

Conception d'une arborescence de classement des documents électroniques pour l'Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle



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

par :

Jenny Grin

Conseillère au travail de Bachelor :

Basma MAKHLOUF SHABOU, Professeure HES

Genève, 14 juillet 2014

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 de Spécialiste en information documentaire. 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 seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Lausanne, le 14 juillet 2014

Jenny Grin

Remerciements

Ce travail est le fruit de collaborations multiples et il me tient à cœur de remercier chaleureusement les personnes suivantes pour leur intervention, de près ou de loin, dans celui-ci :

Carole Bertacco et Yves Berger, documentalistes à l'OCOSP, pour la confiance accordée, leur sympathie, mais également pour leur implication infiniment précieuse sans laquelle ce travail n'aurait pu être mené.

Basma Makhlouf Shabou et Grégory Nobs, pour la direction de ce travail ainsi que leurs conseils. Alain Dubois pour avoir accepté d'être le juré de ce travail.

L'ensemble des collaborateurs de l'OCOSP, pour leur accueil, leur intérêt ainsi que leur contribution indispensable à la réalisation de ce mandat.

Mes courageux relecteurs, sans qui ce travail ne serait constitué que de phrases à cinq lignes ainsi que ma famille et mes proches, pour les sourires, leur indéfectible soutien et les précieux encouragements qui m'ont permis de mener à bien ces études.

Résumé

En matière de politique et stratégie, l'Office d'orientation scolaire et professionnelle du Canton de Vaud souhaite mettre en place un système d'archivage qui permette la préservation de sa mémoire institutionnelle. A ce jour, la masse documentaire de l'institution ne cesse de croître, sans que celle-ci ne dispose d'outils permettant d'en assurer le contrôle et la gestion. Cet état de fait présente un certain nombre de risques à long terme qui ont pu être identifiés au préalable. Ainsi, c'est sous l'égide du projet intitulé « gestion des documents » que nous avons été mandatés afin de travailler à la conception d'une arborescence de classement d'une partie des documents électroniques de l'institution.

Sur la base des prescriptions archivistiques contenues dans la norme ISO 15489 (ISO 2001a) et (ISO 2001b), notre travail a consisté en la réalisation de l'analyse des besoins et à l'identification des fonctions et activités de l'Office qui mènent à la conception d'une première proposition d'arborescence. Ce travail débute donc par un portrait de l'institution ainsi que de ses missions et activités, pour se focaliser ensuite sur les données recueillies lors de la phase d'analyse. Enfin, une proposition d'arborescence a pu être soumise qui, bien que toutes ses parties n'aient pu être validées avant la fin de ce mandat, correspond actuellement aux besoins de l'organisation.

Des recommandations ont également été édictées, qui ouvrent des perspectives sur la suite de ce travail et son application ainsi que sur l'élaboration d'outils de gestion complémentaires.

En définitive, nous avons effectué ici un travail préparatoire à la mise en place d'un système de gestion des documents efficace qui, si l'Office s'en donne les moyens, permettra d'aller plus loin dans l'optimisation de sa gestion documentaire et ainsi atteindre complètement l'objectif de préservation qu'il s'est fixé.

Mots-matières : Plan de classement, gestion des documents, OCOSP, arborescence, archives, Etat de Vaud, documents électroniques

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	vi
Liste des figures.....	vi
Liste des abréviations	vi
Introduction	1
1. L'Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle.....	2
1.1 Historique	2
1.2 Missions.....	4
1.3 Organigramme.....	4
1.4 Prestations	6
2. Descriptif du mandat.....	9
2.1 Cadre général et problématique.....	9
2.2 Livrables	10
2.3 Champ d'intervention	10
2.3.1 Unités visées.....	10
2.3.2 Supports	12
2.3.3 Prise en compte des versions de travail	13
3. Méthodologie	14
3.1 Préalable au projet	14
3.1.1 Identification des risques et argumentaire	14
3.1.2 Calendrier	14
3.1.3 Communication	14
3.1.4 Sondage d'intérêt.....	15
3.2 Démarrage du projet	16
3.2.1 Sources générales	16
3.2.2 Définition et suivi des étapes.....	17
3.3 Terminologie : choix et justification	17
3.3.1 Plan de classement.....	17
3.3.2 Gestion des documents.....	17
4. Analyse de l'existant et des besoins	18
4.1 Etude de l'organisation.....	18
4.1.1 Culture organisationnelle.....	18
4.1.2 Cadre légal et responsabilités	19
4.1.3 Position des Archives cantonales vaudoises	20

4.2 Pratiques de gestion des documents	20
4.2.1 Gestion des dossiers.....	21
4.2.2 Recherche et repérage	22
4.2.3 Classification et classement	23
4.2.4 Gestion des accès.....	23
4.2.5 Evaluation archivistique.....	24
4.2.6 Directives et procédures.....	24
4.3 Analyse des contenus	25
4.3.1 Applications informatiques	25
4.3.2 Organisation des répertoires	25
4.3.3 Inventaire des dossiers	28
4.3.4 Identification des fonctions et activités	29
4.3.4.1 Fonctions et activités de gestion	30
4.3.4.2 Fonctions et activités d'exploitation.....	33
5. Conception de l'arborescence	40
5.1 Définition des responsabilités et accès.....	40
5.2 Tests et validations.....	41
5.3 Choix de la cotation	42
5.4 Documentation système.....	44
5.4.1 Développement et règles	44
5.4.2 Index.....	45
5.5 Evaluation.....	46
5.6 Validation définitive	47
6. Perspectives et recommandations	48
6.1 Etapes suivantes.....	48
6.2 Elaboration d'outils de gestion	49
Conclusion.....	50
Bibliographie	51
Annexe 1 : Calendrier	54
Annexe 2 : Maquette de communication.....	57
Annexe 3 : Sondage d'intérêt.....	59
Annexe 4 : Guide d'entretien.....	60
Annexe 5 : Typologie des documents de l'OCOSP	64
Annexe 6 : Plan de classement.....	65

Liste des tableaux

Tableau 1 : Inventaire des dossiers et fichiers.....	28
--	----

Liste des figures

Figure 1 : Organigramme de l'OCOSP	5
Figure 2 : OCOSP- Répartition par professions.....	6
Figure 3 : Unités concernées par l'arborescence.....	11
Figure 4 : Autorisations lecteur P.....	27
Figure 5 : Fonction et activités de gestion – Direction.....	31
Figure 6 : Fonction et activités de gestion – Supports	32
Figure 7 : Fonction et activités d'exploitation – ECO.....	35
Figure 8 : Fonction et activités d'exploitation – Case Management	36
Figure 9 : Fonction et activités d'exploitation – F2	37
Figure 10 : Fonction et activités d'exploitation - UID	38
Figure 11 : Fonction et activités d'exploitation – Adultes	39
Figure 12 : Choix du système de cotation.....	43

Liste des abréviations

ACV Archives cantonales vaudoises

CSFO Centre suisse de services Formation professionnelle, orientation
professionnelle, universitaire et de carrière

ECO Ecole obligatoire

ECO-T1 Ecole obligatoire – Processus Transition 1

F2 Formation 2 (Formation post-obligatoire)

OCOSP Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle

OSP Orientation scolaire et professionnelle

SESAF Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation

T1 Transition 1

UID Unité Information et Documentation

Introduction

Aujourd'hui, la gestion des archives électroniques est au cœur des préoccupations archivistiques et les consciences s'éveillent gentiment au sein des organismes publics et privés, qui commencent à réaliser la nécessité de la mise en œuvre de systèmes d'archivages permettant de garantir la préservation des documents essentiels. C'est en ce sens que l'Office d'orientation scolaire et professionnelle du canton de Vaud a récemment initié le lancement d'un projet qui, dans un premier temps, vise à optimiser la gestion de ses documents électroniques à travers l'élaboration d'outils pertinents.

Au sein de l'institution, le traitement des documents n'a jusqu'ici jamais fait l'objet d'une attention particulière et aucune directive n'a été émise à ce jour. Les pratiques ce sont donc individualisées, les collaborateurs gérant leur production selon des logiques personnelles. Le nombre de documents produits ne cesse ainsi d'augmenter et la structure actuelle des répertoires de fichiers commence à montrer ses limites. Celle-ci ne reflète plus bien les activités et le repérage des documents devient de plus en plus problématique. Aucun tri n'ayant été opéré depuis l'implémentation et la mise en œuvre de sa première version en 2004, on peine à identifier le statut des documents et ainsi à distinguer ceux dont la préservation est indispensable.

Aussi, en accord avec les prescriptions de la norme ISO 15489 (ISO 2001a) et (ISO 2001b), l'institution a pris la décision de pallier aux manques identifiés à travers la conception et l'implémentation d'un plan de classement. En effet, relié aux activités de l'organisme, cet outil peut devenir un cadre cohérent dans le processus de mise en place d'un système de Records management et, en ce sens, servir de base à l'élaboration d'une série d'autres outils de gestion (ISO 2001b, p.9).

Partant de ces éléments, ce travail relate et détaille les opérations menées pour lesquelles nous avons été mandatés. De l'analyse de la situation à celle des besoins et activités, pour terminer par la proposition d'une nouvelle arborescence de répertoires électroniques, nous avons donc tenté de soumettre un outil qui réponde aux problématiques actuelles de l'Office.

1. L'Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle

1.1 Historique

En 2012, un inventaire réalisé par les Archives cantonales vaudoises suite au versement d'une première partie d'un fonds de l'OCOSP a permis à l'archiviste en charge du fonds de retracer l'histoire de l'institution et de documenter celle-ci comme suit (ACV 2012). :

La loi du 28 janvier 1935 sur la formation professionnelle et son règlement d'application du 21 avril 1936 donnèrent lieu à la création de l'Office central d'orientation professionnelle et de placement en apprentissage. Déléguée à l'Office de Lausanne, la fonction d'Office central était d'assurer la coordination et le contrôle des autres offices d'orientation régionaux et communaux du Canton de Vaud. L'Office dépendait du Service de l'enseignement primaire, lui-même rattaché au Département de l'instruction publique et des cultes.

En 1950, la loi du 23 mai sur la formation professionnelle, ainsi que le règlement du 24 octobre, attribuèrent à l'Office la dénomination d'« Office cantonal d'orientation professionnelle et de placement en apprentissage ». La réalisation d'enquêtes d'ordre sociale ou scientifique fut ajoutée à ses fonctions, toujours sous la supervision de l'Office de Lausanne. Jusque là assurée par des instituteurs à titre accessoire, la gestion des offices requiert désormais le certificat vaudois de conseiller de profession délivré par le Département.

Bien qu'à l'origine les offices n'offraient leurs prestations qu'aux jeunes en fin de scolarité obligatoire, leurs services s'étendirent peu à peu à l'ensemble des différents degrés de formation (secondaire, secondaire supérieur et universitaire). Cette évolution fut marquée à travers la loi du 14 décembre 1965 qui, sans apporter de changements notables, se vit toutefois nouvellement intitulée en ce sens de loi « sur l'orientation et la formation professionnelle ». En 1967, L'Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle (sous l'acronyme OCOP) n'est plus rattaché au Service de l'enseignement primaire, il est directement intégré au Secrétariat général du Département.

La loi du 25 septembre 1968 ainsi que son règlement du 25 avril 1969 impliquèrent une refonte complète de l'organisation de l'orientation professionnelle. Désormais, le rôle de direction fut renforcé, tout en restant attaché à l'Office de Lausanne, et l'ensemble des offices communaux furent réunis en onze offices régionaux à fin 1972. Outre une révision augmentée du budget, les exigences en matière de qualification des conseillers de profession se durcirent. Dès 1974, une licence en psychologie avec mention orientation scolaire et professionnelle est requise.

En 1969, un office d'orientation au niveau gymnasial voit le jour et qui, dès 1970, porte le nom d'office d'orientation pré-universitaire. Sans rattachement hiérarchique, les deux offices collaborent toutefois dans le cadre de leurs missions.

En 1979, l'OCOP est à nouveau transféré et cette fois-ci rattaché au Service de la formation et de la recherche pédagogique, créé en 1976.

La loi sur l'orientation professionnelle fut votée le 19 mai 1980. Marquant la distinction avec la loi sur la formation professionnelle, elle permit de formaliser le fait que les services en matière d'orientation professionnelle ne devaient plus uniquement être destinés aux élèves et étudiants, mais bel et bien à l'ensemble de la population. Cette loi intégra également l'orientation pré-universitaire à l'OCOP et instaura, en sus, la séparation entre l'Office cantonal et l'Office de Lausanne. Au vu des changements en découlant, la dénomination de « conseiller de profession » fut remplacée par celle de « conseiller en orientation ».

Entre 1986 et 1987, la loi sur l'orientation professionnelle ainsi que son règlement furent révisés. En effet, suite à l'adoption d'une nouvelle loi scolaire en 1984, la loi fut renommée « loi sur l'orientation scolaire et professionnelle ». C'est à cette période que l'OCOP pris le nom qui lui est encore attribué aujourd'hui et devint l'Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle (OCOSP). Ses prestations s'élargirent pour toucher les élèves de la scolarité obligatoire dès le 5^{ème} degré.

En 1993, le Service de la formation et de la recherche pédagogique devient le Service de l'enseignement secondaire supérieur et de la formation, l'OCOSP réintègre donc le Secrétariat général du Département, qui en avril 1998, devient lui-même le Secrétariat général du Département de la formation et de la jeunesse.

Le 1^{er} octobre 2002, l'OCOSP est transféré au nouveau Service de l'enseignement spécialisé et de l'appui à la formation (SESAP), lui-même faisant partie du Département de la formation, de la jeunesse et de la culture (DFJC). En 2003, sous la

contrainte des démarches Orchidée et Orchidée II¹, les 13 Offices en places sont regroupés en 4 entités selon leur répartition géographique. L'Office Cantonal sis à Lausanne chapeaute ainsi aujourd'hui les cinq centres OSP-Est, OSP-Lausanne, OSP-Nord, OSP-Ouest et OSP-Venoge.

1.2 Missions

Les missions de l'OCOSP sont instituées par la Loi vaudoise sur l'orientation scolaire et professionnelle (LOSP) (Etat de Vaud 1980), qui fixe de fait le rôle de l'institution. L'OCOSP est donc chargé de :

« favoriser l'intégration professionnelle et l'employabilité de toute personne en situation de choix de formation. L'Office met ainsi à disposition des usagers un réseau de spécialistes de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière, des systèmes de formation et des techniques d'aide à la décision. »

A travers des partenariats avec tous les milieux concernés au cantonal comme à l'intercantonal,

« l'OCOSP et ses Centres régionaux, aide ses usagers à élaborer et à réaliser des projets qui tiennent compte des exigences du marché de l'emploi et de la formation, ainsi que de leurs compétences, aptitudes et intérêts, et de leur personnalité. »

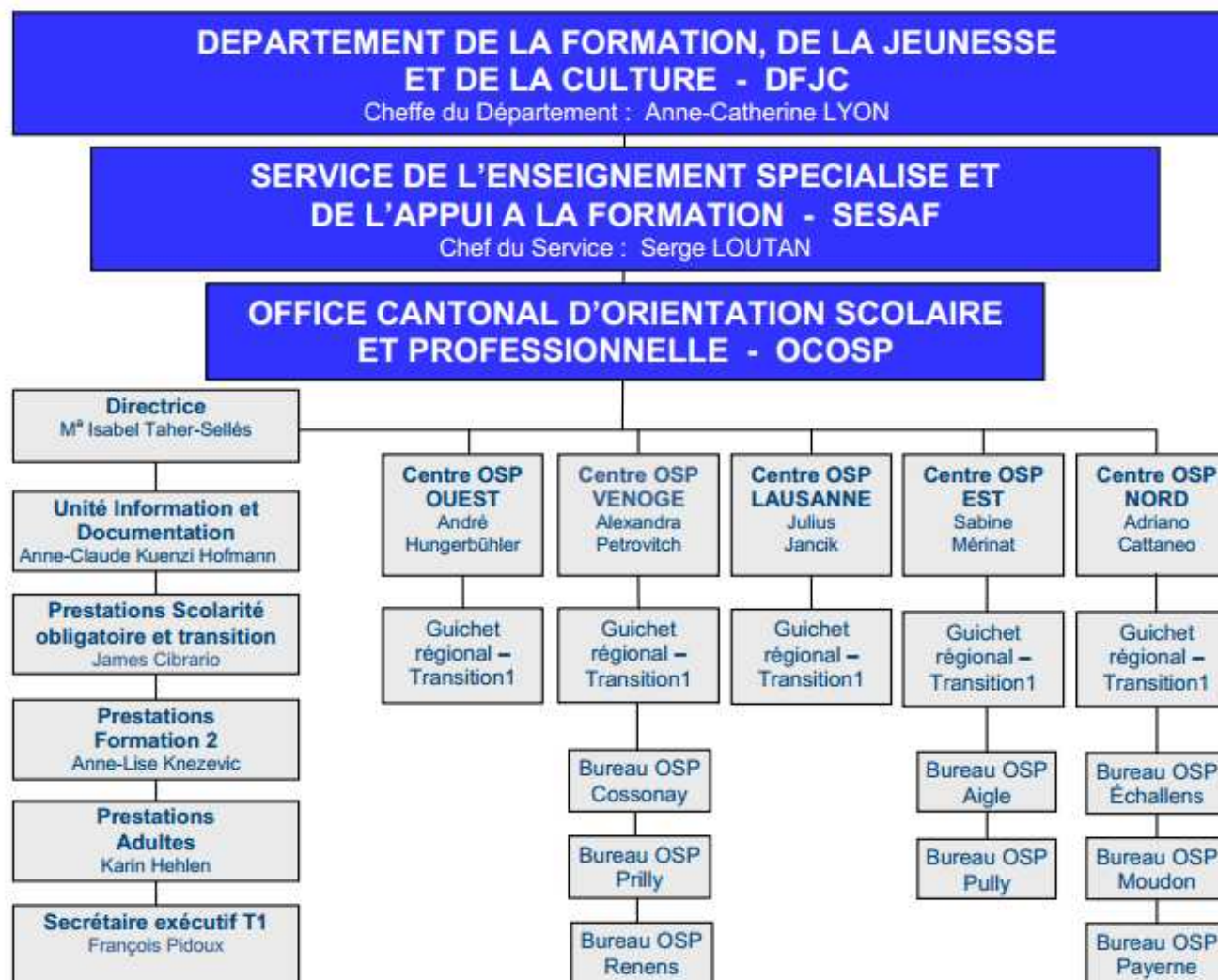
Ses services sont offerts à toutes personnes, quel que soit l'âge et la situation de ces dernières. (SESAF 2014)

1.3 Organigramme

L'organigramme de l'Office, ci-après, reflète parfaitement sa structure et son organisation. A gauche, la Direction ainsi que les responsables de prestations qui chapeautent et coordonnent les activités des cinq centres régionaux au sein desquels sont dispensées les prestations :

¹ Vaste opération menée dès 1994 par le Conseil d'Etat et qui visait à réduire le déficit de l'Etat à travers différentes mesures d'économie

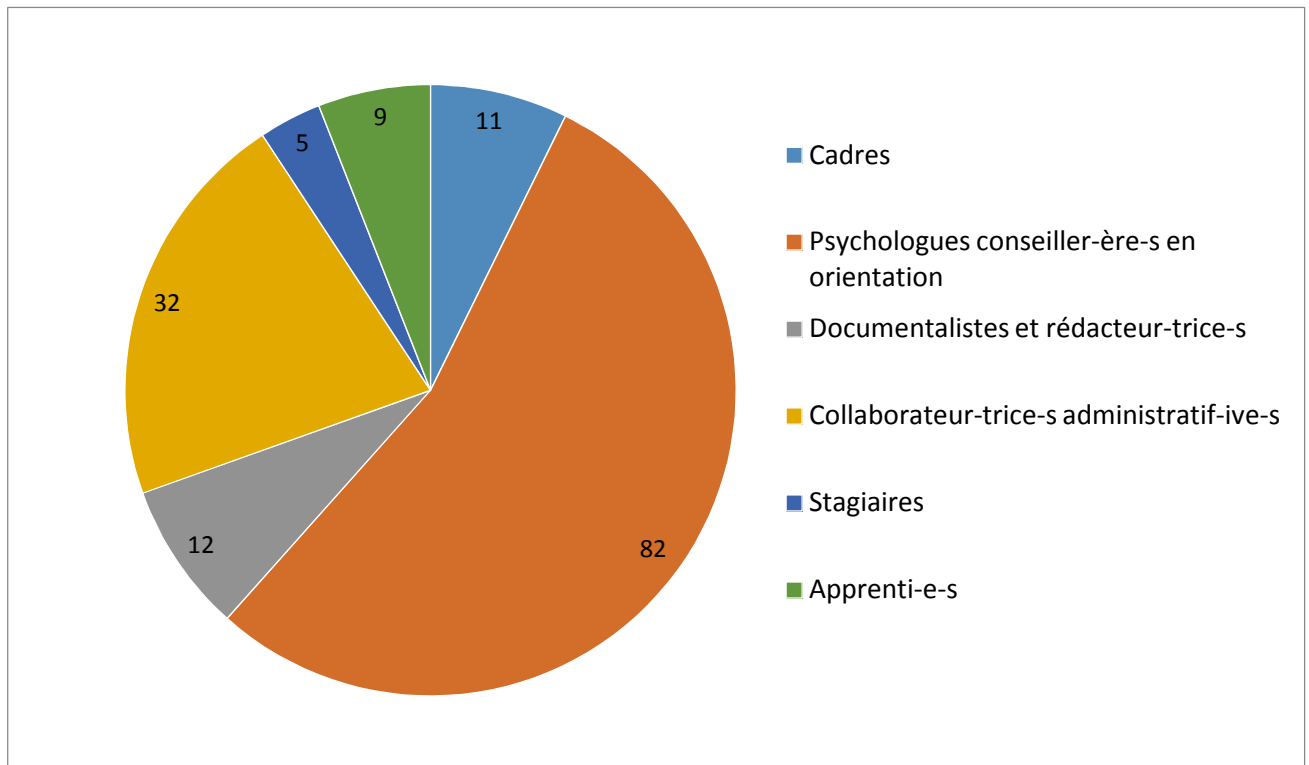
Figure 1 : Organigramme de l'OCOSP



(OCOSP 2014, p.19)

L'Office compte ainsi actuellement au total près de 151 collaborateurs et collaboratrices répartis par professions comme suit :

Figure 2 : OCOSP- Répartition par professions



(OCOSP 2014)

1.4 Prestations

Les prestations de l'OCOSP en matière de conseil ont été définies en fonction de cinq catégories de public cible différentes (OCOSP 2014) :

- Ecole obligatoire

Les élèves de la scolarité obligatoire représentent le public majoritaire auquel sont dispensées les prestations de l'OCOSP. Un psychologue conseiller en orientation est affecté à chaque établissement scolaire du canton et assure la conduite du processus d'orientation qui débute à partir de la 10^{ème} Harmos.

Les élèves bénéficient ainsi de prestations individuelles telles que des entretiens de conseil et/ou d'information, des tests d'aptitudes et/ou d'intérêts. Ils peuvent également profiter de prestations collectives sous la forme de séances d'information, d'ateliers thématiques ou encore de manifestations publiques d'information durant lesquelles ils sont invités à découvrir les formations existantes et le monde du travail en général.

- Ecole obligatoire – Processus de transition (T1)

Le processus ECO-T1 consiste à repérer, en fin de scolarité obligatoire, les élèves qui rencontrent des difficultés à trouver une solution de formation professionnelle. Ce processus, conduit tout au long de l'année et découpé en quatre phases, est mené conjointement par les psychologues conseillers en orientation et les établissements scolaires. Il se traduit par des prestations d'information ainsi que de conseil et l'orientation, si nécessaire, de l'élève vers une mesure de transition².

- Case management pour la formation professionnelle

Les Guichets régionaux de la Transition 1 permettent, en parallèle au processus ECO-T1 qui se déroule en école obligatoire, de faire bénéficier les jeunes (jusqu'à 25 ans) qui se trouvent sans solution de formation de prestations de bilan, coaching ou encore de leur insertion dans une mesure de transition³.

- Gymnase

Comme pour l'école obligatoire, des psychologues conseillers en orientation sont présents dans chacun des gymnases du Canton. Ceux-ci peuvent bénéficier tant d'entretiens individuels que de séances d'informations en classe, d'animations et ateliers collectifs. Le Forum Horizon, organisé annuellement par l'OCOSP, permet aux gymnasiens de découvrir les professions et voies de formation à travers un panel de conférences et de professionnels présents durant la manifestation.

- Adultes

Les adultes bénéficient de prestations individuelles au sein de l'OCOSP. Ils ont en effet la possibilité d'avoir recours à des entretiens de conseil, bilan ou coaching selon leurs situations et projets.

Depuis 2011, l'OCOSP est chargé du Portail d'entrée VAE (Validation des acquis de l'expérience) pour le Canton de Vaud. La procédure de validation des acquis consiste à permettre à des adultes ayant acquis une certaine expérience professionnelle d'obtenir une certification dans leur profession (sous certaines conditions et pour un nombre limité de professions). L'OCOSP assiste donc les candidats dans la réalisation

² Il s'agit de structures externes à l'OCOSP permettant aux jeunes, de travailler, entre autres, sur leurs projets professionnels, se perfectionner au niveau scolaire ou encore acquérir une pratique préprofessionnelle.

³ Ibid

du dossier de validation, toujours au travers de prestations de bilan, conseil et information.

L'ensemble des prestations énoncées ci-dessus comprend également de l'information. Ces prestations d'information sont toutefois supervisées et menées en collaboration avec les deux entités suivantes :

- Unité information et Documentation (UID)

Cette unité est au cœur de l'information dispensée par l'OCOSP. En effet, elle gère l'ensemble de la production documentaire mise à disposition pour l'orientation et les divers moyens de diffusion de celle-ci. Elle produit notamment des brochures d'information et assure la mise à disposition des contenus via les différents médias de l'institution (site internet, site mobile, lettre d'actualités, films, etc.), à l'interne comme à l'externe. Elle collabore, de fait, avec divers organismes à la rédaction et mise à jour de plusieurs collections nationales liées à la thématique des formations.

La gestion et l'alimentation de la bourse des places d'apprentissage (BPA) font également partie de ses activités centrales. Cette base de données liée au site Orientation.ch (CSFO 2014), répertorie les places de formation AFP et CFC disponibles par métier et par Canton. Chaque année, une enquête est donc menée afin de recenser les places proposées par les entreprises et en assurer le suivi au fur et à mesure.

- Centre d'information sur les études et les professions (CIEP)

Un CIEP est ouvert aux usagers dans chacun des cinq centres de l'OCOSP. Ceux-ci proposent un vaste choix de documentation en relation avec les formations et professions. Tous les après-midi, une permanence est ouverte au public lors de laquelle des documentalistes répondent aux demandes d'information. Un psychologue conseiller en orientation est également présent afin d'offrir aux consultants l'opportunité d'un bref entretien sur place. En collaboration avec les psychologues conseillers en orientation des établissements scolaires, les CIEP organisent également des visites de classes pour les élèves.

Afin de répondre aux demandes des personnes ne pouvant se déplacer, une permanence téléphonique d'information est ouverte tous les après-midi.

2. Descriptif du mandat

2.1 Cadre général et problématique

L'Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle du Canton de Vaud a récemment inscrit dans ses axes de développement la volonté de mettre en place un système cantonal d'archivage pour l'institution. En effet, jusque là, l'Office n'avait que peu de contrôle sur la masse documentaire produite et reçue dans le cadre de ses activités. Sa direction a donc émis le souhait de revoir les pratiques en matière d'archivage en vue d'assurer la préservation de la mémoire institutionnelle. L'Unité Information et Documentation de l'Office a ainsi été mandatée afin de mener à bien l'opérationnalisation de cet axe.

Afin d'opérer une remise en ordre, un traitement des archives historiques a été mené en 2013 et a conduit à un inventaire partiel du fonds ainsi qu'à la création de divers outils de gestion de celui-ci (procédures, plan de classement des archives historiques, règles, signalétique pour le local de conservation, etc.). Cependant, ce traitement n'incluait aucunement la gestion des archives courantes et intermédiaires dans la réflexion et excluait donc les archives électroniques.

C'est à la suite de cela qu'un projet de gestion des documents a vu le jour. Celui-ci est né de différents constats liés aux pratiques et à l'organisation de l'Office, ainsi qu'à sa gestion documentaire qui s'avère problématique sur le long terme et présente certains risques pour lesquels il est nécessaire de prendre des mesures. L'objectif premier est la rationalisation de la gestion des documents à travers la création et la mise en œuvre d'outils qui prennent en compte l'entier du cycle de vie des documents.

Notre mandat s'inscrit donc dans le cadre de la première étape de cette réorganisation avec la proposition d'un plan de classement pour les archives courantes et intermédiaires d'une partie de l'OCOSP. La conception de l'arborescence de classement par nos soins s'est réalisée entre le 17 février et le 14 juillet 2014.

Seules les étapes d'analyse et de conception sont retranscrites dans ce travail. Les étapes de mise en œuvre et de suivi du système seront abordées en termes de recommandations.

2.2 Livrables

Le premier livrable est une arborescence de répertoires des documents électroniques, qui permette la gestion des dossiers de travail et réponde aux besoins et attentes des collaborateurs de l'Office.

Le deuxième livrable est la documentation du système dont le principe est de documenter la conception de l'arborescence ainsi que de préciser les modalités relatives à son application. On y retrouve donc l'arborescence développée avec les définitions des rubriques et d'éventuelles notes d'applications ainsi que les rôles, accès et responsabilités pour le bon fonctionnement de celle-ci.

A l'origine, un index devait être développé. Cela n'a finalement pas été le cas. Les raisons et justifications sont exposées au point 5.4.2.

2.3 Champ d'intervention

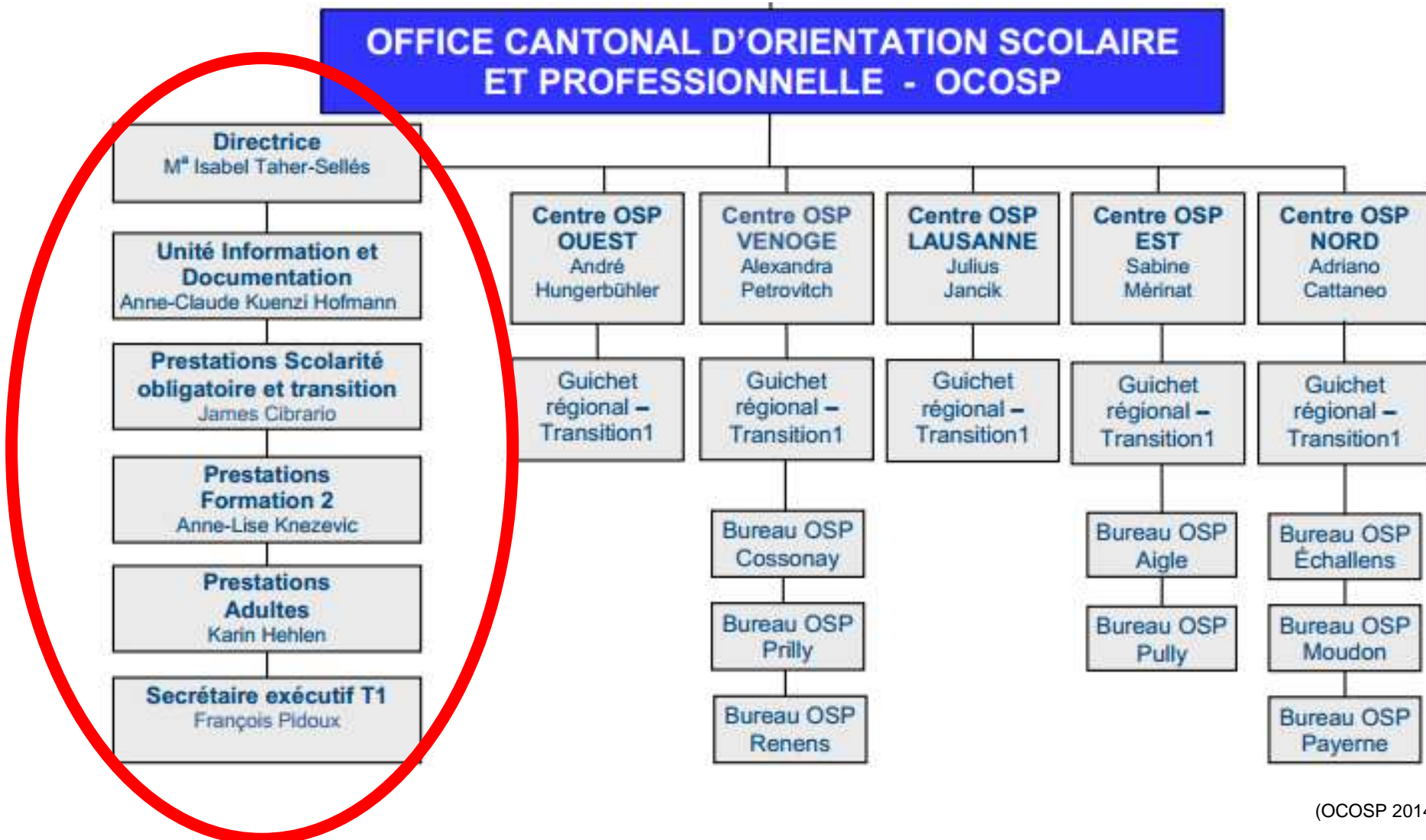
Le champ d'intervention a été défini en accord avec les mandants et découle de plusieurs raisons dont les modalités sont explicitées ci-dessous.

2.3.1 Unités visées

L'arborescence créée ne concerne pas l'ensemble de l'OCOSP, mais se limite à une partie de l'institution. Le projet ayant été initié par la Direction cantonale et étant mené par deux collaborateurs de l'Unité Information et Documentation, il était cohérent que celui-ci soit mené et appliqué au sein de ces unités-là pour débiter. Les responsables de prestation étant directement liés à la fonction de direction, ceux-ci ont également été inclus. Dans un premier temps, l'arborescence sera donc l'outil de travail « pilote » de quelques 25 utilisateurs. Une extension de cette dernière à l'ensemble des cinq centres constituant également l'OCOSP est prévue à long terme.

La figure ci-après met en évidence, sur la base de l'organigramme présenté au point 1.3, les unités visées par le mandat ;

Figure 3 : Unités concernées par l'arborescence



(OCOSP 2014, p.19)

2.3.2 Supports

Notre travail se limite ici aux documents électroniques. La décision d'écarter les documents papier a été prise par les mandants, principalement pour les deux raisons suivantes :

- Les collaborateurs ne reçoivent que peu, voire pas, de documents papiers. Les documents entrants le sont majoritairement sous forme électronique. La majeure partie de ce qui est conservé actuellement sur papier dans les bureaux représente ainsi des documents qui ont été produits, puis imprimés.
- Le temps imparti pour la réalisation de ce travail ne permettait à priori pas la réalisation d'un inventaire papier en bonne et due forme en complément de celui réalisé pour les documents numériques. En effet, certains collaborateurs semblent conserver aujourd'hui encore un nombre impressionnant de documents dans leurs bureaux, ce qui représente une charge de travail non négligeable pour un résultat jugé peu pertinent.

Cette décision reflète donc surtout la volonté de prioriser la bonne gestion des documents électroniques créés au sein de l'institution et de résoudre les problèmes importants que pose le classement informatique actuel. En outre, les deux postulats évoqués ci-dessus et émis en début de mandat se sont par la suite vérifiés, notamment lors des entretiens.

Relevons cependant qu'il existe plusieurs risques liés à cette décision ; notamment celui de ne pas réussir par la suite à faire correspondre le classement des documents papier à l'arborescence informatique, certains documents entrants malgré tout sur support papier étant susceptibles de ne pas y trouver de place. Ce risque est le même à l'inverse, dans le cas où l'on souhaiterait numériser des documents entrants et les incorporer à l'arborescence des documents électroniques.

Il ne s'agit toutefois que d'un report de traitement et aucun des risques précités ne constitue une réelle menace à laquelle une solution ne puisse être trouvée. Une fois l'arborescence mise en œuvre, un traitement des documents papiers sera opéré par les mandants qui seront ainsi en mesure de pallier aux éventuels manques identifiés et de faire correspondre le classement papier à celui électronique. De plus, l'arborescence ayant été conçue de la façon la plus souple possible, elle reste complètement adaptable selon les besoins futurs.

Outre les risques mentionnés, le fait de concevoir directement une arborescence de répertoires électroniques est une opération délicate. En effet, le souhait des mandants était que celle-ci corresponde le plus possible à la structure telle qu'elle sera représentée par la suite physiquement. Or, cela signifiait potentiellement y inclure un nombre plus élevé de niveaux et rubriques que lors de l'établissement d'un plan de classement « standard », qui généralement serait précisé lors de l'implémentation. Dans notre cas, cela se traduit et s'observe notamment par la proposition d'une structure hybride, au sein de laquelle on pourra constater la présence de certaines rubriques relevant plutôt du type de document déjà inscrite, ou encore la présence de rubriques qui ne sont pas des séries à proprement parler mais qu'il paraissait important d'inclure pour une meilleure compréhension par les utilisateurs.

En conséquence et dans l'objectif de fournir une vision précise et concrète de l'étendue de notre travail, nous proposons ici la version la plus complète de l'arborescence de répertoires établie à ce jour.

2.3.3 Prise en compte des versions de travail

L'une des particularités du mandat réside dans le fait que les mandants aient exprimé la nécessité que les fichiers en cours d'élaboration, soit les versions de travail des documents, soient également prises en compte dans l'arborescence de classement et rattachées aux activités qu'elles concernent. Aussi, il a s'agit de trouver une façon de procéder qui permette de les y inclure.

3. Méthodologie

Tout projet implique la mise en place d'une stratégie claire et adaptée afin de réunir tous les éléments nécessaires à sa réussite. Afin de mettre en œuvre le projet de gestion des documents, différentes étapes et outils ont donc été utilisés qui sont explicités ci-dessous. Bien que notre intervention se situe uniquement dans les phases d'analyse et de conception, il ne serait pas pertinent d'éluder la méthodologie générale mise en place.

3.1 Préalable au projet

Ici sont décrites les actions effectuées et les outils mis en place avant le démarrage du mandat par nos soins qui ont permis d'entreprendre celui-ci sur une base solide et de mesurer plus facilement certains éléments contextuels.

3.1.1 Identification des risques et argumentaire

Un projet découlant nécessairement d'une ou plusieurs problématiques spécifiques, l'identification des problèmes et risques constitue un élément important en ce qu'il permettra de construire un argumentaire et d'expliciter la raison d'être du mandat. Cet argumentaire consiste à définir les objectifs du projet et à convaincre la hiérarchie ainsi que les utilisateurs finaux des bénéfices apportés par les changements envisagés.

Dans le même ordre d'idée, il s'agissait également d'anticiper les éventuelles craintes et questionnements des collaborateurs afin de pouvoir produire les contre-arguments en faveur du projet.

3.1.2 Calendrier

Un calendrier spécifique a été réalisé qui détaille les différentes étapes du projet⁴. Construit comme un véritable planning, il permet d'avoir une vision générale des tâches et activités dans l'ordre de réalisation de ces dernières. Notre intervention y a donc été intégrée, ce qui permet de mieux en situer le contexte.

3.1.3 Communication

Dans le cadre d'un projet qui implique les collaborateurs, il est indispensable de mettre en place une stratégie de communication claire. Pour leur projet de gestion des documents, les responsables ont choisi d'opter pour une transparence maximale en vue de favoriser l'adhérence des personnes impliquées par les changements

⁴ Consultable en annexe

envisagés et entrepris. Aussi, en octobre 2013, une maquette de communication⁵ a été conçue et les collaborateurs ont bénéficié d'une séance lors de laquelle les responsables du projet ont pu mettre en valeur le travail effectué sur les archives historiques et informer sur le démarrage de la suite des opérations à mener.

Ce choix en matière de communication prend tout son sens et s'avère être un gage de réussite. En effet, les finalités et objectifs d'un nouveau plan de classement sont, par définition, qu'il puisse être adopté, implanté, mais surtout utilisé. Hors, il est évident qu'une modification des pratiques de classification affecte les collaborateurs en ce qu'elle transforme non seulement leur perception des documents, mais qu'elle amène également à la remise en cause des procédures et règles actuelles, impliquant de fait une incidence (parfois minime, mais tout de même présente) sur la structure de l'institution et donc un impact direct sur les habitudes de travail des employés. Cet élément est susceptible de provoquer des réticences, que l'on peut assimiler à des risques potentiels pour un projet.

Aussi, une communication choisie et maîtrisée est l'un des moyens essentiels permettant de réduire ces menaces et d'atteindre l'objectif final de compréhension et d'appropriation du système conçu. Nous avons donc veillé à respecter cette volonté des mandants et à suivre leurs recommandations lors des différentes communications faites auprès des collaborateurs. Cela s'est traduit notamment par de fréquents rappels sur les origines du mandat et une explicitation régulière des actions effectuées à toutes les étapes.

3.1.4 Sondage d'intérêt

Une grille d'intérêt a été établie, qui permette de mesurer brièvement les craintes et intérêts des collaborateurs⁶. Elle a donc été distribuée à tous les acteurs concernés par le projet afin de laisser à ceux-ci la possibilité de s'exprimer suite à la séance de présentation. De fait, les retours obtenus par ce biais ont permis de prendre connaissance des premières perceptions, mais également d'identifier les collaborateurs favorables et prêts, ou non, à s'impliquer dans les transformations envisagées.

⁵ Ibid

⁶ Ibid

3.2 Démarrage du projet

Ici sont décrites les actions spécifiquement liées à notre mandat et qui ont permis sa réalisation.

3.2.1 Sources générales

La première étape de notre travail a été d'effectuer une revue de la littérature professionnelle permettant d'obtenir un état de l'art et d'identifier les différentes sources utiles. Pour cela plusieurs pistes ont été explorées, les recherches ayant été principalement effectuées sur :

- Les moteurs de recherche web, sites et blogs
- Catalogues de bibliothèques, répertoires de travaux de mémoires
- Bases de données en sciences de l'information
- Cours HEG en archivistique
- Les associations professionnelles, les normes archivistiques
- Les exemples mis à disposition ou fournis par d'autres institutions

Parmi les ouvrages spécialisés, nous avons identifié un ouvrage particulier qui nous a permis de retrouver tous les éléments liés à la conception d'une arborescence de classement. En effet, « Le schéma de classification hiérarchique des documents administratifs » (Roberge 2011) est conçu comme un véritable guide méthodologique et nous a servi de référence tout au long de la réalisation du travail.

Les cours de Records Management ainsi que sur la classification des archives courantes et intermédiaires dispensé à la HEG par Mme Makhoul Shabou, conseillère de ce travail, et les fiches techniques y étant associées (Makhoul Shabou 2014) nous ont également été d'une aide considérable.

3.2.2 Définition et suivi des étapes

Afin de définir les différentes étapes de réalisation de l'arborescence, nous nous sommes basés principalement sur la stratégie recommandée pour la mise en œuvre d'un système d'archivage dans le cadre de la norme « ISO 15489 Information et documentation - Records management » (ISO 2001a) et (ISO 2001b). En effet, en vue d'établir un classement des activités, celle-ci préconise la réalisation de l'enquête préliminaire ainsi que l'analyse des activités (ISO 2001a, p.9), ce que nous avons donc mené dans ce travail.

3.3 Terminologie : choix et justification

3.3.1 Plan de classement

Nous utilisons alternativement les termes « plan de classement » et « arborescence » pour nommer le livrable attendu. Il est vrai que compte tenu du fait que la hiérarchie proposée ne concerne que deux unités de l'institution et est relatif à la hiérarchie électronique uniquement, le terme d' « arborescence » seul eut été plus adéquat dans une dimension archivistique. Cependant, dès la présentation du projet aux utilisateurs finaux, c'est le terme de plan de classement qui a été énoncé et couramment mentionné. Aussi, afin de ne pas induire de confusion et user du terme le plus simple à retenir et intégrer pour des personnes non-initiées, nous avons fait le choix de continuer à qualifier cette arborescence de « plan de classement ». Ces deux termes sont donc à interpréter comme étant synonymes et faisant tous deux référence au même outil.

3.3.2 Gestion des documents

Le terme retenu par l'OCOSP pour définir son projet et notre mandat est celui de « gestion des documents ». Cette notion se retrouve donc à de multiples reprises dans ce travail. Il s'agissait de trouver un terme simple, accessible et compréhensible, qui n'attise pas d'incompréhensions et facilite la communication avec les collaborateurs.

4. Analyse de l'existant et des besoins

Ce chapitre expose les résultats récoltés lors de la première étape de ce travail et qui ont été utiles à la conception de l'arborescence de répertoires. Outre des éléments liés au contexte organisationnel, nous y avons donc consigné, entre autres éléments pertinents, le résultat des entretiens d'analyse avec les collaborateurs, ainsi que l'étude des activités à travers le recensement des dossiers de l'institution.

4.1 Etude de l'organisation

L'étude de l'organisation consiste en la consultation de toutes les sources susceptibles d'aider à comprendre la structure, le rôle, les missions et plus généralement l'environnement de celle-ci en vue de la décrire. (ISO 2001a, p.11)

Aussi, les documents corporatifs suivants ont été consultés par nos soins :

- Organigrammes
- Documents constitutifs (lois, règlements, directives et procédures)
- Rapports d'activités
- Catalogues de prestations
- Site web et intranet
- Et plus généralement, toute source permettant de documenter l'institution

Les résultats partiels de cette phase tels que l'historique, les missions et activités ont déjà été décrites au chapitre 1 et ne sont donc pas reprises ici.

4.1.1 Culture organisationnelle

Selon les auteurs Shepherd et Yeo, quatre types de culture organisationnelle peuvent être distingués. Après comparaison, nous sommes en mesure d'affirmer que le fonctionnement de l'OCOSP correspond au type qu'est la culture de rôle. (Shepherd, Yeo 2003, p.44).

Cela s'observe particulièrement fortement à travers la structure hiérarchique de l'institution qui, comme généralement partout dans l'administration cantonale, a une forte influence sur son mode de fonctionnement et les décisions prises. En outre, la communication au sein de l'institution se fait de façon très formelle et la prise de risques est limitée.

4.1.2 Cadre légal et responsabilités

Depuis le 1^{er} janvier 2012, en sa qualité d'Office cantonal, l'OCOSP est par conséquent soumis à la loi sur l'archivage (LArch) (Etat de Vaud 2011) et à son règlement d'application (RLArch) (Etat de Vaud 2011). L'Etat de Vaud dispose en outre de « Directives et règles à usage interne de l'Etat » (DRUIDE 2014), dont le but est d'assurer l'application de la LArch ainsi que de son règlement d'application.

Deux lois sont également étroitement liées à la LArch, il s'agit de la LInfo (loi sur l'information) (Etat de Vaud 2002), ainsi que la LPrD (loi sur la protection des données personnelles) (Etat de Vaud 2007). Ce sont ces deux textes qui règlent les dispositions relatives aux demandes d'autorisation de consultation des archives qui seraient soumises à un délai de protection ou contenant des données potentiellement sensibles.

Tous les Services ne disposant pas en leur sein d'un archiviste, un réseau de préposé aux archives a été mis en place, dont l'obligation est fixée dans l'article 4 RLArch. Ainsi, chaque autorité est chargée de désigner un préposé qui assure la fonction de répondant pour la gestion des archives. Pour l'OCOSP, l'autorité de référence étant le SESAF, nous avons tenté de contacter la préposée aux archives afin d'obtenir diverses informations et précisions quant aux éventuelles procédures et autres outils mis en place. Cependant, nos demandes n'ont pas abouti et nous n'avons reçu aucune réponse à nos sollicitations.

Après investigation, s'il apparaît qu'en théorie, les archives de l'OCOSP soient bien de la responsabilité du SESAF, en pratique il s'avère que ce dernier n'intervient nullement et que l'Office gère de façon totalement indépendante son fonds.

4.1.3 Position des Archives cantonales vaudoises

M. Jeanmonod, archiviste d'Etat, a accepté de répondre à nos demandes dans le cadre d'un entretien. En effet, de par la nature d'autorité archivistique des ACV pour l'administration cantonale, il nous était important, non-seulement d'informer sur le projet mené, mais avant tout de bénéficier de leur expertise et des éventuels retours d'expérience, ainsi que de préciser leur degré d'implication dans la réalisation du plan de classement et les éventuelles validations à leur soumettre dans ce cadre.

Cet entretien a permis de mettre en évidence l'actuel retard des ACV en matière de gestion des archives électroniques. En effet, si des réflexions sont déjà en cours et la prise de conscience bien réelle, les ressources humaines à disposition n'ont actuellement pas encore permis une concentration des efforts sur la problématique du traitement des archives courantes et intermédiaires dans l'administration cantonale. Le système actuel de préposés aux archives fonctionne plus ou moins bien selon les cas et les ACV n'interviennent pas dans la gestion des archives au-delà de l'obligation fixée par la RLArch de disposer pour chaque autorité d'un calendrier de conservation (Etat de Vaud 2011, art. 5).

En conclusion, les ACV n'ont donc ici qu'un œil consultatif sur le travail mené et ne proposent que la consultation de l'outil créé ainsi que l'éventuel apport de remarques sur ce dernier.

4.2 Pratiques de gestion des documents

Les entretiens ont permis de prendre connaissance des pratiques des collaborateurs en matière de gestion des documents dans le cadre de leurs activités mais aussi de leurs besoins et attentes vis-à-vis du projet. Conduites à l'aide d'un guide d'entretien réalisé par nos soins⁷ ces entrevues menées sur un mode semi-directif ont également permis une première implication des utilisateurs futurs. En outre, ce fut une bonne occasion de les sensibiliser aux améliorations que devait leur apporter un plan de classement uniforme dans leur gestion documentaire ainsi qu'aux bonnes pratiques.

Nous avons donc sélectionné huit collaborateurs sur l'ensemble des personnes concernées, en prenant soin de choisir stratégiquement ceux qui étaient susceptibles de nous amener le plus d'informations. Pour cela, nous avons considéré non seulement leur position dans l'institution, mais également leur connaissance de cette dernière ainsi que, entre autres, leurs liens avec les dossiers concernés. Chacun

⁷ Consultable en annexe

d'entre eux nous a accordé entre 1h30 et 2h30 de son temps afin de couvrir l'ensemble des points à aborder. Avant l'entretien, nous avons également repris le sondage d'intérêt⁸ afin de mieux cerner leur attitude face au projet et anticiper d'éventuelles réticences.

Le guide d'entretien a été composé de quatorze questions portant sur différentes thématiques détaillées ci-après. Il a été transmis avant l'entretien, lors de la confirmation du rendez-vous, afin de permettre aux collaborateurs de prendre connaissance des points qui devaient être abordés et de leur permettre de s'y préparer.

Un entretien direct a également été mené avec l'archiviste responsable de l'Office aux Archives cantonales vaudoises ainsi qu'avec le répondant informatique de l'institution. Le résultat de ces deux entrevues est évoqué ci avant et plus loin dans ce travail.

En sus des entretiens formels, nous avons eu à maintes reprises l'occasion d'effectuer nous-mêmes certaines observations. De même, l'occasion d'évoquer notre travail et ses objectifs lors de discussions avec certains collaborateurs de l'Office s'est régulièrement présentée. Nous avons donc pu relever quantité d'éléments qu'il nous paraissait naturellement pertinent d'intégrer dans ce chapitre.

4.2.1 Gestion des dossiers

Il n'y a pas de pratiques standardisées au niveau de la gestion des dossiers. La plupart des collaborateurs crée ses propres dossiers au sein de son répertoire attitré, sans vérification qu'un dossier similaire existe au préalable. La question de l'accès est réglée par la création de copies au sein d'autres répertoires selon les nécessités. La gestion des versions est aussi aléatoire, on trouve ainsi parfois des « version 3 » sans pour autant pouvoir retrouver les versions antérieures. Dans certains cas, les versions sont éclatées au sein de différents dossiers selon les personnes à qui elles doivent être mises à disposition.

Il n'existe pas non plus d'uniformité dans le nommage des dossiers et fichiers. Si certains collaborateurs fonctionnent selon de bonnes pratiques, d'autres nomment aléatoirement leurs fichiers, principalement selon ce qu'ils concernent. Cela donne parfois des intitulés à rallonge, très précis, alors que dans d'autres cas, le nom ne permet pas du tout de se représenter le contenu. En sus, nous avons constaté la

⁸ Voir point 3.1.4

présence de multiples dossiers intitulés selon le nom d'un collaborateur. La plupart des dossiers sont classés par année.

4.2.2 Recherche et repérage

Les discussions menées en entretien ont mis en lumière la difficulté évidente du repérage des documents dans l'arborescence actuelle. Dans le but de retrouver facilement certains documents utiles à l'ensemble des collaborateurs, un outil « système de procédures » a été créé. Il s'agit d'un tableau Excel hiérarchisé et dont les liens pointent sur les documents qui sont regroupés dans un dossier spécifique. Il s'agit d'un outil pertinent et pratique mais dont le suivi et la mise à jour ne nous ont pas été confirmés, ce qui rend la validité de ses composants incertaine.

Outre ceci, afin de retrouver les documents dans l'arborescence actuelle, les gens ne disposent que de l'outil de recherche du système d'exploitation. Bien que celui-ci soit relativement bien construit, il ne permet plus aujourd'hui d'effectuer des recherches pertinentes, puisqu'elles sont lentes et renvoient souvent à un nombre de résultats tellement important qu'il décourage les utilisateurs. Ce fait découle principalement de la présence de multitudes de répertoires aux intitulés souvent similaires et aux différentes copies de dossiers identiques qui se trouvent éclatées un peu partout au sein de la structure actuelle.

Toutefois, malgré ce fait, la majeure partie des collaborateurs dit ne pas rencontrer de problème dans la recherche, bien qu'un petit nombre d'entre eux ait déjà été confronté à la perte problématique d'un document. Ceci s'explique probablement par le fait que ceux-ci se soient au fil du temps organisés différemment afin de pallier ce manque.

4.2.3 Classification et classement

Le système de classification actuel date de la dernière réorganisation de l'OCOSP⁹. Il n'a pas été conçu de façon réfléchie vis-à-vis des documents mais répond aux demandes particulières de la Direction et de chaque collaborateur en matière d'accès et de hiérarchisation. De plus, ce système n'a jamais été documenté ou expliqué, ce qui engendre un flou au niveau des collaborateurs.

En conséquence, il n'y a donc pratiquement que des logiques de classement personnelles pour la gestion des dossiers. L'emplacement de ceux-ci est souvent déterminé par les conditions d'accès (pour le travail collaboratif et la mise à disposition des versions définitives) et par la volonté de les rattacher à leur créateur au détriment de la notion d'activité concernée. Ainsi, le collaborateur qui produit un document le créera dans son dossier de travail sur le réseau et le copiera ensuite sur un autre répertoire du réseau pour le partage avec les personnes ayant un besoin de consultation ou devant également travailler dessus. De plus, seul le créateur du document est juge de l'intérêt potentiel du partage de « son document ». Dans certains cas, on retrouve une même hiérarchie et les mêmes documents copiés à deux endroits différents.

En sus, nous avons pu relever qu'un nombre important de documents n'étaient tout simplement pas classés, ou à l'inverse, que certains dossiers ne comportaient aucun document.

Lors de l'entretien, nous avons également tenté de savoir quelles étaient les pratiques de classement des documents papier et si celles-ci observaient une cohérence avec le classement électronique. Il s'avère que la majeure partie des collaborateurs tente de limiter l'impression systématique et ne produit donc quasiment aucun document papier.

4.2.4 Gestion des accès

La question des accès est généralement sensible. Au sein de la structure actuelle, les accès sont très restreints. Il y a une volonté mitigée à l'ouverture, par crainte de pertes de données, mais surtout de « curiosité malvenue ». Rappelons ici que notre travail touche aux documents des fonctions « cadres » de l'OCOSP et que certains documents sont considérés comme étant sensibles. Certains collaborateurs justifient la fermeture en mettant en avant le fait que les documents « n'intéressent » pas tout le monde et qu'il n'y a donc aucun intérêt à les rendre disponibles.

⁹ Voir 1.1 Historique

Nous avons pu constater ici que les collaborateurs ont des craintes à ouvrir leurs répertoires, ils sont soucieux de perdre des documents, de susciter le questionnement des autres personnes sur leur travail et assimilent dans certains cas l'ouverture à une forme de contrôle. Paradoxalement, ils manifestent une volonté d'avoir un accès amélioré au travail de leurs collègues. Ils sont donc conscients de l'utilité et des bénéfices que peut avoir l'ouverture sur le travail collaboratif, au vu de la transversalité des activités de l'institution. Enfin, pour les collaborateurs, la nécessité prépondérante est de pouvoir limiter l'accès aux versions de travail. Ceux-ci représentent également une problématique à part entière, comme il le sera exprimé plus loin au point 5.1, qui a eu une influence considérable sur notre travail.

4.2.5 Evaluation archivistique

L'institution ne dispose pas d'un calendrier de conservation. Seul un calendrier pour le SESAF existe, mais celui-ci est peu détaillé et ne concerne pas réellement l'OCOSP puisque, comme énoncé précédemment, le Service ne s'occupe pas des archives de l'Office en pratique. Selon nos recherches, outre un premier fonds couvrant la période allant de 1920 à 1983 environ et versé en 1987 aux Archives cantonales vaudoises (ACV, 2012), aucun versement n'a été effectué depuis par la Direction de l'Office.

Aucune règle ne permet aux collaborateurs de savoir quelles sont les prescriptions en matière de tri des documents. Ceux-ci opèrent donc peu, voir pas de tri eux-mêmes et préfèrent créer des dossiers nommés « archives » dans lesquels ils stockent ce qui n'est plus nécessaire à leur usage, de peur de faire une erreur en ayant recours à la suppression. Encore que certains d'entre eux ne traitent simplement pas les dossiers dont ils n'ont plus usage et les laissent en l'état, surchargeant ainsi l'arborescence de dossiers « fantômes ».

4.2.6 Directives et procédures

Il n'existe pas de politique documentaire, ni de règles, directives et/ou recommandations en matière de gestion des documents. Les collaborateurs y sont pourtant ouverts. En effet, comme l'ont relevé certains, l'organisation actuelle basée sur les pratiques individuelles découle de l'absence de directives générales mais ils adhèrent cependant complètement à l'idée d'uniformisation des pratiques et à la mise en place d'outils qui favorisent le travail collaboratif.

4.3 Analyse des contenus

Au vu du champ d'intervention délimité au support informatique dans le cadre de notre travail, une visite des locaux d'archives n'a pas été nécessaire. En revanche, nous avons pu bénéficier d'un accès quasi-total¹⁰ aux répertoires de l'arborescence actuelle. Nous avons ainsi pu naviguer au sein de celle-ci et avons accès aux fichiers même, ce qui a permis une meilleure compréhension de l'ensemble.

4.3.1 Applications informatiques

Le système d'exploitation utilisé au sein de l'OCOSP est Windows. L'arborescence de répertoires sera donc implémentée au sein de ce système. Outre celui-ci, plusieurs applications coexistent ;

- Le site internet et le site mobile lié
- L'intranet
- Le système de messagerie
- Les bases de données

Toutefois, nous n'exprimons ici ceci qu'à titre informatif, ces éléments n'ayant pas fait l'objet d'un traitement spécifique dans notre travail, hormis celui d'avoir pris en considération les fichiers y relatifs et leur nécessité d'être répertoriés dans l'arborescence.

Nous avons tout de même pu identifier lors des entretiens, que la fonction d'enregistrement des courriels du système de messagerie vers l'arborescence de répertoire est une action méconnue des collaborateurs et que peu sont ceux qui en font usage.

4.3.2 Organisation des répertoires

Afin de comprendre l'arborescence actuelle de répertoires, nous avons rencontré le répondant informatique de l'institution. Celui-ci a pu nous faire part de quelques éléments utiles à la compréhension de l'organisation. Ce point reprend donc ces derniers, mis en communs avec nos propres observations.

L'arborescence actuelle date de 2004 et découle de la dernière restructuration de l'institution¹¹ et du souhait de la Direction de réorganiser celle-ci. Les gens n'avaient

¹⁰ Les dossiers RH ne nous ont pas été ouverts, ce qui est naturel en raison des prescriptions en matière de protection des données.

¹¹ Voir 1.1 Historique

alors pas été consultés quant à leurs besoins et les accès avaient à priori été majoritairement définis par la Direction.

Au sein de l'institution, les collaborateurs disposent aujourd'hui d'un choix de 4 lecteurs réseau disponibles pour leurs documents :

- Le lecteur C

Cet espace est personnel et non relié au réseau, mais il ne bénéficie d'aucune sauvegarde. Il est donc déconseillé de l'utiliser. Sur l'ensemble des collaborateurs interrogés, aucun n'en faisait usage pour ses documents de travail.

- Le lecteur H

Il s'agit d'un espace personnel en local sur lequel une sauvegarde est effectuée. Cependant, s'il y a nécessité de récupérer des documents, cela nécessite une autorisation du collaborateur « propriétaire ». Les entretiens ont montré que les collaborateurs n'utilisent ce lecteur que pour leurs documents personnels, ce qui est positif.

- Le lecteur P

Ce lecteur est commun au SESAF¹². Un répertoire est spécifiquement dédié à l'OCOSP et les accès sont limités sur les autres offices. Il s'agit du lecteur principal utilisé par les collaborateurs concernés par la nouvelle arborescence.

- Le lecteur M

Il s'agit d'un espace commun à l'OCOSP uniquement. Les accès y sont beaucoup moins restrictifs puisqu'il est accessible à tous les collaborateurs. Il est d'ailleurs principalement utilisé pour cette raison.

Chacun de ces lecteurs possède donc une hiérarchie de dossiers différente et il n'y a pas de réelle cohérence entre eux. La répartition des répertoires est aléatoire et se fait principalement en fonction des accès. De plus, aucun tri n'a jamais été opéré. Un recensement des doublons avait eu lieu, mais rien n'a jamais été supprimé. Les documents les plus anciens datent donc de 2002, ce qui représente à ce jour 12 ans de production documentaire.

La figure ci-après représente les autorisations d'accès du lecteur P. Bien que son actualisation ne nous ait pas été garantie, le document permet une bonne représentation de la structure actuelle des dossiers principaux et des premiers sous-

¹² Pour rappel, il s'agit du service auquel est rattaché aujourd'hui l'OCOSP

répertoires. Seuls OCOSP-BORDE et OSP-VAUD sont concernés par notre travail, les répertoires restant étant ceux de chacun des cinq centres régionaux.

Figure 4 : Autorisations lecteur P

Dossier principal	Sous-Répertoires	Autorisations
OCOSP-BORDE	Direction	Directrice, Secrétaire de la Directrice
	Administration	Directrice, Adjoint, Secrétaire de la Directrice, Apprenants
	CODIR	Membres CODIR, Secrétaire de la Directrice, Apprenants
	Commun	Ouvert aux collaborateurs « OCOSP-Borde »
	DADI	Membres DADI, Secrétaire de la Directrice
	Info-Doc	Cheffe de l'UID, Collaborateurs UID et CIEP Lausanne
	Plénière	Membres Plénière, Secrétaire de la Directrice, Apprenants
	RP	Directrice, 3 RP, Secrétaires RP, Apprenants
Dossier principal	Sous-Répertoires	Autorisations
OSP-EST	Commun	Ouvert aux collaborateurs du Centre Est
	Conseillers	Cheffe de Centre, Conseillers
	Direction-Centre	Cheffe de Centre, Secrétaire Responsable
	Secrétariat-Documentation	Cheffe de Centre, Secrétaires, Documentalistes
Dossier principal	Sous-Répertoires	Autorisations
OSP-LAUSANNE	CIEP	Cheffe de Centre, Cheffe de l'UID, Documentalistes
	Commun	Ouvert aux collaborateurs du Centre Lausanne
	Conseillers	Cheffe de Centre, Secrétaire Responsable, Conseillers
	Direction-Centre	Cheffe de Centre, Secrétaire Responsable
	Secrétariat-Documentation	Cheffe de Centre, Secrétaires, Documentalistes, Apprenante
Dossier principal	Sous-Répertoires	Autorisations
OSP-NORD	Commun	Ouvert aux collaborateurs du Centre Nord
	Conseillers	Chef de Centre, Conseillers
	Direction-Centre	Chef de Centre, Secrétaire Responsable, Apprenante
	Secrétariat-Documentation	Chef de Centre, Secrétaires, Documentalistes, Apprenante
Dossier principal	Sous-Répertoires	Autorisations
OSP-OUEST	Commun	Ouvert aux collaborateurs du Centre Ouest
	Conseillers	Chef de Centre, Conseillers
	Direction-Centre	Chef de Centre, Secrétaire Responsable
	Secrétariat-Documentation	Chef de Centre, Secrétaires, Documentalistes, Apprenante
Dossier principal	Sous-Répertoires	Autorisations
OSP-VAUD	Adultes	Responsable et Conseillers "Adultes", Secrétaires RP, Secrétaire de la Directrice, Apprenante
	Conseillers	Directrice, Chefs de Centre, Conseillers, Secrétaires, Secrétaire de la Directrice, Apprenants
	Finances	Directrice, Adjoint, Chefs de Centre, Secrétaires Responsable, Secrétaire de la Directrice, Apprenants
	Formateurs	Les formateurs des apprentis
	Gymnase-Admin	Responsable et Conseillers "Gymnase", Secrétaires RP, Apprenante
	Info-Doc	Cheffe de l'UID, Collaborateurs UID, Documentalistes, CODIR
	Logistique	Directrice, Secrétaire de la Directrice, Adjoint, Chefs de Centre, Secrétaires Responsable
	Orient	Administrateurs ORIENT
	Projets	Directrice, Adjoint, Cheffe UID, Responsables prestations
	RH	Directrice, Secrétaire de la Directrice, Adjoint, Chefs de Centre, Secrétaires Responsable Apprenants
	Secrétariat	Secrétaires, Apprenants

(OCOSP 2009)

4.3.3 Inventaire des dossiers

Afin d'analyser le système de classement actuel de l'OCOSP et de réaliser un inventaire des dossiers, nous avons eu recours à un logiciel de capture (PEK'S Productions [sans date]) nous permettant de procéder à un export de l'arborescence réseaux vers un tableau Excel¹³, tout en conservant sa hiérarchie initiale. Cette façon de faire a permis d'avoir une représentation globale de l'architecture utilisée pour le classement et d'ajouter des colonnes afin d'insérer des informations complémentaires telles que les responsabilités, les problèmes repérés ainsi que l'ajout d'éventuelles remarques. Cela nous a permis de relier des dossiers à des activités et de mettre en lien ces dernières avec leur(s) exécutant(s).

Il est également fort intéressant d'avoir recours à cette méthode dans la mesure où elle nous a permis d'opérer un premier repérage et de mieux se représenter la quantité des dossiers n'ayant plus cours et pour lesquels une évaluation est nécessaire. En effet, par la suite ce tableau peut s'avérer être un outil fort utile lors de l'organisation de la migration des dossiers de l'arborescence vers la nouvelle, en cela qu'il facilite l'identification, la reprise et le traitement des dossiers.

Le tableau ci-dessous recense le nombre de fichiers et dossiers se trouvant dans les trois répertoires qui sont touchés par l'implémentation du plan de classement :

Tableau 1 : Inventaire des dossiers et fichiers¹⁴

Lecteur réseau	Répertoire	Nombre de fichiers	Nombre de dossiers
P	OCOSP-BORDE	53'476	7'809
P	OSP-VAUD	14'755	2'697
M	OCOSP	6'790	910
Total		<u>75'021</u>	<u>11'416</u>

Dans le cadre de l'inventaire et complétée à travers les entretiens, nous avons également établi une typologie des documents de l'Office¹⁵ qui permette d'avoir une

¹³ Ce document n'a pas été joint au présent travail en raison de son volume considérable excédant les 280 pages.

¹⁴ Etat au 24.06.2014

vue d'ensemble des types de documents que l'on pouvait retrouver. Il s'agit d'une simple liste à laquelle nous n'avons pas appliqué de définitions aux termes. En effet, pour nous, celle-ci constituait un outil pour la conception de l'arborescence. Dans le cas où l'on souhaiterait la développer en vue d'en faire usage au sein de l'institution, des exemples de typologies détaillées existent au sein d'autres administrations qui peuvent être adaptés.

4.3.4 Identification des fonctions et activités

Pour réussir à identifier les fonctions et activités de l'institution, nous avons travaillé sur la base du fichier de recensement de l'arborescence de répertoires. Si les fonctions ont rapidement été détectées, cela fut une opération particulièrement délicate pour l'identification des activités. En effet, comme nous l'avons vu précédemment, l'arborescence actuelle n'a jamais fait l'objet d'un tri et nous avons eu à prendre en compte une masse documentaire impressionnante. Il fut donc ardu dans un premier temps d'y distinguer les dossiers d'activités courants et intermédiaires de ceux n'ayant plus court. Par la suite, nous avons encore rencontré des difficultés à rattacher certaines activités aux fonctions correspondantes, toujours en raison de la dispersion de nombreux dossiers dont les intitulés induisaient en erreur.

Dans le but d'obtenir une représentation schématique qui se définisse comme une première ébauche de l'arborescence, nous avons fonctionné à l'aide d'un logiciel de cartes heuristiques (Müller, et.al. [sans date]). Cette solution a permis de représenter les rubriques de façon hiérarchique, tout en facilitant leur(s) déplacement(s) selon les changements envisagés, puisqu'elle est très simple à manipuler. Pour les collaborateurs, la représentation fut plus évidente que lors de la présentation de l'arborescence développée en tableau, ce qui a confirmé notre choix. En sus, ce système permet de présenter plus facilement l'arborescence lors des entretiens en ouvrant/fermant certaines parties selon les besoins, et la navigation se fait plus facilement d'un embranchement à l'autre sur un même écran.

¹⁵ Consultable en annexe

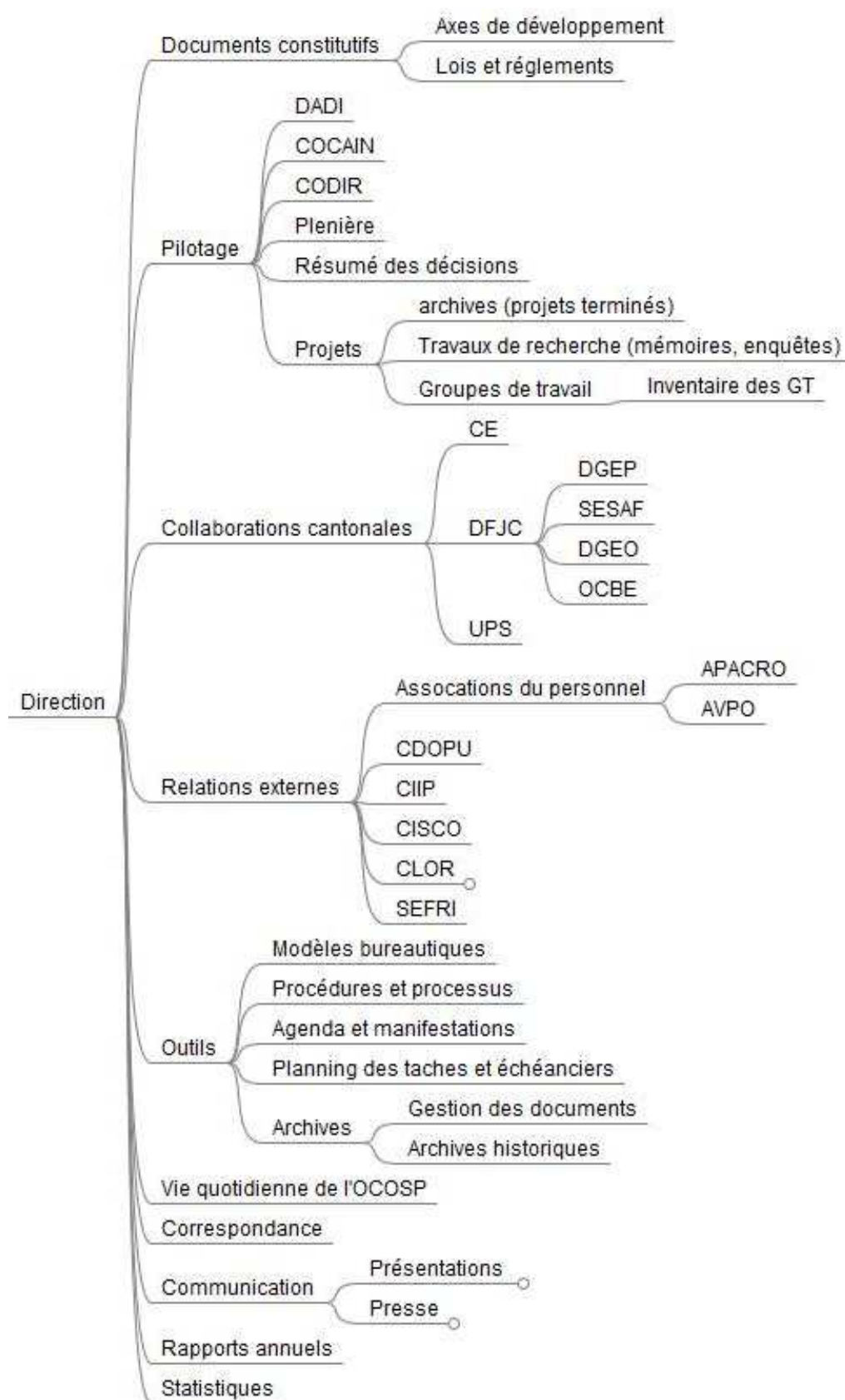
4.3.4.1 Fonctions et activités de gestion

Les fonctions de gestion sont généralement communes et transposables à chaque organisation, aussi nous avons raisonné en nous demandant quelles étaient les principales au sein de l'OCOSP qui suivaient cette logique générale. Nous avons ainsi déterminé les premières branches de notre arborescence :

- Direction

Nous avons regroupé toutes les activités liées à la fonction de direction sous ce terme. Comme nous pouvons l'observer dans la figure suivante, nous y trouvons les activités relatives au pilotage et à la gestion administrative de l'institution.

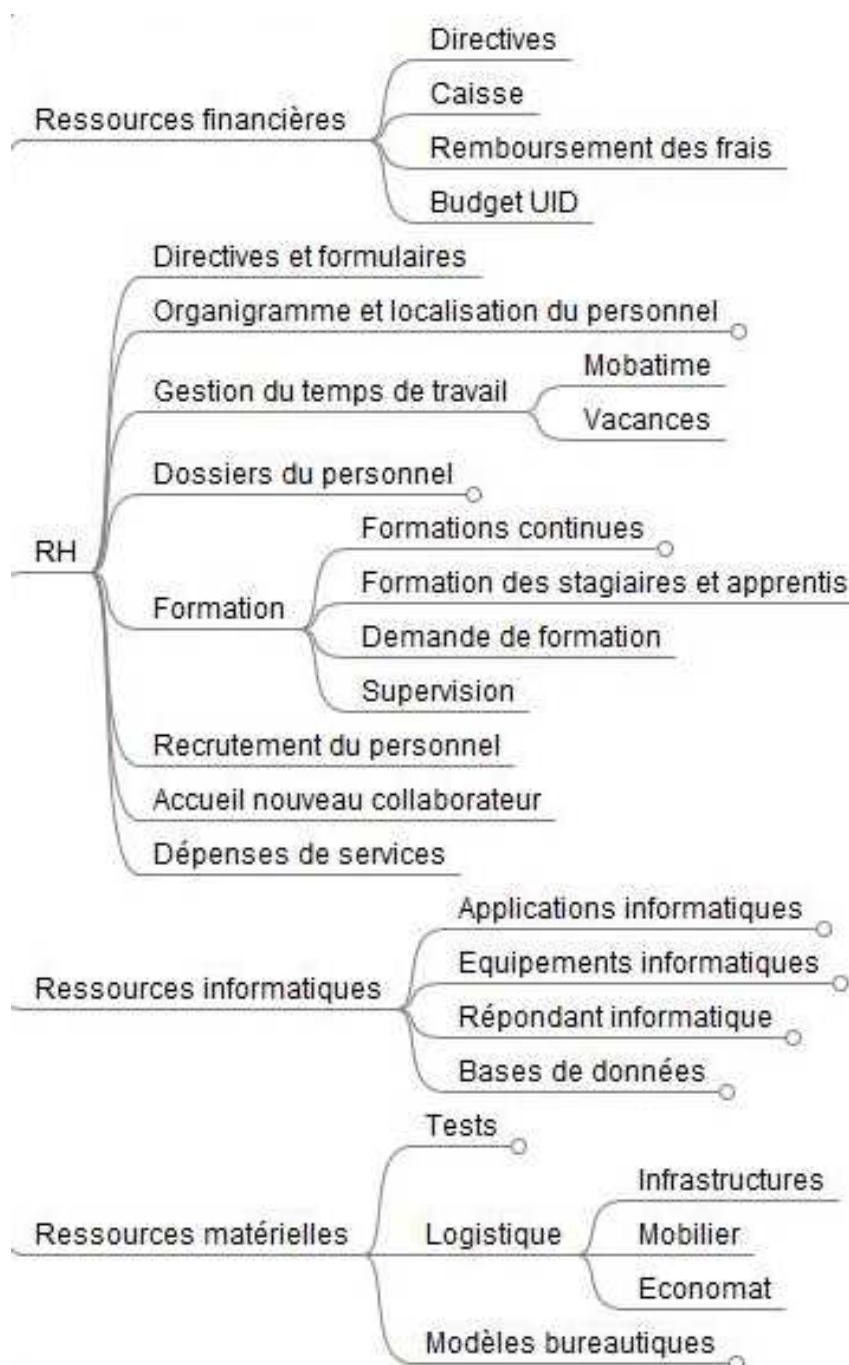
Figure 5 : Fonction et activités de gestion – Direction



- Supports

Le terme support est à entendre au sens de ressources utiles à l'ensemble des collaborateurs et ne figure pas au sein de l'arborescence définitive, car il nous semblait plus pertinent de mettre directement les ressources à un niveau qui soit plus visible. Nous avons donc regroupé ensemble les dossiers d'activités relatifs aux ressources humaines, ressources financières, ressources matérielles et ressources informatiques sous chacun de ces intitulés.

Figure 6 : Fonction et activités de gestion – Supports



4.3.4.2 Fonctions et activités d'exploitation

Les fonctions d'exploitation découlant directement de la mission de l'institution, nous avons ici adopté une logique plus spécifique et qui corresponde au mode de fonctionnement de celle-ci.

Comme nous l'avons vu dans la présentation des prestations de l'Office au chapitre 1.4, celui-ci fonctionne par la répartition de ses activités selon le public-cible. Aussi, nous avons défini ces prestations comme étant nos fonctions d'exploitation ;

- Ecole obligatoire (ECO)
- Case Management (ECO-T1)
- F2 (Formation post-obligatoire)¹⁶
- UID
- Adultes

Ce choix, s'il découle de la prise en compte des processus de travail, prend également en compte la forte identification des collaborateurs à cette structure. En effet, au cours de ce travail, nous avons pu constater que l'ouverture au changement était mitigée et faisait émerger d'autres questions liées à l'organisation même de l'institution. Aussi, toujours dans l'objectif de proposer un outil final qui soit utilisé, nous avons jugé qu'il valait mieux ne pas instaurer de trop gros changements dans la structure.

Au deuxième niveau de chaque prestation, nous avons choisi d'ajouter un niveau intermédiaire représentant un mode de travail orienté « processus ». Ainsi, on y trouve les répertoires généraux suivant :

- Organisation

Ce niveau comprend l'ensemble des documents qui sont relatifs à l'organisation et à la planification de la prestation.

- Activités

Ce niveau comprend l'ensemble des activités rattachées à la prestation.

- Evaluation

Ce niveau comprend l'ensemble des documents qui ont trait à l'évaluation de la prestation dans son ensemble.

¹⁶ Ce terme fait encore l'objet de discussions à l'heure actuelle

Ce choix a été fait car les personnes concernées par la nouvelle arborescence sont les responsables des prestations. Or, ceux-ci œuvrent donc principalement à l'organisation, à la définition (mise en place) ainsi qu'à l'évaluation des activités qui sont par la suite opérationnalisées par les collaborateurs des centres régionaux. De fait, notre structure permet déjà d'envisager l'intégration des activités de l'ensemble de l'institution à long terme.

L'idée de pratiquer ainsi cette division a été reprise et ajustée par nos soins sur la base de celle énoncée par Michel Roberge et qui consiste à évaluer la pertinence de subdiviser chaque fonction d'exploitation en sous-fonctions de gestion que sont la Planification, l'Organisation, l'Administration et le Contrôle des activités (POAC) dans leur ordre logique. (Roberge 2011, p. 3.34)

Les figures ci-après détaillent l'arborescence établie pour chaque fonction d'exploitation. La structure de l'arborescence n'ayant pas été validée formellement pour chacune des parties, ces versions sont à considérer ici comme des exemples incorporés en vue d'illustrer nos propos¹⁷.

¹⁷ Le plan de classement proposé dans sa version aboutie est consultable en annexe

Figure 7 : Fonction et activités d'exploitation – ECO

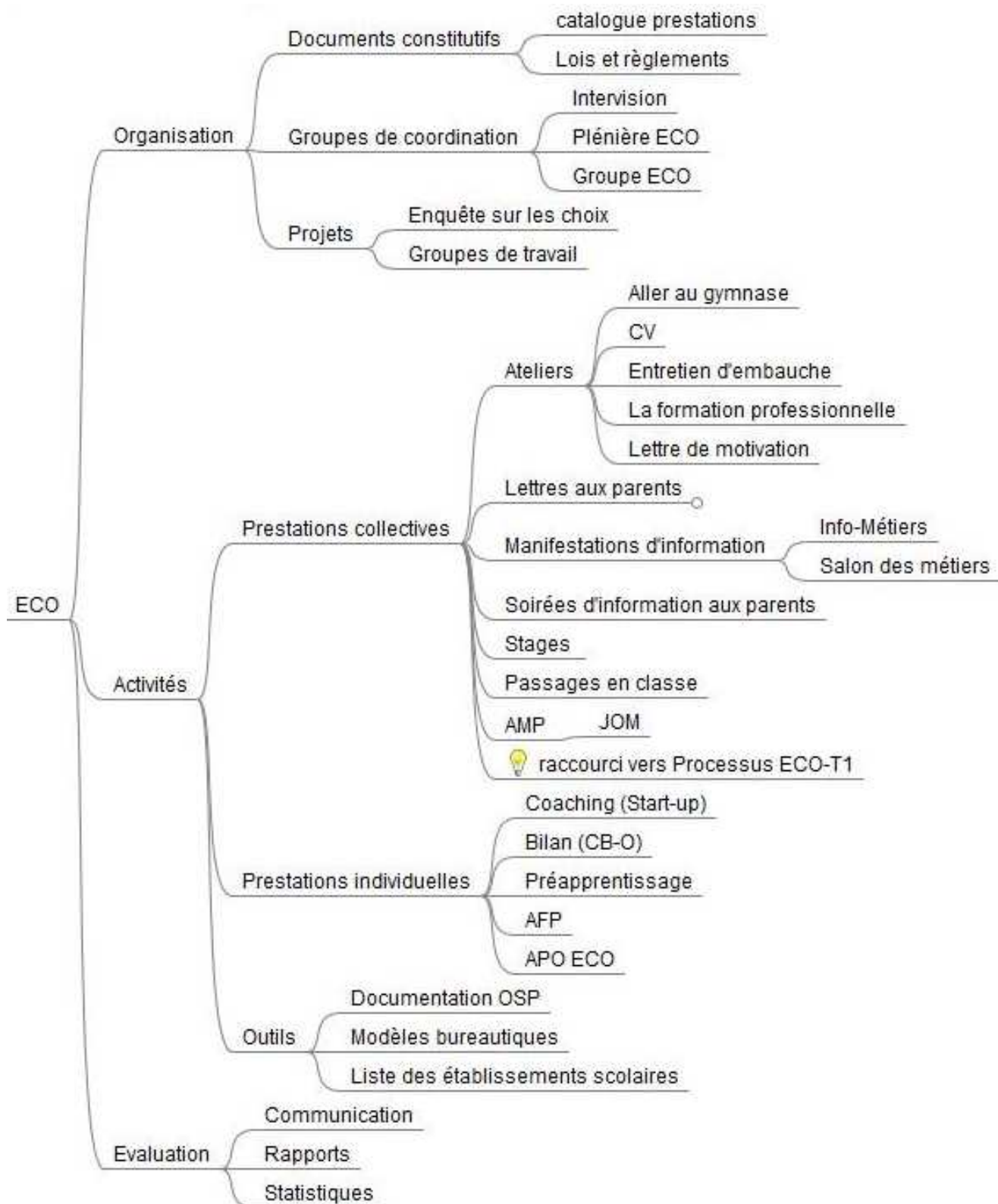


Figure 8 : Fonction et activités d'exploitation – Case Management

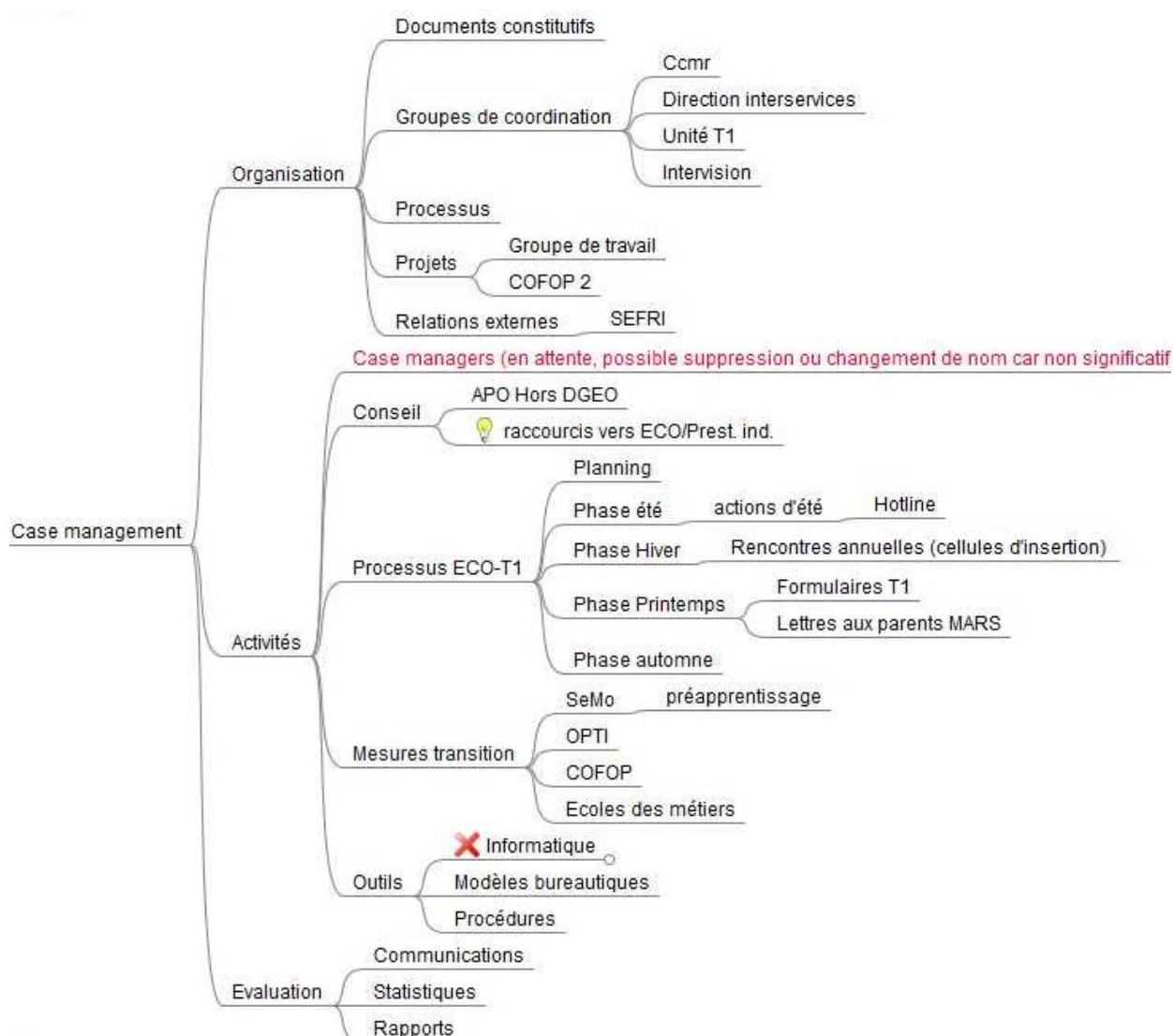


Figure 9 : Fonction et activités d'exploitation – F2

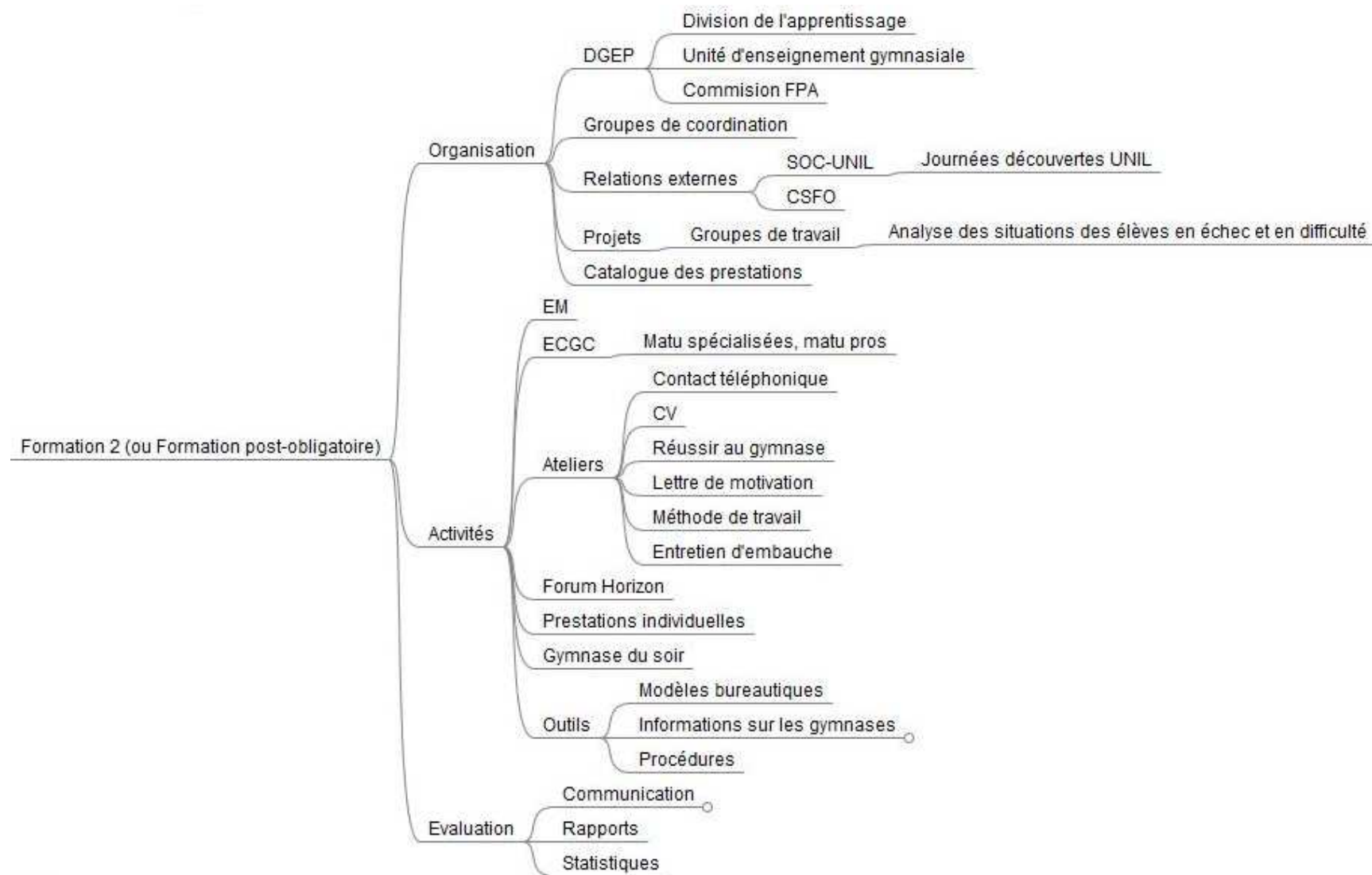


Figure 10 : Fonction et activités d'exploitation - UID

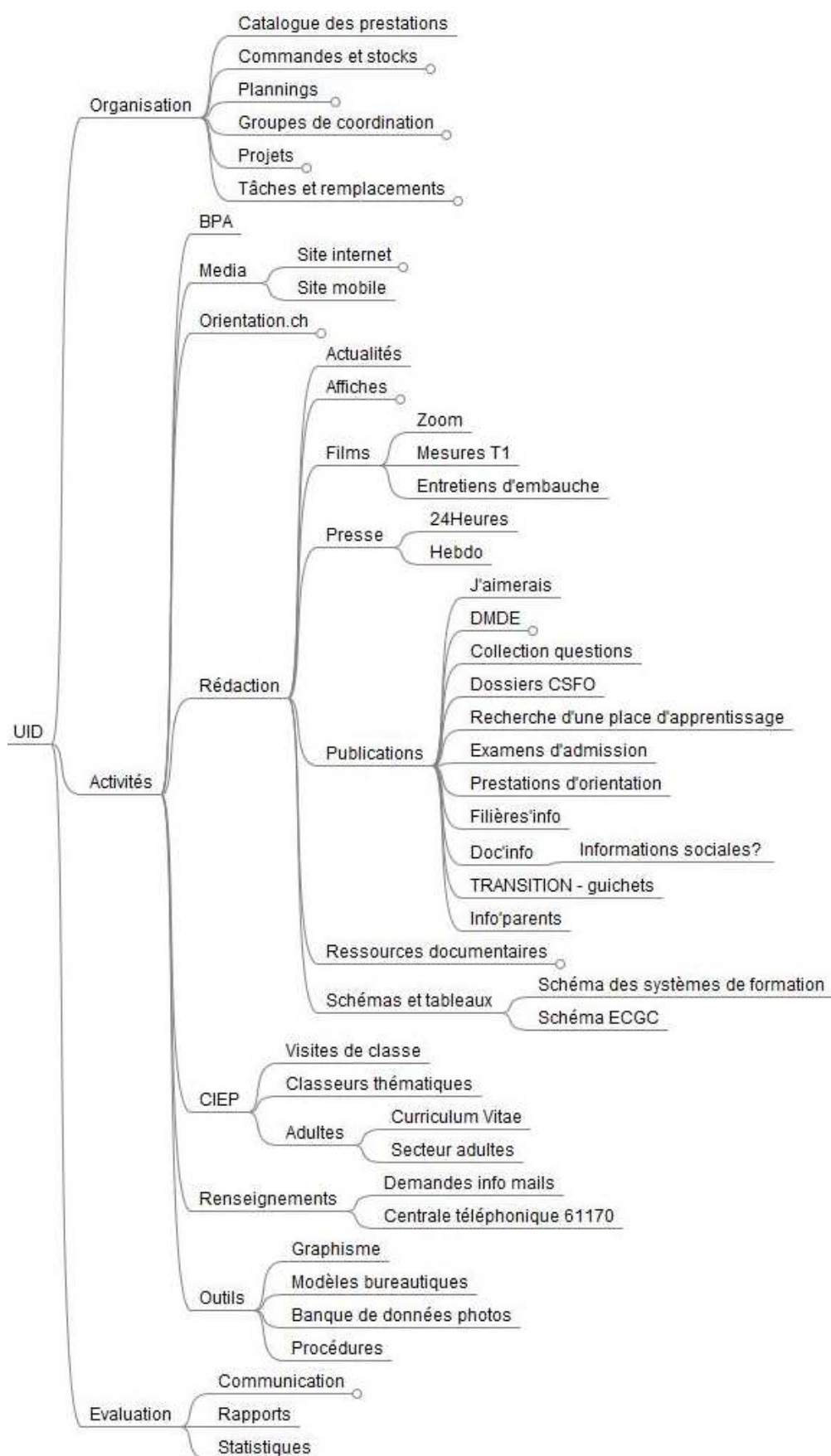
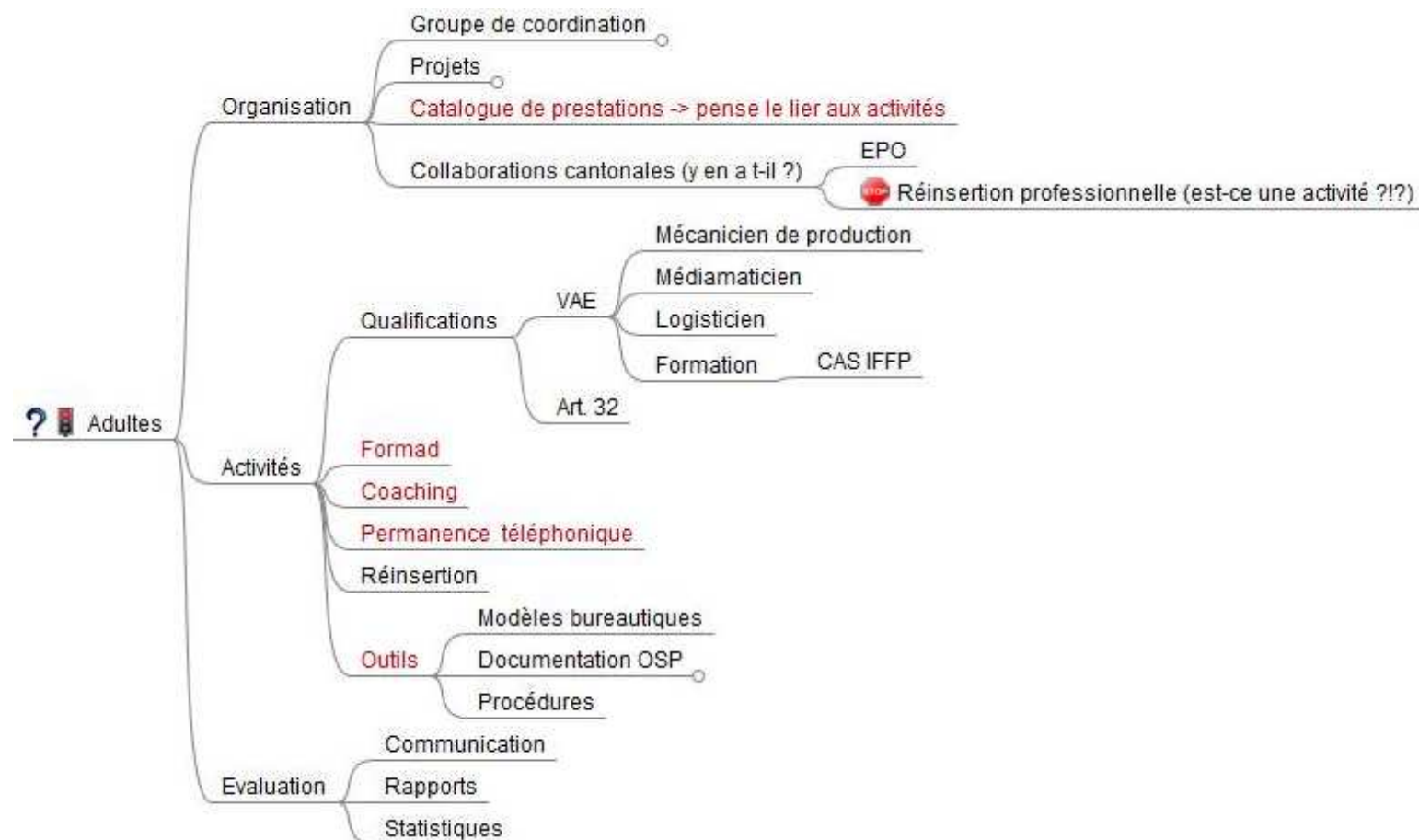


Figure 11 : Fonction et activités d'exploitation – Adultes



5. Conception de l'arborescence

Pour la conception, nous avons commencé à développer l'arborescence sous forme de tableau, en partant du schéma heuristique que nous avons réalisé précédemment. Ce passage d'un mode « schéma » au mode « tableau » nous a permis d'avoir un regard différent sur notre arborescence et de commencer à la travailler vraiment dans ses détails, tels que la définition des accès et responsabilités.

Une fois retravaillée, nous l'avons soumise pour validation aux parties concernées. Par la suite, nous avons sélectionné un système de cotation et repris chaque rubrique pour leur appliquer une définition ainsi que, pour celles qui le nécessitaient, une note d'application. Les différentes étapes de la conception sont explicitées ci-dessous, dans l'ordre dans lequel elles ont été, ou devraient être, menées.

5.1 Définition des responsabilités et accès

La définition des responsabilités de chaque rubrique suit la responsabilité des activités définies. Par responsabilité, nous entendons ici celle de la gestion du répertoire et de sa bonne tenue.

En ce qui concerne les accès, les discussions ont été plus compliquées. Comme nous l'avons énoncé précédemment, les collaborateurs y attachent une importance particulière¹⁸, notamment en ce qui concerne les versions de travail. Rappelons que nos mandants souhaitent inclure celles-ci et les rattacher aux activités. Aussi, afin de satisfaire l'ensemble des demandes et répondre aux besoins de chacun, nous avons proposé la création d'un dossier « Version de travail »¹⁹ à tous les derniers niveaux de l'arborescence, dont l'accès serait restreint pour permettre le travail sur les documents en cours. Cette façon de procéder permettra non seulement de répondre à cette nécessité de fermeture, mais également de mieux réussir à identifier les documents engageants. Il faudra simplement veiller à ce que chaque collaborateur transfère bien la version finale du document une fois celle-ci validée.

Outre cette problématique à laquelle nous avons trouvé une solution, tous les collaborateurs ne sont pour autant pas favorables à l'ouverture de certains dossiers. Nous avons abordé chaque dossier avec son responsable en tentant de promouvoir une ouverture maximale à plusieurs reprises. Toutefois nous nous sommes aperçus

¹⁸ Voir point 4.2.4

¹⁹ L'intitulé de ce dossier n'est pas encore validé

que la question des accès constitue une véritable problématique à approfondir en soi qui nécessiterait d'être conduite et approfondie par la Direction de l'Office. En effet, sa position pourrait être déterminante dans ce cadre et permettre de prendre des décisions uniformes et qui ne seraient pas aussi subjectives et aléatoire que celles contenues dans notre proposition.

5.2 Tests et validations

Une pré-consultation avait déjà été effectuée sur la base du schéma heuristique alors déjà entrepris lors de l'entretien d'analyse. Cette façon de procéder a permis de modifier et agrémenter notre première ébauche en fonction des éléments apportés et d'impliquer plus concrètement les collaborateurs dans la conception.

La deuxième validation a eu lieu une fois l'arborescence développée sous forme de tableau, dans le cadre d'un deuxième entretien durant lequel chaque rubrique a été reprise, expliquée et validée lorsque cela fut possible. Ici, il est intéressant de relever que malgré notre volonté initiale de travailler sur la version développée en format tableau, il s'est avéré que la représentation schématique était plus parlante pour les collaborateurs. En effet, nous nous sommes rendu compte que ceux-ci avaient plus de facilité à se projeter avec le mindmapp. Nous avons donc fait le choix de continuer la mise à jour de celui-ci en parallèle afin de pouvoir l'utiliser conjointement.

Concernant le test de l'arborescence par les collaborateurs, celui-ci n'a pu être effectué que partiellement et pour certaines portions uniquement. Cela découle notamment du temps pris pour les discussions au sujet de la structure elle-même. Dans l'idéal, un troisième entretien permettant un test suite aux corrections apportées à la version précédente aurait dû être mené, si le temps l'avait permis.

Nous avons tout de même anticipé la contrainte temporelle, et nous avons nous-mêmes pris le temps de reprendre l'ensemble des dossiers afin de contrôler que ceux-ci avaient bien leur place dans la structure. Pour cela, nous avons effectué des copies d'écran des dossiers principaux et avons noté pour chacun leur destination au sein de notre arborescence. Aussi, bien qu'à la remise de ce travail seule une partie de l'arborescence a pu être approuvée, nous sommes toutefois en mesure d'affirmer que la structure actuelle peut bel et bien accueillir chacun des dossiers recensés.

5.3 Choix de la cotation

Il fut difficile de choisir le système de cotation compte tenu du fait que toutes les parties de l'arborescence n'ont pas été validées et que notre choix pourrait devoir être revu par la suite. Nous nous sommes toutefois quand même prêtés à l'exercice. Il conviendra donc bien entendu de réadapter le système en fonction des besoins par la suite.

Aussi, partant du principe énoncé ci-dessus, nous avons décidé de coter les niveaux étant certains d'être figés (soit un maximum de quatre niveaux), et avons tenu compte de deux critères principaux :

- La souplesse d'adaptation permise par la cotation.
- Le fait de pouvoir privilégier la forme de notation la plus courte, en vue de respecter les contraintes qu'impose Windows en matière de nombre de caractères possibles pour garantir l'accès aux documents.

Suite à nos recherches, nous avons retenu un système de cotation alphabétique pour le tout premier niveau (fonctions), puis des codes semi-logiques pour les niveaux suivants. En effet, selon Michel Roberge, cette notation qui mélange l'usage de caractères alphabétiques et numériques, ainsi que numériques séquentiels répond à nos critères et présente l'avantage de permettre un développement ultérieur de la l'arborescence selon les besoins. Ainsi, selon les conseils formulés par l'auteur, nous avons veillé à laisser un intervalle réfléchi de numéros qui soit suffisant pour pouvoir ajouter de nouvelles rubriques dans le cas où il y en aurait la nécessité. (Roberge 2011, p.2.64)

La figure ci-après est un exemple d'application à la partie Direction. La rubrique principale porte en effet la cote alphanumérique A. Les rubriques de deuxième niveau se sont vues attribuer une cote composée à la fois de caractères alphabétique et numérique à la centaine. Les rubriques du troisième niveau suivent la même logique que celle du deuxième, à la dizaine.

Figure 12 : Choix du système de cotation

A DIRECTION	
A000 Documents constitutifs	A700 Rapports annuels
A010 Lois et règlements	A800 Statistiques
A020 Axes de développement	A900 Outils
A100 Pilotage	A910 Modèles bureautiques
A110 DADI	A920 Procédures et processus
A120 CODIR	A930 Agenda et manifestations
A130 COCAIN	A940 Plannings des tâches et
A140 Plénière	échéanciers
A150 Projets	A950 Archives
A200 Collaborations cantonales	
A210 CE	
A220 DFJC	
A230 UPS	
A300 Relations externes	
A310 Associations du personnel	
A320 CDOPU	
A330 CIIP	
A340 CISCO	
A350 CLOR	
A360 SEFRI	
A400 Vie quotidienne	
A500 Correspondance	
A600 Présentations	

(Extrait du plan de classement de l'OCOSP)

5.4 Documentation système

Un guide d'utilisation du plan de classement a été construit afin de documenter celui-ci. Ce document comprend donc plusieurs éléments nécessaires à la compréhension de l'arborescence, tels que ;

- L'origine de son existence, sa raison d'être
- Les règles de création, modification et/ou suppression éventuelles des rubriques
- Le plan de classement en mode simple et développé

Les parties de l'arborescence qui n'ont pu être validées y ont été incluses et mises en évidence.

Ce document est à considérer comme étant une version non-définitive. En effet, une fois que l'arborescence sera validée et implémentée physiquement, il serait bien de le reprendre et d'y inclure un chapitre qui contienne des exemples pour la pratique (à l'aide de copies d'écran par exemple), et d'éventuelles spécifications relatives aux changements qui auraient été apportés à la structure.

5.4.1 Développement et règles

Les définitions ont été appliquées pour les rubriques des niveaux 1 et 2 uniquement et parfois au niveau 3 pour les fonctions d'exploitation lorsque cela semblait nécessaire. Des exceptions ont été faites lorsque les titres de rubrique étaient suffisamment explicites pour rendre l'ajout d'une définition superflu et répétitif. Dans cette même logique, les rubriques des niveaux suivants ont été jugées suffisamment explicites pour ne pas leur attribuer une définition.

Ce choix découle surtout d'une volonté de ne pas surcharger la documentation du système qui, si elle est trop importante et peu pertinente, risque de ne pas être parcourue avec l'attention qu'elle requiert par les utilisateurs.

Enfin, lorsque la rubrique le nécessite, une note d'application a été ajoutée afin de rendre plus claire la gestion attendue des sous-dossiers.

5.4.2 Index

Selon Michel Roberge, un index ne doit pas être automatiquement produit. Il s'agira d'évaluer la pertinence d'un tel outil dans le cadre de l'utilisation de l'arborescence de classement (Roberge 2011, p.4.53). Dans notre cas et d'un commun accord avec les mandants, nous avons choisi de ne pas produire d'index pour les raisons suivantes ;

Etant donné que l'arborescence est destinée aux dossiers électroniques, il s'agirait soit d'établir un index qui ne tienne compte que d'une sélection choisie de niveaux (les premiers), ou alors d'un nombre trop important de dossiers, ce qui ne nous paraissait pas pertinent, ni très objectif dans ce cadre.

De plus, certains intitulés de rubriques sont jugés trop spécifiques et ne sont pas uniques, ce qui rendrait l'index trop complexe. En revanche, le nommage est considéré comme étant suffisamment explicite et la plupart des intitulés ont été repris de l'arborescence actuelle, ce qui fait que les utilisateurs y sont déjà familiarisés. La structure elle, varie quelque peu, mais reste très simple à maîtriser. En outre, concernant sa fonction de repérage, l'arborescence allant être implémentée électroniquement, nous partons du postulat que les utilisateurs privilégieront l'usage de l'outil de recherche fourni par le système.

En définitive, nous considérons que l'élaboration d'un index est une action pertinente en soit, mais contraignante. En toute logique, toute modification apportée à l'arborescence doit être répercutée sur celui-ci, ce qui nécessite un travail minutieux. Dans le cas de notre arborescence, celle-ci n'ayant pas encore été validée définitivement, les changements susceptibles d'y être apportés peuvent être conséquents. Pour ces raisons, nous préconisons l'établissement de l'index une fois la structure implémentée et pouvant être qualifiée de stable.

5.5 Evaluation

L'une des principales faiblesses de l'arborescence proposée est qu'elle n'a pas pu faire l'objet d'une évaluation de son ensemble qui soit approfondie et permette d'en relever objectivement les failles. Encore une fois, cette étape n'a pas pu être réalisée en raison de la non-validation ou validation tardive de certaines parties du plan de classement.

Malgré cela, nous avons d'ores et déjà pu repérer certaines faiblesses au sein de l'outil et effectuer quelques observations au sujet de celui-ci;

- **Détail des niveaux**

Au sein de notre structure, certaines rubriques sont en réalité déjà des dossiers qui ne devraient pas figurer dans l'arborescence mais apparaître lors de son implémentation informatique. Celles-ci ont tout de même volontairement été laissées et parfois cotées par souhait des mandants d'aller au plus loin dans la représentation de ce que donnera l'arborescence une fois constituée physiquement. L'argument avancé est la meilleure représentation et compréhension qu'auront les gens en exposant ces dossiers. Il y a selon nous toutefois un manque de cohérence et d'exhaustivité dans le fait que cette façon de pratiquer n'ait été appliquée qu'à certaines rubriques, ce qui à notre sens est également un risque d'incompréhension pour l'utilisateur final.

- **Intitulés des rubriques**

Les intitulés des rubriques ont principalement été repris de l'arborescence actuelle et ont été quelque peu adaptés et/ou améliorés lorsque cela fut possible, d'entente avec nos mandants. Selon nous, ceux-ci pourraient encore être optimisés, suivant les recommandations édictées spécialement en ce sens dans les ouvrages spécialisés. Nous pouvons aussi relever le fait que la terminologie utilisée pour les fonctions est identique à celle des unités, ce qui ne devrait pas être le cas selon les préconisations extraites du guide pratique de la norme ISO 15489-2, (ISO 2001b, p.10).

- **Le cas de l'UID**

Comme nous l'avons vu, l'OCOSP dispense des prestations de conseil ainsi que des prestations d'information, les activités de conseil étant opérationnalisées par les prestations ECO, F2, CM et Adultes et la prestation d'information par l'UID. De notre point de vue, il était pertinent de définir les fonctions d'exploitation par catégorie de public cible. Toutefois, nous émettons une réserve sur le cas de l'UID dont les activités consistent à chapeauter la prestation d'information à l'échelle globale, couvrant ainsi toutes les catégories de public. De fait, nous aurions pu imaginer diviser les branches relatives à chaque public en deux répertoires que sont le conseil et l'information,

réunissant ainsi l'ensemble des activités effectuées autour d'un public sous le même répertoire. Cette idée a été suggérée aux mandants mais n'a pas été retenue.

Malgré les quelques points cités ci-dessus et les faiblesses existantes que nous n'avons pas encore pu relever entièrement, nous sommes en mesure d'affirmer que notre arborescence a au moins le mérite de correspondre, dans un premier temps, à l'ensemble des attentes exprimées par les collaborateurs au cours de ce travail. En effet, notre structure n'est peut être pas optimale du point de vue des critères archivistiques, mais son objectif à terme reste d'être utilisée. Aussi, gardant ceci en tête, sa conception et sa validation furent naturellement une histoire de compromis. En conséquence et dans un premier temps, la structure proposée répond déjà à la nécessité de remise en ordre et d'identification des documents qui constitue certes un petits pas, mais ouvre déjà le chemin vers l'opération d'un traitement plus avancé.

5.6 Validation définitive

Le plan de classement ainsi que sa documentation devront être soumis à la Direction de l'Office pour approbation et validation définitive. Une fois cette étape effectuée, les outils pourront être diffusés au sein des unités concernées et c'est à ce moment-là que la mise en œuvre pourra débuter.

6. Perspectives et recommandations

Certaines recommandations de notre part ont déjà été incorporées directement aux chapitres précédents. En conséquence, ce point détaille nos recommandations quant aux étapes consécutives à la réalisation de ce travail et plus généralement quant à la gestion des documents au sein de l'Office.

6.1 Etapes suivantes

Il s'agira en premier lieu de terminer la validation de l'entier de l'arborescence proposée avec les collaborateurs concernés et de mettre à jour la documentation y relative, puis de les faire approuver par la Direction. Ceci permettra de clore la phase de conception et de débiter la mise en œuvre ainsi que le déploiement du système.

Parallèlement, nous conseillons de procéder à un tri des documents. Chaque collaborateur devrait en effet reprendre ses dossiers et les relier à l'activité qui les concerne. Ici, notre nouvelle arborescence permet une meilleure visualisation de celles-ci qui peut aider à mener cette opération en regroupant une bonne partie des dossiers, même au sein de la structure actuelle. En revanche, la notion de tri étant liée à celle d'évaluation archivistique, nous conseillons de ne pas s'arrêter à un tri qui soit basé sur la suppression ou la conservation des documents uniquement. Nous suggérons la création d'un répertoire spécialement dédié à la gestion des documents qui ne sont plus utilisés dans le cadre des activités, et donc ordonné selon, qui permette de s'assurer qu'aucun document engageant ne soit perdu avant de procéder à une véritable évaluation qui permette de trier sur la base de critères conformes aux prescriptions archivistiques.

En ce qui concerne la mise en œuvre, l'arborescence devra être créée informatiquement et les dossiers qui le nécessitent seront figés. Par la suite, il sera nécessaire de former l'ensemble des collaborateurs à l'utilisation de la nouvelle structure de classement afin que chacun dispose des bases nécessaires à son utilisation. Chacun pourra ensuite procéder au classement de ses dossiers au sein du dernier niveau de l'arborescence. Une fois ces diverses étapes réalisées, il s'agira d'en assurer le suivi et la mise à jour régulière.

En sus des éléments énoncés ci-dessus et dans la perspective des prochaines étapes du projet de gestion des documents, nous tenons à revenir sur l'une des grandes problématiques rencontrées dans ce travail que fut la contrainte temporelle. En effet, du fait que celui-ci ait été mené sous forme d'un mandat à durée déterminée et dans le cadre d'un travail académique, l'objectif sous-jacent pour nous était la reddition d'un

livrable le plus abouti possible. Or, c'est sans compter les contraintes liées spécifiquement à ce type de projet. La réalisation de l'analyse des besoins ainsi que les étapes de validation impliquent naturellement de pouvoir planifier des rencontres avec les collaborateurs concernés. Notre expérience nous a montré qu'il est non-seulement difficile pour les collaborateurs de dégager le temps nécessaire aux séances, mais également que la durée de ces dernières est en réalité difficilement prévisible à l'avance et peut considérablement varier d'un entretien à l'autre.

En conséquence, nous souhaitons ici rappeler que ce type de projet nécessitant une grande implication des collaborateurs et touchant aux documents, il est à notre sens très important de prendre le temps de ne pas précipiter la réalisation des différentes phases afin qu'elles soient correctement finalisées. Il nous semblait pertinent d'effectuer cette recommandation, notamment dans la mesure où l'institution envisage d'ores et déjà l'extension prochaine de cette arborescence aux cinq centres régionaux.

6.2 Elaboration d'outils de gestion

L'objectif principal du projet de gestion des documents étant la production d'outils visant à rationaliser la gestion documentaire, nous suggérons ici la création de ceux d'entre eux qu'il nous semble essentiel de mettre en place une fois l'arborescence finalisée :

- Directives uniformes en matière de gestion des documents

L'institution devrait réfléchir à la mise en place de directives et procédures adaptées à son contexte en vue d'uniformiser les pratiques en matière de gestion des documents. Le fait de définir une politique de gestion des archives, ou encore d'adopter une charte de nommage des documents permettrait en effet de régulariser et uniformiser les pratiques. De plus, cela faciliterait l'ensemble des traitements archivistiques et contribuerait à sensibiliser les collaborateurs à la notion d'archivage qui, à l'heure actuelle, est hors de leurs préoccupations.

- Calendrier de conservation

L'élaboration d'un calendrier de conservation devrait être entreprise. Il s'agira de procéder à l'évaluation des documents en vue de définir les durées de conservation ainsi que de déterminer le sort final de chacun d'entre eux. Ceci permettrait de procéder à un tri régulier et de rendre plus autonomes les collaborateurs pour effectuer celui-ci. Sans compter que cela permettrait de garantir la préservation des documents essentiels.

Conclusion

L'objectif de notre mandat était la proposition d'une arborescence de répertoires qui répondent aux besoins actuels de l'OCOSP pour la gestion de ses documents électroniques. Afin de mener à bien notre mission, nous nous sommes plongés au cœur de l'institution afin d'en faire l'étude approfondie. A travers l'analyse des besoins et l'identification des fonctions et activités de l'institution, nous avons eu l'occasion de rencontrer les producteurs des documents ainsi que de voyager au sein de la structure actuelle, tout en prenant la mesure concrète des problématiques qui avaient été évoquées en introduction à ce travail.

Cette expérience nous a permis de mettre en exergue les différentes théories archivistiques et de les confronter au contexte réel d'une administration. Cette expérience nous a surtout montré que ce qui est juste n'est pas nécessairement ce qui est le plus adapté. En effet, les besoins, souhaits et attentes des collaborateurs ont eu une influence considérable sur le développement de l'arborescence et la gestion du changement a fait partie intégrante de la direction de notre travail.

A ce jour, notre proposition reflète donc encore en partie une certaine hiérarchie et les responsabilités liées aux postes de l'institution. Toutefois, nous avons la quasi-certitude qu'elle constitue déjà un premier pas vers une gestion documentaire efficace, en cela qu'elle permettra une amélioration considérable de la vision des activités rendue difficile aujourd'hui par la quantité de documents recensés.

Nous évoquions en début de travail, la mise en place d'un système orienté Records management. Aujourd'hui, notre arborescence ne constitue cependant qu'un préalable à la mise en œuvre d'un authentique système de gestion des documents qui corresponde aux standards définis par la norme ISO 15489 (ISO 2001a) et (ISO 2001b). En effet, d'autres tâches telles que le tri, l'identification formelle des documents destinés à être conservés ainsi que leur traitement distinct des versions de travail doivent encore être effectuées pour optimiser véritablement la gestion des documents de l'Office.

En conséquence, une fois que ce projet sera mis en œuvre et validé, nous recommandons vivement à l'OCOSP la poursuite de cette initiative en matière de gestion documentaire à travers la création d'autres outils qui, mis en synergie, permettront l'atteinte de ses objectifs.

Bibliographie

Documents institutionnels

ARCHIVES CANTONALES VAUDOISES, 2014. *Directives et règles à usage interne de l'Etat (DRUIDE)*. 16.04.1997. Document interne à l'Etat de Vaud.

Directives pour la gestion des archives

OFFICE CANTONAL D'ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE, 2009. *Autorisations lecteur P*. Document interne à l'OCOSP.

OFFICE CANTONAL D'ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE, 2013. *Pré-projet GID*. Document interne à l'OCOSP.

OFFICE CANTONAL D'ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE, 2014. *Rapport d'activité 2012-2013*. Document interne à l'OCOSP.

Logiciels

JÖRG MÜLLER, et. al., [sans date]. *FreeMind* [logiciel]. 0.9.0. Sourceforge. [Consulté le 11.07.2014].

Disponible à l'adresse : http://freemind.sourceforge.net/wiki/index.php/Main_Page

PEK'S PRODUCTIONS, [sans date]. *Pir.exe* [application]. 1.1.1.0. PEK's Productions. 11.07.2004. [Consulté le 11.07.2014].

Disponible à l'adresse : <http://www.pekspro.com/english/pir.html>

Lois et règlements

ETAT DE VAUD, 1980. *Loi sur l'orientation scolaire et professionnelle du 19 mai 1980 (LOSP)* [en ligne]. 19.05.1980. RSV 413.61. [Consulté le 11.07.14]. Disponible à l'adresse :

http://www.rsv.vd.ch/rsvsite/rsv_site/doc.fo.html?docId=5146&Pcurrent_version=4&PetatDoc=vigueur&docType=loi&page_format=A4_3&isRSV=true&isSJL=true&outformat=html&isModifiante=false&with_link=true

ETAT DE VAUD, 2002. *Loi sur l'information du 24 septembre 2002 (LInfo)* [en ligne]. 24.09.2002. RSV 170.21. [Consulté le 11.07.14]. Disponible à l'adresse :

http://www.rsv.vd.ch/dire-cocoon/rsv_site/doc.pdf?docId=5507&Pvigueur=&Padoption=&Pcurrent_version=1&PetatDoc=vigueur&Pversion=&docType=loi&page_format=A4_3&isRSV=true&isSJL=true&outformat=pdf&isModifiante=false

ETAT DE VAUD, 2007. *Loi sur la protection des données personnelles du 11 septembre 2007 (LPrD)* [en ligne]. 11.09.2007. RSV 172.65. [Consulté le 11.07.14].

Disponible à l'adresse : http://www.rsv.vd.ch/dire-cocoon/rsv_site/doc.pdf?docId=584257&Pvigueur=&Padoption=&Pcurrent_version=99_99&PetatDoc=vigueur&Pversion=&docType=loi&page_format=A4_3&isRSV=true&isSJL=true&outformat=pdf&isModifiante=false

ETAT DE VAUD, 2011. *Loi sur l'archivage du 14 juin 2011 (LArch)* [en ligne]. 14.06.2011. RSV 432.11. [Consulté le 11.07.14]. Disponible à l'adresse : http://www.rsv.vd.ch/dire-cocoon/rsv_site/doc.pdf?docId=871790&Pvigueur=&Padoption=&Pcurrent_version=0&PetatDoc=vigueur&Pversion=&docType=loi&page_format=A4_3&isRSV=true&isSJL=true&outformat=pdf&isModifiante=false

ETAT DE VAUD, 2011. *Règlement d'application de la loi du 14 juin 2011 sur l'archivage (RLArch)* [en ligne]. 19.12.2011. Mis à jour le 1^{er} février 2014. RSV 432.11.1. [Consulté le 11.07.14]. Disponible à l'adresse : http://www.rsv.vd.ch/rsvsite/rsv_site/doc.pdf?docId=907862&Pvigueur=&Padoption=&Pcurrent_version=0&PetatDoc=vigueur&Pversion=&docType=reglement&page_format=A4_3&isRSV=true&isSJL=true&outformat=pdf&isModifiante=false

Monographies

ROBERGE, Michel, 2011. *Le schéma de classification hiérarchique des documents administratifs : conception, développement, déploiement et maintenance*. Québec : Ed. Michel Roberge, 2011. ISBN 978-2-9811275-1-8

SHEPHERD, Elizabeth, YEO, Geoffrey, 2003. *Managing records : a handbook of principles and practice*. London : Facet Publishing, 15.01.2003. ISBN 978-1-856043-70-0

Normes

INTERNATIONAL STANDARD ORGANISATION, 2001a. *ISO 15489-1 : Information et documentation – « Records management » - Partie 1 : Principes directeurs*. Genève : ISO, 2001.

INTERNATIONAL STANDARD ORGANISATION, 2001b. *ISO/TR 15489-2 : Information et documentation – « Records management » - Partie 2 : Guide pratique*. Genève : ISO, 2001.

Ressources Web

ARCHIVES CANTONALES VAUDOISES, 2012. Office cantonal d'orientation professionnelle : inventaire. *Davel.vd.ch* [en ligne]. 22.06.2014. [consulté le 11.07.14]. Disponible à l'adresse : <http://www.davel.vd.ch/detail.aspx?ID=159403>

CSFO, 2014. Bourse suisse des places d'apprentissage. *Orientation.ch* [en ligne]. 2014. [Consulté le 11.07.14].

Disponible à l'adresse : <http://www.orientation.ch/dyn/1046.aspx>

OFFICE CANTONAL D'ORIENTATION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE, 2014. *Orientation. Site officiel du Canton de Vaud* [en ligne]. 22.06.2014. [consulté le 11.07.14].

Disponible à l'adresse : <http://www.vd.ch/index.php?id=3080>

SERVICE DE L'ENSEIGNEMENT SPECIALISE ET DE L'APPUI A LA FORMATION, 2014. Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle. *Site officiel du Canton de Vaud* [en ligne]. 22.06.2014. [consulté le 11.07.14].

Disponible à l'adresse : <http://www.vd.ch/autorites/departements/dfjc/sesaf/ocosp>

Supports de cours

MAKHLOUF SHABOU, Basma, 2014. *Records management 1* [Word]. Supports de cours : « Records management 1 », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2013-2014

MAKHLOUF SHABOU, Basma, 2014. *Classification des archives courantes et intermédiaires* [Word]. Supports de cours : « Classification des archives courantes et intermédiaires », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2013-2014

Annexe 1 : Calendrier

Abréviations : PDC -> plan de classement / GT -> groupes de travail

Mise en œuvre d'un système de gestion documentaire	10.13	11.13	12.13	01.14	02.14	03.14	04.14	05.14	06.14	07.14	08.14	09.14	10.14	11.14
pré-projet : RM, construction														
Méthodologie (construction de la base du projet)														
Référentiel de communication (présentation du projet, arguments, glossaire)														
Maquette de comm. A4														
⇒ Présentation du projet (COCA'IN)				V										
Analyse : RM + utilisateurs clés														
JG : présence						JG	JG	JG	JG	JG	JG	JG	JG	JG
JG : cahier des charges						JG	JG							
Identification des acteurs					C/Y									
Analyse de l'existant : lois, docs, inventaire					C/Y	C/Y	C/Y	C/Y	C/Y	C/Y				
Analyse des besoins : entretien avec personnes clés (Fonctions à avoir, peurs, perception du projet)														
Synthèse														
Conception : RM + utilisateurs clés (GT)														
Etablissement du PDC														

Mise en œuvre d'un système de gestion documentaire	10.13	11.13	12.13	01.14	02.14	03.14	04.14	05.14	06.14	07.14	08.14	09.14	10.14	11.14
Analyse des fonctions (selon besoin) du PDC en GT avec utilisateurs clé (métadonnées à avoir)														
Construction et implémentation du PDC														
⇒ Séance RM + utilisateurs clés Présentation, formation														
Phase de test : évaluation, retours des utilisateurs. Sur 1 après-midi														
Corrections du PDC														
⇒ Séance RM + utilisateurs clés Présentation, validation, approbation finale														
Mise en œuvre : RM+ Tous les collaborateurs « pilote »														
⇒ Séance RM+ Pilote Présentation, formation														
Phase de test : évaluation, retours des utilisateurs														
Corrections du PDC														
⇒ Séance RM+ Pilote Présentation, validation, approbation finale														
⇒ Date de mise en œuvre finale														

Mise en œuvre d'un système de gestion documentaire	10.13	11.13	12.13	01.14	02.14	03.14	04.14	05.14	06.14	07.14	08.14	09.14	10.14	11.14
<i>(utilisation du PDC)</i>														
Suivi														
Evaluation finale du projet, rapport														
Contrôler que le système est acquis														
contrôle qualité : agender des contrôles 2/an auprès des responsables de dossiers?														
Expansion à l'OSP : sous-projet														

(OCOSP 2013)

Annexe 2 : Maquette de communication

Projet « Gestion des documents »

Définition du projet

Mise en place d'une méthodologie de travail pour une meilleure gestion des documents

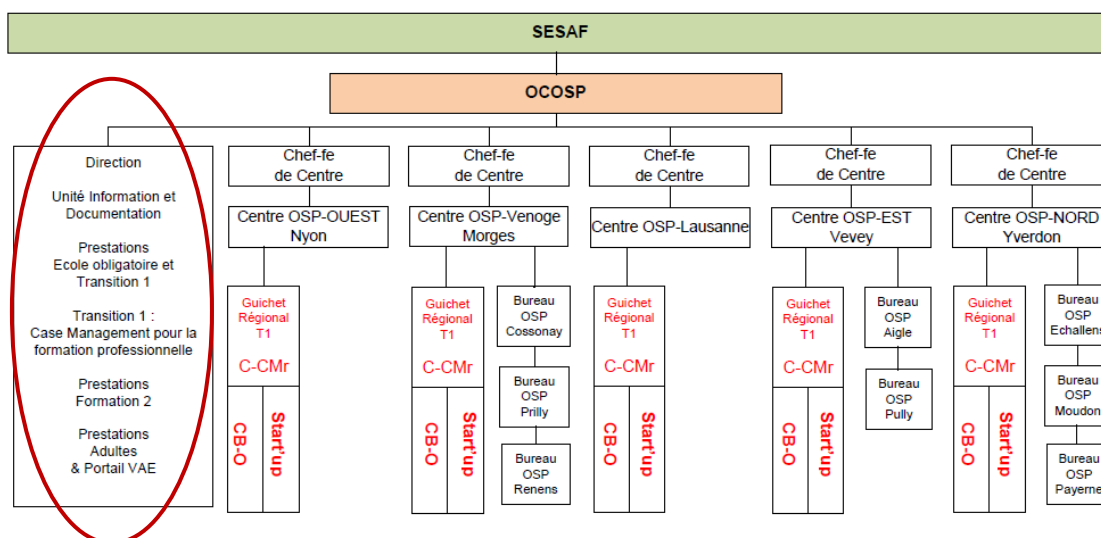
- ☐ **Méthodes de travail communes.**
- ☐ Tous les employés sont concernés.
- ☐ Concerne l'organisation de **tous les documents** produits ou reçus par l'OCOSP dans l'exercice de ses activités, quels que soit leur forme (papier ou numérique).
- ☐ La gestion des documents repose sur des **outils organisationnels** :
 - **plan de classement** : système qui fixe l'organisation des documents en usage dans l'Office, permettant de les ranger, de les classer et de les retrouver.
 - **calendrier de conservation** : indique, pour chaque type de document, la durée de conservation choisie, ainsi que le sort final (archivage définitif ou élimination)
 - **guide de bonnes pratiques** : en quelques pages, rappelle comment bien classer ses documents
 - **charte de nommage** : document A4 qui aide à bien nommer ses fichiers.

Objectifs de la gestion des documents

- ☐ Respecter une obligation légale : loi sur l'archivage (LArch), 2012
- ☐ Faire de l'ordre
- ☐ Mieux partager et collaborer (grâce à la vision transversale des activités à l'OCOSP)
- ☐ Mieux contrôler et viser la qualité
- ☐ Former les nouveaux collaborateurs
- ☐ A long terme, servir d'exemple d'organisation et de gestion des documents pour les OSP régionaux

Personnes concernées

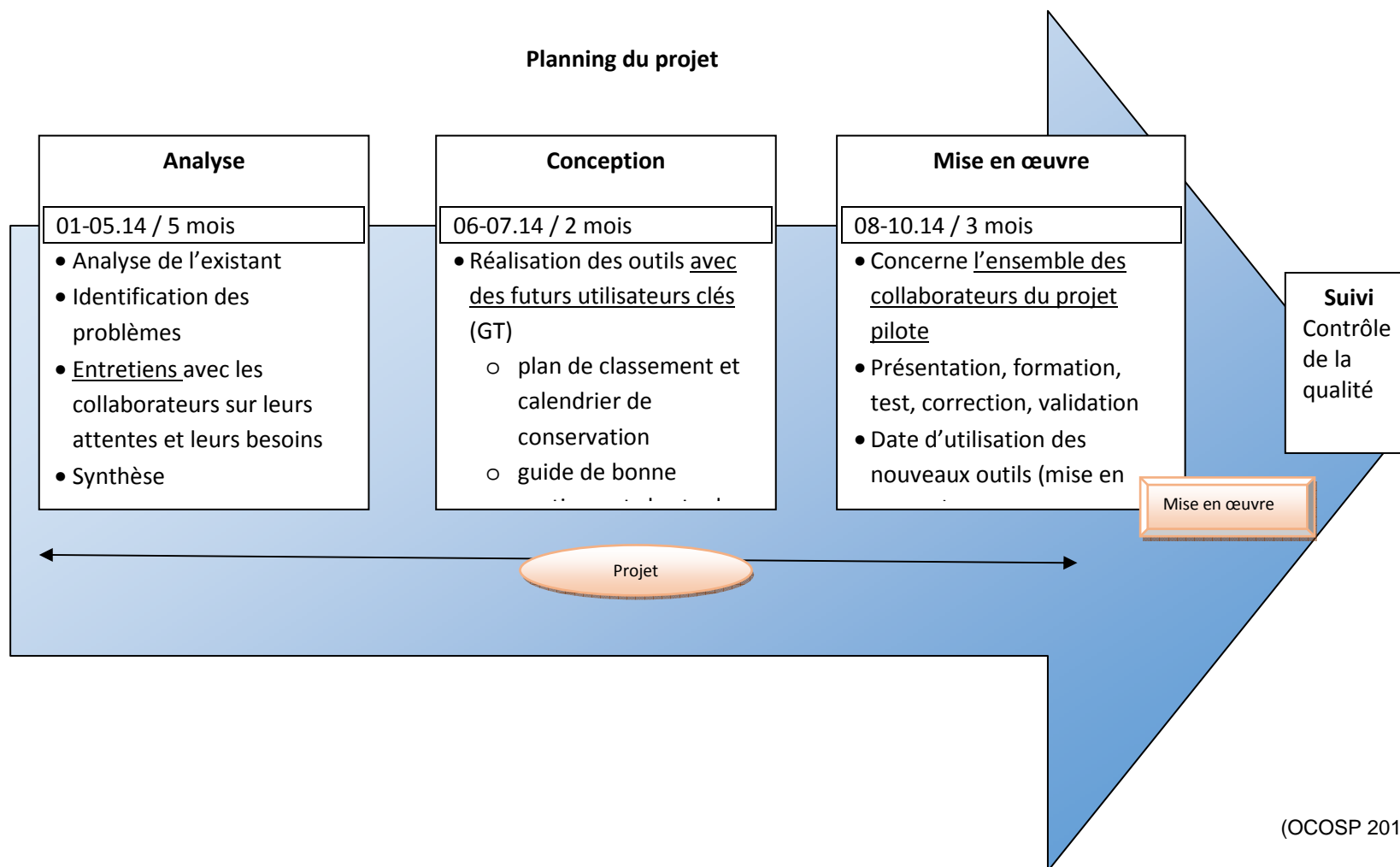
La direction, l'UID et les chefs de prestations (3ème et 4ème étage)



Responsables du projet

Yves Berger et Carole Bertacco.

Appui de Jenny Grin dans le cadre de son travail de bachelor en information documentaire à la HEG de Genève.



Annexe 3 : Sondage d'intérêt

Sondage sur le projet « gestion des documents » - 9.12.2013

Initiales	Utile	Ok pour le GT	Indifférent	Inutile	Remarques

(OCOSP 2013)

Annexe 4 : Guide d'entretien

Entretien semi-dirigé : Analyse des pratiques de gestion des documents

Collaborateur :

Fonction :

Entretien réalisé par :

Date :

- **Contexte**

Dans le cadre du projet de gestion des documents initié par l'OCOSP, l'objectif général de mon travail de bachelor est de proposer une nouvelle arborescence informatique qui permette un meilleur repérage ainsi qu'une gestion documentaire optimisée dans son ensemble pour la Direction ainsi que l'Uldoc.

A l'heure actuelle, nous sommes dans la phase d'analyse de l'existant et avons déjà commencé à identifier les différentes affaires et activités à travers un recensement sur les lecteurs réseau P et M. Afin de compléter cette phase, il est nécessaire que je vous rencontre afin de vous interviewer et ainsi pouvoir prendre en compte vos méthodes de travail, de même que vos besoins et attentes vis-à-vis de ce nouveau plan de classement. L'objectif étant ici d'impliquer et de donner la parole aux utilisateurs finaux que vous représentez, compte tenu du fait qu'il s'agira par la suite de votre outil de travail.

- **Rôle et activités de l'unité/du service :**

- **Méthodes de travail (45')**

- **Gestion des dossiers (15')**

1. Que faites-vous lorsque vous devez créer un dossier ?

➔ *Cerner la logique de création, savoir s'ils demandent un accès, s'ils vérifient ou non qu'un dossier similaire existe, etc.*

2. Quelles sont vos règles/habitudes de nommage ?
3. Comment procédez-vous lorsqu'il s'agit de supprimer les dossiers ou documents ? (si vous en supprimez, quels sont vos critères, méthode, etc.) Et au niveau de l'archivage ?

➔ *Voir aussi pour le papier*

- Recherche (15')

4. Combien de temps mettez-vous pour retrouver un dossier ?

➔ *Pour leurs documents et ceux des autres, facilité ou non de repérage. Leur faire comprendre que les logiques personnelles de classement induisent des difficultés dans la recherche pour les autres utilisateurs.*
5. Comment procédez-vous pour retrouver un dossier/document ?

➔ *Savoir s'ils utilisent les fonctions de recherche Windows ou d'autres raccourcis, etc.*
6. Vous est-il déjà arrivé de ne plus retrouver des dossiers ?

- Classement (15')

7. Comment faites-vous pour classer vos documents/dossiers ?

➔ *Identifier les méthodes de classements et autres logiques pour le papier et le numérique.*
8. Est-ce que vous classez vos dossiers numériques de la même façon que les dossiers papier ? Et inversement, si non, pourquoi ?
9. Votre lecteur H ou C contient-il des dossiers autres que privés et qui devraient se trouver dans les dossiers P, M ? Si oui, pour quelle raison et quels sont ces dossiers (versions de travail ou autre, etc.) ?

➔ *Se rendre compte de la masse de dossiers inaccessibles de par leur emplacement et sensibiliser le collaborateur à ceci ainsi qu'aux nécessités d'accès à l'information qui concerne l'organisation. Egalement rappeler que les données stockées sous C ne sont pas sauvegardées (selon directives, ce qui peut poser un sérieux problème).*

- **Accès (15')**

10. Quels sont les dossiers/documents et/ou données confidentiels dont l'accès devrait être restreint ? Si oui, à qui ces accès devraient-ils être accordés ?

➔ *Ici tenter de faire comprendre aux gens qu'une ouverture est nécessaire, que la notion de partage s'inscrit dans une collaboration nécessaire à la bonne marche de l'organisation. Expliquer que les données sensibles peuvent faire (et feront naturellement) l'objet d'une protection (telles les RH) et que certains documents peuvent être protégés mais qu'il n'est pas pertinent et même nuisible dans certains cas de mettre trop de restrictions d'accès (D'ailleurs, certains collaborateurs créent parfois leurs dossiers dans les mauvais répertoires en raison d'accès insuffisants). Sensibiliser et convaincre en ce sens !*

- **Point sur l'inventaire (50')**

- Présentation et explication d'une ébauche de nouvelle classification des documents

➔ *Montrer l'arborescence les concernant avec recensement des activités par nos soins (mindmap) et leur expliquer le principe d'un plan de classement bien structuré (hiérarchie, simplicité et souplesse, traitement par affaire/activité, avantages pour eux, etc. = attention au fait que cela risque de les perturber car potentiellement beaucoup de changements, mais insister sur le fait qu'ils auront tous les dossiers utiles à leur travail et que seule la structure change pour être plus conforme aux exigences archivistiques et faciliter la gestion des docs au final)*

- Quels sont les dossiers qui sont directement rattachés à vos activités (les dossiers dont vous êtes responsables) ?

➔ *Leur demander des précisions sur certains dossiers si nécessaire, selon recensement P+M*

- Quels sont les types de documents créés ? (PV, rapports, etc.)

➔ *Etablir la typologie des documents*

- Tel dossier est-il créé mensuellement, annuellement, au besoin ?

- Quels sont les documents les plus utilisés ?

- Avez-vous des dossiers « divers », « autres » ou « infos » ?

- Comment les différentes versions des documents sont-elles gérées ?

- Etc., selon ce qui vient durant l'entretien.

- **Besoins et attentes (10')**

11. Quels sont les éléments que vous aimeriez améliorer ?
12. Quelles sont vos attentes ?
13. Seriez-vous prêt à participer au groupe de travail sur la conception du plan de classement ?
 - ➔ *Parler ici de la suite du projet, des séances de conception en groupes, du fait qu'ils seront impliqués et formés et que leur contribution est primordiale puisqu'ils sont les utilisateurs finaux et qu'il s'agira surtout de tester et valider l'arborescence une fois proposée.*
14. Quelles sont vos éventuelles craintes et/ou réticence vis-à-vis de ce projet ?

Notes :

- Adapter quelque peu le questionnaire selon la personne interviewée et ce qui a été constaté au préalable dans le recensement.
- Selon la décision prise, l'inventaire papier ne sera pas effectué et l'arborescence concerne uniquement les documents électroniques. Il peut cependant être pertinent de profiter de l'entretien pour déjà repérer certaines habitudes au niveau du classement des documents papier et les éventuels risques liés à ladite décision de ne pas les prendre en compte.
- Ne pas oublier de dresser l'inventaire typologique !

Annexe 5 : Typologie des documents de l'OCOSP

Affiche	Logo
Agenda	Loi
Article de presse	Modèles
Bilan	Note
Budget	Ordre du jour
Cahier des charges	Organigramme
Communiqué	Photographie
Correspondance	Planning
Directive	Procédure
Document de travail	Procès-verbal
Facture	Publication
Flyers	Rapport
Guide	Rapport d'activité
Image	Règlement
Inventaire	Statistique
Liste	Tableau

Annexe 6 : Plan de classement

PLAN DE CLASSEMENT DE L'OCOSP

GUIDE D'UTILISATION

Version 1, 12.07.2014

Mises à jour		
Niveau	Date	Modification effectuée

Table des matières

<u>2. Le plan de classement</u>	67
<u>2.1 Origine et développement</u>	67
<u>2.2 Principes directeurs</u>	67
<u>2.3 Responsabilités</u>	68
<u>2.4 Exclusion de rubriques</u>	68
<u>2.5 Système de cotation</u>	69
<u>2.6 Règles pour la mise à jour</u>	69
<u>3. Documentation</u>	70
<u>3.1 Arborescence en mode plan</u>	70
<u>3.2 Arborescence développée</u>	76
<u>3.3 En cours de validation</u>	103

1. Le plan de classement

1.1 ORIGINE ET DÉVELOPPEMENT

La Direction de l'OCOSP a récemment inscrit dans ses axes de développement la volonté de mettre en place un système cantonal d'archivage pour l'institution. En effet, jusque là, l'Office n'avait que peu de contrôle sur la masse documentaire produite et reçue dans le cadre de ses activités. L'objectif est donc de revoir les pratiques en matière d'archivage en vue d'assurer la préservation de la mémoire institutionnelle. L'Unité Information et Documentation de l'Office a ainsi été mandatée afin de mener à bien l'opérationnalisation de cet axe à travers le projet de gestion des documents.

Ce projet est né de différents constats liés à la gestion documentaire de l'Office qui s'avère problématique sur le long terme et présente certains risques pour lesquels il est nécessaire aujourd'hui de prendre des mesures. Ainsi, la première étape est la rationalisation de la gestion des documents à travers la création et la mise en œuvre d'outils qui permettent d'optimiser celle-ci. Dans ce cadre, il a été décidé de concevoir un plan de classement qui définisse une structure de répertoires informatiques pour les documents électroniques de la Direction, des responsables de prestations ainsi que de l'UID.

La conception de l'arborescence de classement a été menée et réalisée en collaboration avec une étudiante de la Haute Ecole de Gestion de Genève dans le cadre d'un travail de bachelor.

Le présent document se veut être un guide d'utilisation à l'attention des collaborateurs qui explicite les principes du plan de classement, ses caractéristiques ainsi que ses règles. En deuxième partie, on y retrouve l'arborescence sous sa forme simple ainsi que sous sa forme développée qui est agrémentée de définitions.

1.2 PRINCIPES DIRECTEURS

Le plan de classement est une structure de rubriques ordonnées hiérarchiquement et qui représente l'arborescence de répertoires informatiques dans laquelle seront classés les documents. Ci après, ses principes sont expliqués en quelques point ;

- Regroupement par activité

L'idée est de pouvoir réunir tous les documents relatifs à une même activité en vue d'avoir une meilleure représentation de chaque affaire et ainsi améliorer le repérage général des documents.

- Un système documenté

Le présent guide se veut être un cadre pour l'utilisation de l'arborescence en vue d'uniformiser les pratiques de gestion des documents au sein de l'institution. Aussi, au chapitre 2, vous trouverez le plan de classement sous sa forme développée en format tableau. Des définitions ainsi que des notes d'application (N/A) ont été appliquées à certaines rubriques afin d'expliquer ce qui doit se trouver dans chaque rubrique et donner des indications sur la façon de classer les dossiers.

- Un document à sa place

Chaque document a une place spécifique au sein de l'arborescence, il ne doit donc absolument pas se retrouver à deux endroits différents. Les copies de dossiers/fichiers ne sont pas admises et, si besoin, l'accès au document peut être amélioré par la création d'un raccourci sur votre espace de travail.

1.3 RESPONSABILITÉS

La structure développée contient également la mention de responsabilité. Cela signifie que les personnes ayant la responsabilité des dossiers sont en charge de la bonne gestion de ceux-ci et doivent s'assurer de la bonne application du plan de classement.

En ce qui concerne la responsabilité de la structure générale, les répondants sont Carole Bertacco et Yves Berger (UID). Toute demande est donc à leur adresser.

1.4 EXCLUSION DE RUBRIQUES

Les rubriques suivantes sont exclues de l'arborescence, ce qui signifie qu'elles ne doivent en aucun cas y figurer :

- Les rubriques de type « divers » ou « généralités »
- Les rubriques nominatives

Cette liste n'est pas exhaustive et est sujette à d'autres ajouts. Pour toute modification de l'arborescence, veuillez vous référer au chapitre 3 de ce guide.

1.5 SYSTÈME DE COTATION

La cotation utilisée pour le premier niveau de l'arborescence est une cotation alphabétique. Chaque rubrique principale commence donc par une lettre en A et K.

Les sous-rubriques quand à elles sont cotées selon un mélange de caractères alphabétiques, numériques et numériques-séquentiels. Seuls les dossiers figés ont été cotés.

1.6 RÈGLES POUR LA MISE À JOUR

Toute modification (ajouts et/ou suppression y compris) des 3 premiers niveaux de l'arborescence doit être soumise pour approbation aux répondants. Les demandes doivent leur être adressées avec justification. Toute modification apportée à l'arborescence doit en effet pouvoir être suivie et documentée pour une meilleure garantie de sa qualité sur le long terme ainsi qu'une vision de son évolution. Les décisions sont saisies et conservées dans un fichier annexe.

En sus, le présent document doit être actualisé selon les modifications apportées à la structure physique afin de toujours en être le reflet exact. Le détail des modifications apportées est consigné sur la 1^{ère} page du guide par les répondants.

2. Documentation

2.1 ARBORESCENCE EN MODE PLAN

A DIRECTION

A000 Documents constitutifs

A010 Lois et règlements

A020 Axes de développement

A100 Pilotage

A110 CODIR

A120 COCAIN

A130 DADI

A140 Plénière

A150 Projets

A200 Collaborations cantonales

A210 CE

A220 DFJC

A230 UPS

A300 Relations externes

A310 Associations du personnel

A320 CDOPU

A330 CIIP

A340 CISCO

A350 CLOR

A360 SEFRI

A400 Vie quotidienne

A500 Correspondance

A600 Communication

A610 Présentations

A620 Presse

A700 Rapports annuels

A800 Statistiques

A900 Outils

A910 Modèles bureautiques

A920 Procédures et processus

A930 Agenda et manifestations

A940 Plannings des tâches et

échéanciers

A950 Archives

B RESSOURCES FINANCIERES

B100 Directives

B200 Caisse

B300 Remboursement des frais

B400 Budget

D RESSOURCES INFORMATIQUES

D100 Applications

D200 Equipements

D300 Répondant informatique

D400 Bases de données

C RESSOURCES HUMAINES

C100 Directives et formulaires

C200 Organigramme

C300 Gestion du temps de travail

C400 Dossiers du personnel

C500 Formation

C510 Formation continue

**C520 Formation des stagiaires et
apprentis**

C530 Demandes de formation

C540 Supervision

C600 Recrutement du personnel

C700 Accueil nouveaux collaborateurs

C800 Dépenses de service

E RESSOURCES MATERIELLES

E100 Tests

E200 Logistique

E210 Infrastructures

E220 Mobilier

E230 Economat

E300 Modèles bureautiques

F ECO

F100 Organisation

F110 Documents constitutifs

F111 Catalogue de prestations

F112 Lois et règlements

F120 Groupes de coordination

F121 Intervention

F122 Groupe ECO

F123 Plénière ECO

F130 Projets

F500 Activités

F510 Prestations collectives

F511 Ateliers

F512 Lettres aux parents

F513 Manifestations

d'information

F514 Soirées d'information

aux parents

F515 Stages

F516 Passages en classe

F517 AMP

F540 Prestations individuelles

F541 Coaching (Start-up)

F542 Bilan (CB-O)

F543 Préapprentissage

F544 AFP

F545 APO ECO

F560 Outils

F561 Documentation OSP

F562 Modèles bureautiques

F563 Listes des

Etablissements scolaires

F900 Evaluation

F910 Communication

F920 Rapports

F930 Statistiques

G CASE MANAGEMENT

G100 Organisation

G110 Documents constitutifs

G120 Groupes de coordination

G121 Ccmr

G122 Di-T1

G123 Unité T1

G124 Intervision

G130 Processus

G140 Projets

G500 Activités

G520 Conseil

G521 APO Hors DGEO

G530 Processus ECO-T1

G531 Phase été

G532 Phase automne

G533 Phase hiver

G534 Phase printemps

G540 Mesures transition

G541 COFOP

G542 Ecole des métiers

G543 OPTI

G544 SeMo

G550 Outils

G552 Modèles bureautiques

G553 Procédures

G900 Evaluation

G910 Communications

G920 Statistiques

G930 Rapports

H F2

H100 Organisation

H110 Contacts avec la DGEP

H120 Groupes de coordination

H140 Relations externes

H150 Projets

H160 Catalogue des prestations

H500 Activités

H510 EM

H520 ECGC

H530 Ateliers

H540 Forum Horizon

H550 Prestations individuelles

H560 Gymnase du soir

H570 Outils

H171 Modèles bureautiques

**H172 Informations sur les
gymnases**

H173 Procédures

H900 Evaluation

H910 Communication

H920 Rapports

H930 Statistiques

L UID

L100 Organisation

L110 Catalogue des prestations

L120 Commandes et stocks

L121 Docs dans les ES

L122 Commandes

L123 Tableaux des commandes

L124 Logistique KA

L125 Réquisitions

L130 Plannings

L140 Groupes de coordination

L141 CIEP

L142 Séance UID

L150 Projets

L160 Tâches et remplacement

L500 Activités

L510 BPA

L520 Media

L521 Site internet

L522 Site mobile

L530 Orientation.ch

L531 BOP

L532 Ecol'info

L533 E-doc

L534 Uni'info

L540 Rédaction

L541 Actualités

L542 Affiches

L543 Films

L544 Presse

L545 Publications

L546 Ressources

documentaires

L547 Schémas et tableaux

L550 CIEP

L551 Visites de classe

L552 Classeurs thématiques

L560 Renseignements

L561 Demandes info mails

L562 Centrale téléphonique

L570 Outils

L571 Graphisme

L572 Modèles bureautiques

L573 Banque de données

photos

L574 Procédures

L900 Evaluation

L910 Communication

L911 Matériel promotionnel

L912 Listes de productions

L913 Adresses de diffusion

L914 Présentations

L920 Rapports

L930 Statistiques

A Direction

Cette rubrique regroupe l'ensemble des documents relatifs aux activités de gestion et pilotage de l'institution ainsi que les documents de synthèse sur l'ensemble des prestations.

N/A : Les dossiers relatifs à une prestation spécifique seront classés dans les rubriques y relatives (E à L).

Cote et désignation		Responsabilité	Accès	
A000 Documents constitutifs Cette rubrique contient tous les documents qui sont relatifs aux missions et objectifs de l’OCOSP.			Tous les collaborateurs	
	A010 Lois et règlements			
	A020 Axes de développement			
A100 Pilotage Cette rubrique contient tous les dossiers des groupes de pilotage et de travail ainsi que le résumé des décisions et les projets.			Direction / Secrétaire de direction	Direction / Secrétaire de direction / Responsables de prestations / Chefs de centre
	A110 CODIR			
	A120 COCAIN			
	A130 DADI			
	A140 Plénière			
	A150 Projets		Non définis	

		Groupes de travail		
	Dossiers non-figés	Travaux de recherche		
A200 Collaborations cantonales Cette rubrique contient tous les dossiers relatifs aux collaborations de l’Office avec d’autres entités cantonales. <i>N/A : Les dossiers doivent être créés alphabétiquement au nom de l’entité.</i>			Direction / Secrétaire de direction	Direction / Secrétaire de direction
	A210 CE			
	A220 DFJC			
	Dossiers non-figés	DGEP		
		SESAF		
		DGEO		
		OCBE		
A230 UPS				
A300 Relations externes Cette rubrique contient tous les dossiers relatifs aux relations externes de l’Office. <i>N/A : Les dossiers doivent être créés alphabétiquement au nom de l’entité.</i>				
	A310 Associations du personnel			

	Dossiers non-figés	APACRO	Direction / Secrétaire de direction	Direction / Secrétaire de direction
		AVPO		
	A320 CDOPU			
	A330 CIIP			
	A340 CISCO			
	A350 CLOR			
	A360 SEFRI			
A400 Vie quotidienne Cette rubrique contient les dossiers relatifs aux activités sociales internes à l’Office (sorties, réceptions, vœux et remerciements, etc.)			Direction / Secrétaire de direction	Tous les collaborateurs
A500 Correspondance Cette rubrique contient les correspondances qui ne pourraient pas être rattachées à une activité particulière au sein d’une autre rubrique de l’arborescence.				Direction / Secrétaire de direction
A600 Communication Cette rubrique contient les documents qui ont trait à la communication générale de l’institution.				Tous les collaborateurs
	A610 Présentations			
	A620 Presse			

A700 Rapports annuels Cette rubrique contient les rapports d’activités de l’institution. <i>N/A : Si plusieurs documents sont créés pour une même période, des dossiers classés par année peuvent être constitués.</i>		Direction / Secrétaire de direction	Tous les collaborateurs
A800 Statistiques			
A900 Outils Cette rubrique contient les dossiers relatifs aux outils qui sont utiles à la planification et à la gestion des activités.			
	A910 Modèles bureautiques		
	A920 Procédures et processus		
	A930 Agenda et manifestations		
	A940 Plannings des tâches et échéanciers		
	A950 Archives		

B Ressources financières

Cette rubrique regroupe les documents qui concernent la gestion financière de l'Office.

Cote et désignation	Responsabilité	Accès
B100 Directives Cette rubrique comprend l'ensemble des directives relatives au traitement des ressources financières.	Direction / Secrétaire de direction	Direction / Secrétaire de direction
B200 Caisse Cette rubrique comprend l'ensemble des documents relatifs à la gestion de la petite caisse.		
B300 Remboursement des frais Cette rubrique comprend l'ensemble des documents comptables relatifs au suivi des demandes et remboursements de frais.		
B400 Budget Cette rubrique comprend l'ensemble des documents relatifs aux budgets.		

C Ressources humaines

Cette rubrique regroupe l'ensemble des documents relatifs aux activités et à la gestion du personnel de l'Office.

Cote et désignation	Responsabilité	Accès
C100 Directives et formulaires Cette rubrique contient l'ensemble des documents généraux tels les directives et les formulaires utiles pour le personnel.	Direction / Secrétaire de direction	Tous les collaborateurs
C200 Organigramme Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs à l'organigramme ainsi qu'à la localisation du personnel au sein de l'institution.		
C300 Gestion du temps de travail Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs à la gestion du temps de travail, tels que les tableaux de vacances/absences/présences ainsi que la gestion de mobatime.		
C400 Dossiers du personnel Cette rubrique contient l'ensemble des dossiers relatifs à la gestion du personnel. <i>N/A : Ce dossier étant partagé avec le SESAF, la structure en est libre. Dans la mesure du possible, les dossiers devraient être ordonnés par ordre alphabétique au nom du collaborateur.</i>		Direction / Secrétaire de direction

C500 Formation Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs à la formation des collaborateurs, en interne comme en externe.	Direction / Secrétaire de direction	Tous les collaborate urs
<div></div> C510 Formation continue C520 Formation des stagiaires et apprentis C530 Demandes de formation C540 Supervision		Direction / Secrétaire de direction
C600 Recrutement du personnel Ce dossier contient l'ensemble des documents relatifs au processus de recrutement du personnel, tels que les annonces de postes, traitement des dossiers non retenus, etc.		Tous les collaborate urs
C700 Accueil nouveaux collaborateurs Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs à la journée d'accueil des nouveaux collaborateurs.		Tous les collaborate urs
C800 Dépenses de service Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs au traitement des dépenses de services.		

D Ressources informatiques

Cette rubrique regroupe l'ensemble des documents relatifs aux ressources informatiques de l'Office.

Cote et désignation	Responsabilité	Accès
D100 Applications Cette rubrique contient tous les documents relatifs aux applications informatiques (fichiers sources, modes d'emplois, procédures, etc.). <i>N/A : Les dossiers sont créés par nom d'application.</i>	Répondant informatique	Tous les collaborateurs
D200 Equipements Cette rubrique contient tous les documents relatifs aux équipements informatiques. <i>N/A : Les dossiers sont créés par intitulé d'équipement.</i>		
D300 Répondant informatique Cette rubrique contient l'ensemble des dossiers d'activités relatifs à la fonction de répondant informatique de l'Office.		Répondant informatique
D400 Bases de données Cette rubrique contient tous les documents relatifs aux bases de données (fichiers sources, modes d'emplois, procédures, etc.). <i>N/A : Les dossiers sont créés par intitulé de la base.</i>		Tous les collaborateurs

E Ressources matérielles

Cette rubrique regroupe l'ensemble des documents relatifs aux ressources matérielles communes à l'Office.

Cote et désignation		Responsabilité	Accès
E100 Tests Cette rubrique contient l'ensemble des tests utilisés au sein de l'institution, ainsi que leur documentation.		Non-définie	Tous les collaborateurs
E200 Logistique Cette rubrique contient les dossiers relatifs à la gestion logistique.		Direction / Secrétaire de direction	Direction / Secrétaire de direction
	E210 Infrastructures E220 Mobilier E230 Economat		
E300 Modèles bureautiques Cette rubrique contient l'ensemble des modèles généraux de l'institution tels que la charte graphique, les lettres-types et dernières versions des logos disponibles à l'ensemble des collaborateurs.			

F ECO

Cette rubrique regroupe l'ensemble des documents relatifs à l'organisation, aux activités et à l'évaluation de la prestation Ecole obligatoire. Les documents concernant le processus ECO-T1 ont été regroupés sous la rubrique principale suivante « Case Management ».

Cote et désignation		Responsabilité	Accès
F100 Organisation Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs à l'organisation de la prestation.		Responsable de prestation ECO / Secrétaire du responsable de prestation	Tous les collaborateurs
	F110 Documents constitutifs Cette rubrique contient tous les documents qui sont spécifiquement relatifs aux missions et objectifs de la prestation ECO.		
	F111 Catalogue de prestations		
	F112 Lois et règlements		
	F120 Groupes de coordination Cette rubrique contient l'ensemble des documents des groupes de coordination.		Accès à définir selon les participants aux différents groupes
	F121 Intervision		
	F122 Groupe ECO		
	F123 Plénière ECO		

	F130 Projets Cette rubrique comprend tous les documents relatifs aux différents projets menés par la prestation.		Responsable de prestation ECO / Secrétaire du responsable de prestation	Accès à définir selon les participants aux différents projets
	Dossiers non-figés	Enquête sur les choix		
	Dossiers non-figés	Groupes de travail		
F500 Activités Cette rubrique comprend l'ensemble des documents relatifs aux activités de la prestation. Elle est subdivisée en prestations collectives et individuelles pour une meilleure représentation.				Tous les collaborateurs
	F510 Prestations collectives			
		F511 Ateliers		
		F512 Lettres aux parents		
		F513 Manifestation d'information		
		F514 Soirées d'information aux parents		
		F515 Stages		
		F516 Passages en classe		

		F517 AMP	Responsable de prestation ECO / Secrétaire du responsable de prestation	Tous les collaborateurs
	F540 Prestations individuelles			
		F541 Coaching (Start-up)		
		F542 Bilan (CB-O)		
		F543 Préapprentissage		
		F544 AFP		
		F545 APO ECO		
	F560 Outils Cette rubrique contient l'ensemble des documents qui représentent des outils en support aux activités de la prestation, tels que les modèles de bureautiques de contenu ou encore les procédures.			
		F561 Documentation OSP (en cours de discussion)		
		F562 Modèles bureautiques		
		F563 Listes des établissements scolaires		

F900 Evaluation Cette rubrique comporte les documents qui sont spécifiques à l'évaluation de la prestation dans son intégralité. <i>N/A : Les documents relatifs à une activité spécifique doivent être liés à celle-ci.</i>		Responsable de prestation ECO / Secrétaire du responsable de prestation	Tous les collaborateurs
	F910 Communication		
	F920 Rapports		
	F930 Statistiques		

G Case Management

Cette rubrique regroupe l'ensemble des documents relatifs à l'organisation, aux activités et à l'évaluation de la prestation Case Management. On y trouve également les dossiers relatifs au Processus ECO-T1.

Cote et désignation			Responsabl e	Accès
G100 Organisation Cette rubrique contient l’ensemble des documents relatifs à l’organisation de la prestation.			Responsabl e de prestation ECO / Secrétaire du responsable de prestation	Tous les collaborateurs
	G110 Documents constitutifs Cette rubrique contient tous les documents qui sont spécifiquement relatifs aux missions et objectifs de la prestation T1			Accès à définir selon les participants aux différents groupes
	G120 Groupes de coordination Cette rubrique contient l’ensemble des documents des groupes de coordination.			
		G121 Ccmr		
		G122 Di- T1		
G123 Unité T1				
	G124 Intervisio n			

	G130 Processus Cette rubrique comprend tous les documents qui ont trait aux processus initié dans le cadre de la prestation.		Responsabl e de prestation ECO / Secrétaire du responsable de prestation	Tous les collaborateurs
	G140 Projets Cette rubrique comprend tous les documents relatifs aux différents projets menés par la prestation.			Accès à définir selon les participants aux différents groupes
	Dossiers non-figés	COFOP 2		
				Groupes de travail
	G150 Contacts avec le SEFRI Cette rubrique reste à valider			
G500 Activités Cette rubrique comprend l'ensemble des documents relatifs aux activités de la prestation.				
	G110 Case managers (en cours de discussion)		Tous les collaborateurs	
	G520 Conseil			
		G521 APO Hors DGEO		
	G530 Processus ECO-T1 Cette rubrique comprend l'ensemble			

	des documents relatifs à la réalisation du processus ECO-T1 et ses différentes phases.					
		G531 Phase été	Responsabl e de prestation ECO / Secrétaire du responsable de prestation	Tous les collaborateurs		
		G532 Phase automne				
		G533 Phase hiver				
		G534 Phase printemp s				
	G540 Mesures transition Cette rubrique comprend l'ensemble des documents liés aux mesures de transition. <i>N/A : Les dossiers doivent être ordonnés alphabétiquement au nom de la structure.</i>					
		G541 COFOP				
		G542 Ecole des métiers				
		G543 OPTI				

		G544 SeMo		
	G550 Outils Cette rubrique contient l'ensemble des documents qui représentent des outils en support aux activités de la prestation, tels que les modèles de bureautiques de contenu ou encore les procédures.		Responsabl e de prestation ECO / Secrétaire du responsable de prestation	Tous les collaborateurs
		G552 Modèles bureautiq ues		
		G553 Procédur es		
G900 Evaluation Cette rubrique comporte les documents qui sont spécifiques à l'évaluation de la prestation dans son intégralité. <i>N/A : Les documents relatifs à une activité spécifique doivent être liés à celle-ci.</i>				
	G910 Communications			
	G920 Statistiques			
	G930 Rapports			

H F2

Cette rubrique regroupe l'ensemble des documents relatifs à l'organisation, aux activités et à l'évaluation de la prestation Formation post-obligatoire F2.

Cote et désignation		Responsabilité	Accès
H100 Organisation Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs à l'organisation de la prestation.		Responsable de prestations / Secrétaire du responsable de prestation	Responsable de prestations / Secrétaire du responsable de prestation
	H110 Contacts avec la DGEP Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs aux contacts établis avec la DGEP et ses divisions. <i>N/A : les dossiers sont créés par ordre alphabétique au nom de l'entité.</i>		
	Dossiers non-figés	Commission FPA	
		Division de l'apprentissage	
		Unité d'enseignement gymnastique	

	H120 Groupes de coordination Cette rubrique contient l'ensemble des documents des groupes de coordination. <i>N/A : les dossiers sont créés par ordre alphabétique au nom du groupe.</i>		Responsabl e de prestations / Secrétaire du responsable de prestation	Accès à définir selon les participants aux différents groupes
	H140 Relations externes Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs aux relations externes. <i>N/A : les dossiers sont créés par ordre alphabétique au nom de l'entité.</i>			Responsable de prestations / Secrétaire du responsable de prestation
	Dossiers non-figés	SOC- UNIL		
				CSFO
	H150 Projets Cette rubrique comprend tous les documents relatifs aux différents projets menés par la prestation.			
H160 Catalogue des prestations			Tous les collaborateurs	
H500 Activités Cette rubrique comprend l'ensemble des documents relatifs aux activités de la prestation.				
	H510 EM Cette rubrique comprend l'ensemble des documents relatifs aux activités			

	qui concernent l'école de maturité.			
	H520 ECGC Cette rubrique comprend l'ensemble des documents relatifs aux activités qui concernent l'école de culture générale et de commerce.		Responsabl e de prestations / Secrétaire du responsable de prestation	Tous les collaborateurs
	H530 Ateliers Cette rubrique comprend tous les documents relatifs aux ateliers organisés pour la prestation.			
	Dossiers non-figés	Contact téléphonique		
		CV		
		Entretien d'embauche		
		Lettre de motivation		
		Méthode de travail		
		Réussir au gymnase		
	H540 Forum Horizon Cette rubrique comprend l'ensemble des documents qui concerne l'organisation du Forum Horizon.			
H550 Prestations individuelles				

	Cette rubrique comprend l'ensemble des documents relatifs aux prestations individuelles menées.			
	H560 Gymnase du soir		Responsabl e de prestations / Secrétaire du responsable de prestation	Responsable de prestations / Secrétaire du responsable de prestation
	H570 Outils Cette rubrique contient l'ensemble des documents qui représentent des outils en support aux activités de la prestation, tels que les modèles de bureautiques de contenu ou encore les procédures.			Tous les collaborateurs
		H171 Modèles bureautiques		
		H172 Informations sur les gymnases		
		H173 Procédures		
H900 Evaluation Cette rubrique comporte les documents qui sont spécifiques à l'évaluation de la prestation dans son intégralité. <i>N/A : Les documents relatifs à une activité spécifique doivent être liés à celle-ci</i>				
	H910 Communication			
	H920 Rapports			

	H930 Statistiques		
--	--------------------------	--	--

L UID

Cette rubrique regroupe l'ensemble des documents relatifs à l'organisation, aux activités et à l'évaluation des prestations de l'Unité Information et Documentation.

Cote et désignation		Responsable	Accès	
L100 Organisation Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs à l'organisation de la prestation.		Responsable de prestations / Secrétaire du responsable de prestation	Tous les collaborateurs	
	L110 Catalogue des prestations			
	L120 Commandes et stocks Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs au traitement des commandes et stocks ainsi qu'à la distribution de documentation.			
				L121 Docs dans les ES
				L122 Commandes
				L123 Tableaux des commandes
				L124 Logistique KA
				L125 Réquisitions
	L130 Plannings <i>N/A : Les dossiers sont à classer par type, puis par année.</i>			

	Dossiers non-figés	Actualités	Responsable de prestations / Secrétaire du responsable de prestation	Tous les collaborateurs
		Production		
		Edition et impression		
		Dossiers CSFO		
	L140 Groupes de coordination		Responsable de prestations / Secrétaire du responsable de prestation	Accès à définir selon les participants aux différents groupes
	Cette rubrique contient l'ensemble des documents des groupes de coordination.			
	N/A : les dossiers sont créés par ordre alphabétique au nom du groupe.			
		L141 CIEP		
		L142 Séance UID		
	L150 Projets		Accès à définir selon les participants aux différents projets	
Cette rubrique comprend tous les documents relatifs aux différents projets menés par la prestation.				
L160 Tâches et remplacement		Tous les collaborateurs		
L500 Activités		Collaborateurs de l'UID		
Cette rubrique comprend l'ensemble des documents relatifs aux activités de la prestation.				
	L510 BPA			

	L520 Media		Responsable de prestations / Secrétaire du responsable de prestation	Collaborateurs de l’UID
		L521 Site internet		
		L522 Site mobile		
	L530 Orientation.ch Cette rubrique contient l’ensemble des documents destinés à alimenter le site Orientation.ch.			
		L531 BOP		
		L532 Ecol’info		
		L533 E-doc		
		L534 Uni’info		
	L540 Rédaction Ce dossier comprend toutes les versions de travail des documents relatifs à la production documentaires de la prestation.			
		L541 Actualités		
		L542 Affiches		
		L543 Films		
		L544 Presse		
		L545 Publications		
		L546 Ressources		

		documentaires			
		L547 Schémas et tableaux			
	L550 CIEP Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs à l'activité de coordination du CIEP.		Responsable de prestations / Secrétaire du responsable de prestation	Tous les collaborateurs	
		L551 Visites de classe			
		L552 Classeurs thématiques			
	L560 Renseignements Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs à l'activité de renseignement.				
		L561 Demandes info mails			
		L562 Centrale téléphonique			
	L570 Outils Cette rubrique contient l'ensemble des documents qui représentent des outils en support aux activités de la prestation, tels que les modèles de bureautiques de contenu ou encore les procédures.				Tous les collaborateurs
		L571 Graphisme			

		L572 Modèles bureautiques		
		L573 Banque de données photos		
		L574 Procédures		
L900 Evaluation Cette rubrique comporte les documents qui sont spécifiques à l'évaluation de la prestation dans son intégralité. <i>N/A : Les documents relatifs à une activité spécifique doivent être liés à celle-ci.</i>		Responsable de prestations / Secrétaire du responsable de prestation	Tous les collaborateurs	
	L910 Communication			
				L911 Matériel promotionnel (en cours de discussion)
				L912 Listes de productions
				L913 Adresses de diffusion
				L914 Présentations
L920 Rapports				
L930 Statistiques				

K Adultes

Cette rubrique regroupe l'ensemble des documents relatifs à l'organisation, aux activités et à l'évaluation de la prestation Adultes.

Cote et désignation		Responsabilité	Accès
H000 Organisation			
Cette rubrique contient l'ensemble des documents relatifs à l'organisation de la prestation.			
EN COURS D'ELABORATION			
H100 Activités			
Cette rubrique comprend l'ensemble des documents relatifs aux activités de la prestation.			
EN COURS D'ELABORATION			
H900 Evaluation			
Cetle rubrique comporte les documents qui sont spécifiques à l'évaluation de la prestation dans son intégralité.			
<i>N/A : Les documents relatifs à une activité spécifique doivent être liés à celle-ci.</i>			
	H910 Communication		
	H920 Rapports		
	H930 Statistiques		