures (y compris copies) encore dans les dossiers de l'UTE sont à transmettre à l'archiviste communal.
Appels d'offre		P/E	888		AH		
Offres de prestation / Brochures / Dossiers à visée commerciale		P	1	0	D		
Litiges et contentieux	-recours -jugement	P/E	888		AH		

### Energie

Bilan énergétique	-améliorations énergétiques	P/E	888		AH	Les données sont stockées sur la base de données Energo. Les rapports annuels sont stockés à l'UTE	
Requête en subvention	-Fonds CIME -Fonds énergie de la commune de Meyrin -éco-conseils -vélos électriques	P/E	10		AH		
Label Cité de l'énergie		P/E	888		AH	Un réaudit est effectué tous les 4 ans	

Nom du dossier/document	Détail/Précision	Support	Courant	Intermédiaire	Sort final	Remarques	Justification
Projet Energie : -Raccordement chauffage à distance -Energies renouvelables (panneaux photovoltaïques) -éco21 (opérations éco-sociales)	-Correspondance -études -statistiques -PV de séances	P/E				Les différents documents inhérents aux projets Energie sont à traiter comme ceux des projets de construction.	
SIG	Correspondance	P/E	10		AH		
SIG	Contrat	P/E	888		AH		Les contrats cadre sont de très longue durée et utilisés fréquemment, lors de nouveaux projets.
Mobilité douce : Noctambus/Mobility/Caddie Service	-Correspondance -statistiques -PV de séances -Dossiers Assemblée générale (PV, rapports d'activités...) -Statuts	P/E				Les différents documents inhérents aux projets Energie sont à traiter comme ceux des projets de construction.	
Potagers urbains	-Correspondance -Attributions	P/E	5		D		

**Annexe 3 : Fiche d'emprunt**

# Fiche d'emprunt

## UTE

Emprunteur : .....

Intitulé du dossier (classeur) et du document :

.....  
.....  
.....  
.....

Date d'emprunt :

.....







## Annexe 6 : Guide pratique et procédures pour une bonne gestion des documents de l'UTE

### Comment ouvrir un nouveau dossier ?

L'ouverture d'un nouveau dossier est importante. Il est essentiel que chaque nouveau dossier soit structuré selon le plan de classement afin d'homogénéiser l'ensemble des dossiers.

### Comment nommer un nouveau dossier ?

Les dossiers doivent au minimum comporter les informations suivantes, dans cet ordre :

Nom du projet (très souvent le lieu du projet)	Ecoles des Boudines
Type de projet (facultatif)	Rénovation
Type de documents Entreprises	Correspondance -
Dates limites 31.12.2015	Du 01.01.2015 au

Utiliser les dénominations du plan de classement.

N'utiliser que les abréviations communément admises.

Ne pas mettre le nom du responsable de projet, celui-ci peut changer dans le temps.

### Quel type de classement adopter pour quel type de document ?

#### Classement alphabétique

Le classement alphabétique est particulièrement adapté pour certains dossiers comme la correspondance et les documents liés à une entreprise (soumissions, contrats, devis...). Ces documents sont classés au nom du destinataire/expéditeur. Ce type de classement est à priori simple, mais certaines règles de classement pour les cas où il pourrait y avoir des doutes quant au nom auquel classer ces documents. Ceci est particulièrement le cas lorsque la correspondance provient de ou est adressée à une collectivité : société, association, institutions publiques (écoles), collectivité territoriale (état, commune), d'organes dépendants de ces collectivités territoriales (parlement, départements, services administratifs) etc.

#### *Entreprises, Associations*

Le classement par terme directeur a été privilégié, car il permet d'identifier un dossier ou un document avec un terme parlant. Dans tous les cas, le terme directeur ne peut être un déterminant ou un adjectif.

Si la dénomination contient un nom de famille, elle est classée au premier nom de famille.

François Baud & Thomas Früh : Classer sous B

Héliographie Girard : Classer sous G

Roberto Coriolani Toitures : Classer sous C

Si la dénomination contient un lieu géographique, elle est classée au lieu géographique.

Ecole enfantine de la Golette : Classer sous G

Si la dénomination contient un nom commercial inventé, la dénomination est classée à ce nom.

Bureau d'ingénieurs Solfor SA : Classer sous S

Fondation Parloca : Classer sous P

Si la dénomination ne contient aucun nom propre, la dénomination est classée au premier nom commun significatif. Il faut exclure les noms communs désignant le type d'organisation et qui reviennent régulièrement comme : société, coopérative, bureau d'architecture, etc.

Coopérative de construction et d'habitation Polygones : Classer sous P

Coopérative Equilibre : Classer sous E

Si la dénomination ne contient ni nom propre ni nom significatif, alors on classera la correspondance sous le premier nom.

Fondation des parkings : classer sous F

### *Etat de Genève*

Les courriers adressés ou provenant de l'Etat de Genève sont nombreux. Leur classement se révèle complexe dans la mesure où ils sont adressés à de nombreux départements, offices, services de celui-ci.

Par souci de simplicité, il a été convenu de classer tous les documents s'adressant aux différents services d'un même département sous le nom de ce département tout en y créant des séparations par office (qui regroupe différents services). Par ex. pour le Département de l'aménagement du logement et de l'énergie (DALE), il y aura six subdivisions pour les six offices rattachés à ce département (Office de l'urbanisme, Office des autorisations de construire, Office cantonal du logement et de la planification, Office du patrimoine et des sites, Office du registre foncier et de la mensuration, Office cantonal de l'énergie), plus une subdivision pour les courriers s'adressant directement au département.

Les courriers s'adressant directement à un conseiller d'Etat ou au Conseil d'Etat dans son ensemble seront classés sous C. Par souci de simplicité, ils seront classés sous une seule et unique séparation intitulée Conseil d'Etat / Conseillers d'Etat.

#### *Confédération*

Les courriers adressés à la Confédération sont peu nombreux. De la même manière que pour les courriers de l'Etat de Genève, ils seront classés au nom du département.

P. ex. Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche (DEFR) – Office fédéral des transports (OFT) : Classer sous D

#### *Communes*

Les courriers adressés ou provenant des communes sont classés au nom de la commune, y compris ceux adressés directement aux maires et aux conseillers administratifs.

P.ex. Commune de Satigny : Classer sous S

    Ville de Genève : Classer sous G

#### *Personnes physiques*

Lorsque la correspondance provient de ou est adressée à une personne physique (à l'exception des représentants politiques), le courrier est classé au nom de famille. S'il existe une particule au nom, par souci de simplicité, il est préférable de ne pas dissocier la particule du nom. Il faut donc classer à la particule.

P. ex. M. Yves de Planta : Classer sous D.

    Mme Ingrid Le Roy : Classer sous L

### **Classement chronologique**

N'utiliser ce type de classement que pour les parties de dossiers de petite taille. Si le classement chronologique est simple, la recherche peut prendre passablement de temps lorsqu'on ne se souvient pas de la date de création du document.

### **Classement géographique**

Le classement géographique est à réserver pour certains documents bien spécifiques : Gestion du territoire (Tableaux de mutations, Droit de préemption) et Occupation du domaine public et Affichage

### **Classement numérique**

Ce type de classement nécessite un listing pour son fonctionnement, il est à éviter.

A réserver uniquement pour les autorisations de construire.

## **Les papiers de corbeille**

Les papiers de corbeille sont des documents qui n'ont pas de valeur administrative ou légale. Ils ne devraient pas se trouver à l'intérieur des dossiers. Si pour des raisons pratiques ils ont néanmoins été classés dans les dossiers, ils doivent en être extraits et détruits

Ci-dessous une liste non-exhaustive des documents de corbeille trouvés dans les dossiers de l'UTE :

Documents informatifs produits par la Ville de Meyrin : Publications à plusieurs exemplaires

Documents informatifs reçus par des tiers : Catalogues, brochures, prospectus, etc. sollicités ou non.

Copies de travail : Factures, procès-verbaux (conseil administratif, conseil municipal).

Articles de lois, délibération, règlements, etc

Documentation diverse : Articles de presse

Post-it

## Le calendrier de conservation

Ci-dessous, les différentes étapes pour l'application du calendrier de conservation :

Action	Qui ? Comment ?	Avec quoi ?	Fréquence
Sélection des documents	Assistants administratives Sélectionner les documents pour lesquels il faut appliquer le sort final.	Calendrier de conservation	Une fois par année
Remplissage des bordereaux adéquats	Assistante administratives Définir quels sont les documents à transférer aux archives intermédiaires, à verser aux archives définitives ou à détruire. Remplir les formulaires adéquats et l'envoyer à l'archiviste de la commune.	Calendrier de conservation Bordereaux (transfert, versement ou élimination)	
Validation des bordereaux	Archiviste de la commune Vérifier les bordereaux et les valider en deux exemplaires. Renvoyer un exemplaire signé au secrétariat de l'UTE.	Bordereaux	
Organisation du versement aux archives définitives ou du transfert aux archives intermédiaires	Assistants administratives et archiviste de la commune Planifier les dates pour le transfert et/ou le versement. Conditionner les documents sélectionnés.	Matériel de conditionnement	
Organisation de l'élimination des documents	Assistants administratives Séparer les documents à éliminer de manière confidentielle. Jeter les documents non-confidentiels dans la benne à papier. Détruire les documents confidentiels de manière sécurisée	Broyeuse à papier	

## La mise à jour du système

Les mises à jour du système sont essentielles pour son bon fonctionnement.

Action	Qui ? Comment ?	Avec quoi ?	Fréquence
Mise à jour du système	Assistants administratives Prendre en compte les remarques et suggestions des collaborateurs concernant la gestion des documents		A tout moment
Mise à jour du plan de classement	Assistants administrative et chef de projet responsable de l'arborescence En fonction des problèmes rencontrés et des suggestions des collaborateurs, modifier le plan de classement tout en tenant compte de l'arborescence	Plan de classement Arborescence	Si nécessaire
Mise à jour du calendrier de conservation	Assistants administratives et archiviste de la commune En fonction des problèmes rencontrés et des suggestions des collaborateurs ou de l'archiviste de la commune, modifier le calendrier de conservation.	Calendrier de conservation	Si nécessaire
Mise à jour de la signalétique	Assistants administratives En fonction de l'évolution des dossiers		Si nécessaire

## **Annexe 7 : Implémentation du nouveau système de gestion des documents de l'UTE : Marche à suivre**

**N.B. : Suivre les procédures se trouvant dans le « Guide pratique et procédures pour une bonne gestion des documents de l'UTE»**

**Les étapes 1, 2 et 3 peuvent être mises en œuvre parallèlement.**

- **Etape 1 : Application du calendrier de conservation**

*Option économique* : Planifier deux à quatre jours par mois consacrés à l'application du calendrier par les assistantes administratives en collaboration avec l'archiviste communal.

*Option rapide* : Engager un stagiaire/étudiant qui appliquerait le calendrier de conservation sous l'étroite supervision de l'archiviste communal.

- **Etape 2 : Application du plan de classement**

*Option optimale* : Reclassez les dossiers les plus utilisés et/ou les plus problématiques selon le nouveau plan de classement et les nouvelles règles de classement.

*Option économique* : N'appliquez le plan de classement que lors de l'ouverture des nouveaux dossiers.

- **Etape 3 : Migration vers la nouvelle arborescence**

Migrer tous les documents sur la nouvelle arborescence.

- **Etape 4 : Réorganisation de l'espace**

Réorganiser les dossiers en fonction des besoins :

- Armoires standard : Documents fréquemment utilisés
- Compactus® : Document peu utilisés
- Haut des armoires et armoires du couloir : Document rarement utilisés

Rapatrifier les dossiers des bureaux des chefs de projets au secrétariat de l'UTE.