

PRESTATIONS D'ASSISTANCE RECORD MANAGEMENT ; STRUCTURATION SI DOCUMENTAIRE

MEMOIRE METHODOLOGIQUE
ET FINANCIER DE SERDA POUR
LE CONSEIL GENERAL DE GIRONDE

Contact

| Nom | Société | Fonction | Téléphone | E-mail |
|--------------------|---------|---|---------------------|---------------------------|
| Caroline BUSCAL | Serda | Manager Serda maîtrise - Consultante Experte | +33(0)1 44 53 45 07 | Caroline.buscal@serda.com |

SOMMAIRE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | NOTRE COMPREHENSION DU CONTEXTE..... | 4 |
| 1.1 | UN PROJET STRATÉGIQUE INITIÉ À L'ÉCHELLE DE L'ÉTABLISSEMENT..... | 4 |
| 1.2 | UN PROJET INSCRIT AU CŒUR DES PROCESSUS DES SERVICES DE L'ÉTABLISSEMENT..... | 5 |
| 1.3 | L'OBLIGATION DE RFF EN MATIÈRE DE CONSERVATION D'ARCHIVES..... | 6 |
| 1.4 | NOTRE ANALYSE DE VOTRE PROJET..... | 6 |
| 1.5 | L'ASSISTANCE ATTENDUE..... | 10 |
| 2 | NOS CONVICTIONS SUR LE PROJET..... | 11 |
| 2.1 | LA CONNAISSANCE PRÉALABLE DU DOUBLE DOMAINE : INDUSTRIEL ET ARCHIVAGE..... | 11 |
| 2.2 | LA MAÎTRISE DES NORMES ET DU CYCLE DE VIE DOCUMENTAIRE..... | 11 |
| 2.3 | LE DEVOIR DE CONSEIL D'UN ASSISTANT À MAÎTRISE D'OUVRAGE..... | 12 |
| 2.4 | LA MAÎTRISE DES RISQUES..... | 13 |
| 3 | PRÉSENTATION DE SERDA..... | 14 |
| 3.1 | COMPÉTENCES DE SERDA..... | 15 |
| 3.2 | LA VALEUR AJOUTÉE DE SERDA..... | 16 |
| 3.3 | NOTRE APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE D'ACCOMPAGNEMENT POUR LA CONDUITE DU PROJET DE MISE EN QUALITÉ DE LA GESTION DES DOCUMENTS DE RFF..... | 18 |
| 4 | NOS RÉFÉRENCES..... | 20 |
| 5 | CURRICULUM VITAE DES CONSULTANTS PRESENTIS..... | 24 |
| | ODILE QUESNEL..... | 24 |
| | LAURENCE ANOUILH..... | 26 |
| | KARINE CUNEY SANGUINETTI..... | 28 |
| | SLIM BARKETI..... | 29 |
| 6 | LA DEMARCHE PROPOSEE..... | 31 |
| 6.1 | LES ACTEURS DU PROJET..... | 31 |
| 6.1.1 | Pour RFF..... | 31 |
| 6.1.2 | Pour Serda..... | 32 |
| 6.2 | PLAN QUALITÉ ET COMMUNICATION..... | 33 |
| 6.3 | DESCRIPTION DE NOTRE ASSISTANCE..... | 34 |
| 6.4 | MISSION 1 : CONSEIL ET MÉTHODOLOGIE SUR L'ENSEMBLE DU PROJET..... | 35 |
| 6.4.1 | Objectifs..... | 35 |
| 6.4.2 | Méthodologie d'intervention..... | 35 |
| 6.5 | MISSION 2 : ANALYSE DE L'EXISTANT ET RECUEIL DE DONNÉES..... | 38 |
| 6.5.1 | Objectifs..... | 38 |
| 6.5.2 | Méthodologie d'intervention..... | 38 |
| 6.6 | MISSION 3 : RÉALISATION D'OUTILS DE GESTION ET DÉPLOIEMENT..... | 42 |
| 6.6.1 | Objectifs..... | 42 |
| 6.6.2 | Méthodologie d'intervention..... | 42 |
| 6.6.3 | Livrables..... | 44 |
| 6.7 | MISSION 4 : IDENTIFICATION DES PÉRIMÈTRES DOCUMENTAIRES SUSCEPTIBLES DE FAIRE L'OBJET D'UN ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE..... | 46 |
| 6.7.1 | Objectifs..... | 46 |
| 6.7.2 | Méthodologie d'intervention..... | 46 |

| | | |
|-------|---|----|
| 6.7.3 | Livrables | 48 |
| 6.8 | MISSION 5 : PLAN DE MISE EN ŒUVRE DE L'ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE POUR LES DOCUMENTS RELEVANT DE L'ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE STRICT..... | 49 |
| 6.8.1 | Objectifs | 49 |
| 6.8.2 | Méthodologie d'intervention | 49 |
| 6.8.3 | Livrables | 50 |
| 7 | ÉVALUATION FINANCIÈRE, DÉTAIL DES CHARGES ET COÛT PAR PROFIL D'INTERVENANTS | 51 |
| 8 | LA CONFIDENTIALITÉ | 54 |
| 9 | PLANNING | 55 |

1 NOTRE COMPREHENSION DU CONTEXTE

1.1 Un projet stratégique initié à l'échelle de l'institution

L'établissement du Réseau Ferré de France¹ génère depuis 1997 date de sa création, des flux et des stocks importants d'informations et de documents papier et électroniques du fait des missions au niveau des infrastructures ferroviaires de développement, de maintenance, et de la multiplicité des interventions de cohérence et de mise en valeur qui lui sont confiées (propriété et gestion des infrastructures, délégation de service public dans le cadre de la perception de redevance versée par les sociétés ferroviaires, entretien du réseau, gestion des circulations,...), ce d'autant plus dans un contexte d'intensification de l'ouverture à la concurrence² pour le transport des voyageurs au niveau international en 2010, et national pour 2012.

De la maîtrise de cette évolution majeure, auquel s'ajoute le développement en soi du réseau lui même (doublement des lignes à grande vitesse d'ici 2020), RFF est engagé dans une gouvernance associant performance, gestion de la qualité client, réactivité et ouverture « multicanal », pertinence économique (politiques de tarification) et maîtrise des coûts,...qui justifie son rôle de Maître d'ouvrage des grands projets ferroviaires en France et sa valeur ajoutée (pilotage, management de projets, études socio-économiques et financières).

► C'est pourquoi, et ce dans le cadre stratégique du contrat de Performance avec l'Etat signé par RFF pour la période 2010 – 2012 et qui se décline sous forme de 33 engagements pour un réseau de transport durable, un projet fonctionnel de politique documentaire visant à mettre en qualité la gestion des documents est initié à l'échelle même de l'établissement. Il est porteur à la fois d'évolution et d'innovation et décline à son niveau les ambitions plus opérationnelles du contrat de Performance : « objectifs précis, ambitieux et mesurables ».

Le périmètre du projet prend en compte l'ensemble des documents et dossiers générés par les services (effectif de 1000 collaborateurs environ) et ce sur l'ensemble du cycle de vie des fonds documentaires (constitution, identification, classement, conservation, archivage).

¹ Abrégé « RFF » dans le courant du texte de cette offre d'intervention de SERDA

² Ouverture à la concurrence pour le trafic du FRET réalisée en 2005 - 2006

1.2 Un projet inscrit au cœur des processus des services de l'établissement

La nature sensible des activités exercées par RFF contraint également le système documentaire à offrir une haute qualité de « service » à l'ensemble des agents (adaptation aux métiers et à leurs exigences, qualité, accessibilité, sécurité et intégrité, rationalisation des espaces de stockage, fiabilité à tout stade de gestion depuis la production jusqu'à la conservation, recours à des solutions alternatives au support papier, garantie de la confidentialité des informations).

En réalisant un système documentaire complet (couvrant tous les pôles et directions de l'Etablissement) et global (toutes étapes du cycle de vie documentaire, tous supports,...) et s'appuyant sur les apports issus des technologies de l'information comme la gestion électronique de documents, la dématérialisation et les nouveaux supports de conservation et d'archivage, il s'agit toutefois de le rendre opérationnel et adapté aux équipes : prendre en compte les différents besoins de flux, d'accès, de circulation, de stockage aux documents en fonction des types d'activités exercées, des niveaux de responsabilité et des étapes de traitement documentaire.

► Plus qu'une simple évolution, la future organisation documentaire à mettre en place permettra la constitution d'un socle documentaire cohérent, rationnel, opérationnel et sécurisé, et s'inscrira dans une démarche d'innovation en matière de processus de gestion et d'appropriation par l'ensemble des collaborateurs de RFF.

Parallèlement à la création des outils de gestion et à la réflexion sur l'archivage électronique, il s'agira d'identifier les étapes de changement à mettre en place pour rationaliser et faire évoluer les pratiques documentaires, la responsabilisation, et conduire une démarche à la fois de mise en œuvre efficace et maîtrisée dans le temps, et de faciliter une meilleure appropriation par les pôles et directions. Une attention toute particulière à la démarche de conduite de changement est attendue par RFF s'appuyant sur des actions de communication, de sensibilisation, de formation et de coaching si nécessaire.

► C'est pourquoi le Réseau Ferré de France souhaite conduire le projet sous forme de démarche d'appui au chef de projet pour permettre la mise en œuvre de sa politique en matière documentaire en s'appuyant sur la conduite d'une analyse de l'existant pour recueillir les données de gestion , la réalisation des outils et référentiels nécessaires, l'identification des périmètres documentaires en vue d'un archivage électronique et la construction de leur plan de mise en œuvre.

1.3 L'obligation de RFF en matière de conservation d'archives

En tant qu'établissement public à caractère industriel et commercial, et de par ses missions hautement opérationnelles, l'établissement « Réseau Ferré de France » doit répondre aux obligations de gestion et de conservation d'archives³ de nature publique et sensible du fait de son domaine d'activité.

Les fonds documentaires (documents, dossiers, données, métadonnées,...) concernés sont complexes compte tenu de leurs natures documentaires, des contraintes réglementaires afférentes à ce type de fonds, des niveaux de risques en cas de traçabilité insuffisante, et de l'importance des recherches et consultations effectuées par les pôles et directions.

Ainsi l'évolution attendue par la mise en qualité de la gestion du système documentaire devra également inscrire au cœur de sa mise en conception les contraintes et prescriptions auxquelles l'établissement est soumis :

- prescriptions réglementaires des domaines industriels et commerciaux
- règlements en matière d'Informatique et libertés, circulaires interministérielles,
- réglementation propre aux archives publiques (loi 79-18 de référence du 3 janvier 1979 intégré au Code du Patrimoine 2004, et les décrets 79-137, 79-1038 et 79-1040, à laquelle s'ajoute la nouvelle législation sur les archives publiques n°2008-696 du 15 juillet 2008 et parue au JO n°164 du 16 juillet 2008 et ses dispositions modifiant le Code du Patrimoine),
-

1.4 Notre analyse de votre projet

RFF attend, par le projet de mise en qualité du système documentaire, la construction des outils de gestion et la réalisation des premiers travaux de conception d'un système d'archivage électronique, la mise en œuvre d'une gouvernance efficiente, adaptée à la fonction de gestion des documents, améliorant l'organisation depuis la production jusqu'à la conservation, et rationalisant l'accès aux documents.

► Nous sommes en présence d'une démarche de mise en œuvre de système de records management.

Le périmètre du projet de mise en qualité du système documentaire porte sur l'ensemble des fonds des dossiers et des documents produits et reçus par les pôles et directions de RFF dans le cadre de ses activités ; les opérations type feront l'objet d'une identification au cours des entretiens menés dans le cadre de la mission 2 pour préciser et analyser les process documentaires à proprement parlé (création

³ Nous rappelons que la traduction française récemment rendue publique du Records management est « la gestion des archives »

ou réception de document, traitement, description / référencement, classement, stockage, diffusion, consultation, archivage, destruction,...).

Ce projet de mise en qualité du système documentaire se doit de :

- D'analyser les processus types sous forme de cartographie, et les processus⁴ amenant à la gestion des fonds documentaires [production / réception, constitution de fonds, classement, description / référencement, consultation, diffusion, versement, conservation, destruction,...], les typologies et volumes, les métadonnées, les statuts⁵, les niveaux de responsabilité et les profils de producteurs et d'utilisateurs, les contraintes de conservation [réglementaires et patrimoniales], les usages et attentes en matière de politique d'archivage, les flux, et les seuils critiques,
- De construire les référentiels de gestion : plans de classement papier et électronique (pour les répertoires et serveurs), règles de gestion, règles de nommage, règles d'évolution des plans de classement, listes,....
- D'amorcer la mise en œuvre de l'archivage électronique pour RFF par 3 opérations préliminaires : identification de périmètres documentaires (avec les adaptations d'outils de gestion et de référentiels en conséquence), l'identification de 5 projet pilote, et les plans de mise en œuvre⁶ de ces mêmes 5 projets.

► La conduite de ce projet de mise en qualité de la gestion des documents pour Réseau Ferré de France aura en effet un rôle clé à jouer dans le cadre de l'évolution⁷ de l'établissement lui même, et de ses modes de gouvernance ; La conduite des changements à venir et l'appropriation des nouveaux comportements à adopter en matière documentaire par les équipes des pôles et directions de l'établissement, est un facteur essentiel de la réussite dudit projet.

Outre la mission 1 qui a pour vocation de préciser l'ensemble des actions à mener dans le cadre du pilotage du projet de mise en qualité de la gestion des documents, la mission 2 est essentielle pour permettre de recueillir l'ensemble des éléments et données nécessaires à la conception des outils et à la diffusion des nouveaux modes d'organisation documentaire et d'archivage, c'est pourquoi nous vous proposons d'étudier plus précisément , dans ce cadre, les aspects techniques suivants :

Relever l'ensemble des données documentaires : les natures documentaires, les métadonnées, les éléments de cycle de vie, les niveaux de responsabilité, les supports, tant au niveau flux que fonds documentaires classés, et établir les outils et référentiels

Identifier les modes d'organisation pratiquées et souhaitées tant par les services des pôles et directions qu'au niveau management de l'organisation sous forme d'analyse de processus pour les

⁴ Notre domaine d'expertise nous amène à travailler en s'appuyant sur les recommandations de la norme ISO 15489 « Records management » qui en terme de processus documentaire parle de « continuum » en matière d'enchaînement des étapes de gestion pour décrire les processus de traitement d'information et de document

⁵ Statut : vital, stratégique, opérationnel, fonctionnel, support

⁶ Nous avons bien noté que cette opération faisait l'objet d'une mission spécifique : mission 5 optionnelle

⁷ En référence au contrat de performance avec l'Etat pour la période 2008-2010 (cf page 5 du CCTP)

opérations types ; (flux et regroupement de fonds d'archives, stockage, usages, référencement, internalisation / externalisation,...)

instruction d'un document de référence

instruction d'un marché public

traitement du courrier départ

réception et traitement du courrier arrivée

.....

Identifier précisément les activités à prendre en charge dans le domaine de la gestion documentaire les acteurs concernés et l'impact sur les fonctions documentaires actuelles (ex les rôles et fonctions de l'unité de documentation et d'archives et des 3 personnes en fonction), comme sur les fonctions métier (chefs de service, chargés de dossiers,...)

Construire l'ensemble des référentiels dont l'élément central sera les plans de classement et les règles de gestion ; les procédures et modes opératoires seront également proposés ; nous précisons également que ce socle documentaire intégrera une procédure d'audit du système documentaire ainsi que des procédures d'évolution du système : procédure de révision ou de mise à jour, procédure de correction, procédure d'extension du système vers de nouvelles données,....

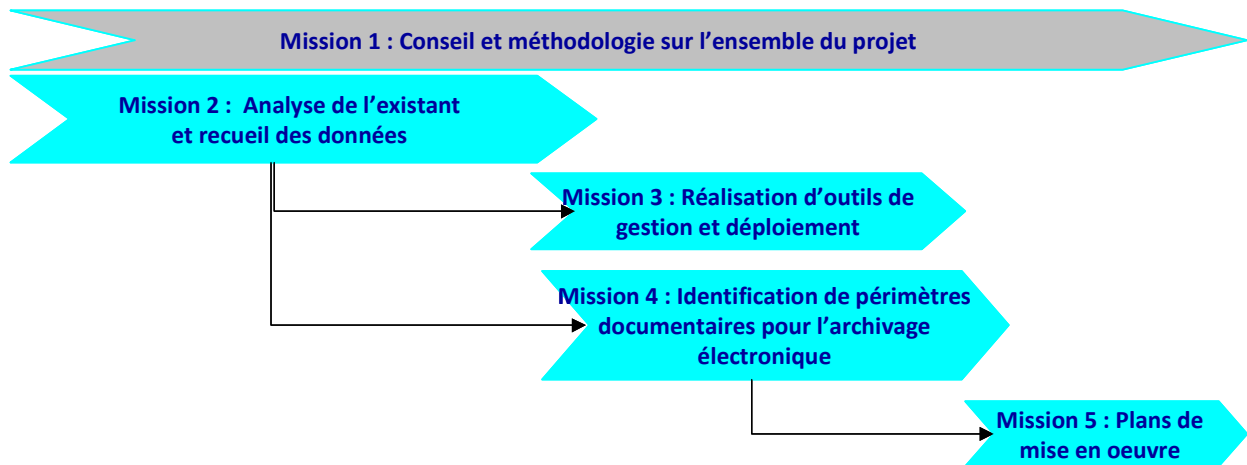
Amorcer la mise en œuvre d'un archivage électronique par l'identification de périmètres documentaires, la définition de projets pilote (comme les courriers, les dossiers de projet de ligne, la documentation technique, les actes,) et construire leurs plans de mise en œuvre ; A ce stade seront intégrés les éléments juridiques et les contraintes d'un système d'archivage électronique à valeur légale. A ce titre, Serda précise travailler régulièrement avec le cabinet Alain Bensoussan Avocats sur ce domaine de l'archivage, et intègre dans le cadre de cette proposition (au niveau des missions attendues) l'intervention d'un avocat⁸ expert sur ce domaine.

Faciliter la mise en œuvre des nouveaux modes de gestion documentaire par une démarche intégrée de communication et de sensibilisation tout au long du projet y compris lors de la période de garantie de 3 mois post missions menées.

► Nous considérons que le projet sur lequel vous recherchez une assistance est un projet ambitieux, de par le périmètre déterminé à construire, la politique de traçabilité des flux et de classement des fonds documentaires, et innovant car intégrant au cœur de sa mise en œuvre l'articulation entre la construction des nouveaux référentiels, le démarrage d'un projet d'archivage électronique et l'accompagnement au changement.

⁸ Cf chapitre 6 de la présente offre : proposition de l'équipe intervenante

Afin d'être accompagnée pour répondre à ces enjeux et s'assurer de la bonne réalisation de la mise en qualité de la gestion des documents, Réseau Ferré de France a diffusé un appel d'offres pour une prestation d'accompagnement et d'assistance sous forme de 4 missions fermes et d'1 mission optionnelle :



L'ensemble de ces travaux seront menés par le cabinet conseil missionné en collaboration avec les instances du projet de RFF.

La direction de RFF souhaite être accompagnée dans cette démarche par une société experte sur l'ensemble de ce domaine : le groupe SERDA, entièrement dédié et spécialisé en logiques et systèmes d'organisation de la Mémoire et du Savoir, est organisé autour de 3 activités majeures que sont la conduite de projet, la veille métier et la conduite d'études et la formation. Il saura mettre à disposition :

- son analyse et sa vision sur les évolutions des modèles d'organisation pour la gestion et l'archivage de l'information et des documents
- sa maîtrise du domaine documentaire (records management, archives, ressources documentaires, collections de documents, tous supports, et ce, sur l'ensemble du cycle de vie documentaire)
- sa compétence en matière de conduite de projet complexe (organisation, gestion de contenus, conduite de changement, risques,...)

► Nous rappelons à ce titre que SERDA mène des études prospectives sur les évolutions des systèmes d'information que sont le records management, l'archivage électronique,... dans le cadre de Serda Lab.

1.5 L'assistance attendue

Face à ces points de complexité et à la nécessité de traiter la question dans un délai optimal eu égard à ses enjeux, RFF a décidé de s'appuyer sur un assistant à maître d'ouvrage (AMO) pour :

1. Analyse la situation actuelle et les besoins en terme de périmètres, processus et réglementations pour la mise en qualité de la gestion des documents au sein de l'établissement ;
2. Intègre les attentes des services et leur impact sur le fonctionnement documentaire en cours de mise en œuvre ;
3. Propose les outils de gestion et référentiels attendus ;
4. Accompagne l'initialisation des projets en matière d'archivage électronique ;
5. Transmette son savoir faire tant au point de vue méthodologique qu'opérationnel tout au long des missions de ce projet pour permettre au chef de projet de s'approprier la mise en œuvre du nouveau système documentaire et facilite son appropriation par les équipes des directions et des pôles ;
6. Garantisse tout au long de son intervention les choix et décisions prises, dans le cadre de son « devoir de conseil » qui est l'essence même de l'intervention de tout assistant à maîtrise d'ouvrage ; Serda est en mesure de piloter une analyse des risques à 2 niveaux : risque opérationnel au niveau du projet par la mise en place et le suivi sous forme de tableau de bord d'indicateurs de risques, et au niveau fonctionnel par la mise en place d'indicateurs liés à la gouvernance du système de gestion des documents.

2 NOS CONVICTIONS SUR LE PROJET

2.1 La connaissance préalable du double domaine : industriel et archivage

SERDA possède une connaissance réelle et la pratique des environnements documentaires au sein des établissements et entreprises de nature industrielle, et d'organismes ayant une fonction de contrôle (RATP, AREVA, BOUYGUES CONSTRUCTION, Groupe VINCI, CGG VERITAS, MBDA, Groupe TOTAL, SANOFI AVENTIS, laboratoires Cephalon, SNCF, EDF, GDF⁹ – SUEZ, Banque de France Direction de l'organisation et des systèmes d'information, Banque de France- Direction de l'Inspection, Autorité des Marchés Financiers, OFPRA¹⁰, AFSSAPS, AFSSA, Commission Européenne Direction Générale en charge de la Protection du consommateur, , Commission Européenne Service juridique,...), au profit desquels nous avons mené des projets de conception de système de gestion documentaire et d'archives, conduit des études de définition de politiques de gestion, construit des référentiels documentaires dans un contexte d'intégration de nouvelles technologies (exemple dématérialisation des rapports techniques pour les équipes d'ingénieurs d'AREVA et intégration dans un processus d'archivage électronique) ; ces projets nous amènent également à accompagner les changements auprès des équipes métier comme des utilisateurs finaux en particulier dans le contexte d'implantation de GED ou d'archivage électronique (ex OFPRA, Banque de France, AMF, EDF, CGG VERITAS, GDF – SUEZ ,...).

SERDA a également les compétences méthodologiques et pédagogiques nécessaires à un accompagnement des équipes dans un contexte complexe, qu'il s'agisse de la prise en compte de compétences hétérogènes, d'assurer la communication et la formation adéquates, et contribuer au nécessaire consensus préalable à la mise en œuvre.

SERDA apportera tout au long de ce projet son savoir-faire dans le traitement des fonds documentaires métier et réglementaires, et la régulation du continuum¹¹ documentaire : identification, validation, classement, circulation, diffusion, versement, conservation, tri, mise à disposition, dématérialisation,....)

2.2 La maîtrise des normes et du cycle de vie documentaire

SERDA, de par ses activités de laboratoire de veille et d'éditeur de publications spécialisées sur le domaine, s'engage à apporter à votre projet, sa connaissance et ses analyses (sous forme d'études de marché, de benchmarks,..) des systèmes d'information documentaire et d'archivage adaptés à votre

⁹ GDF : GAZ DE France – GROUPE SUEZ

¹⁰ Office Français de Protection des Réfugiés et des Apatrides

¹¹ En référence à la norme ISO 15 489 sur le records management

problématique. Nous précisons à ce titre que SERDA apporte la garantie d'une indépendance totale vis-à-vis de tout fournisseur, intégrateur, ou prestataire.

La mise en œuvre de cette nouvelle organisation au niveau gestion des documents devra intégrer la dimension normative de la gestion documentaire, notamment les normes ISO 15 489 « Records management » et NFZ 42013 (en cours de portage au niveau ISO) sur l'archivage électronique, s'appuiera sur les modèles de conception type OAIS ou MOREQ2, et permettra de répondre aux enjeux de qualité et de sécurité en matière d'information (traçabilité, intégrité, fiabilité, exploitabilité).

Un projet de cette dimension, à la fois politique et opérationnelle, documentaire – archivistique et technologique, réglementaire et étroitement lié à la démarche de sécurisation des données et documents, nécessitera une approche globale en matière de construction de référentiels : documentaire, accès, circulation et traitement des documents (archivage, classement, GED, archivage électronique, dématérialisation,...).

Serda depuis 24 ans, est spécialisé sur ce domaine de compétences, et à ce titre est reconnu comme expert par les structures nationales et internationales de normalisation :

Serda intervient au niveau du groupe de travail (TC46) pour l'évolution de la norme ISO 15489 « Records management » vers « Information management » et pour l'élaboration de la norme ISO 26122 sur l'analyse des processus de records management ;

Pierre FUZEAU en tant que directeur SERDA et reconnu comme expert au niveau national et international participe actuellement aux travaux d'évolution de la norme ISO 15 489 sur le Records Management et son rapprochement avec les normes techniques notamment celles sur la sécurité des systèmes d'information et de l'archivage électronique, et est porteur de l'évolution du Records management vers l'Information Management.

Nous proposons que dans le cadre de ce projet, Pierre Fuzeau intervienne en tant qu'expert sur la bonne application des recommandations du RM ; Cette intervention garantira la qualité et l'adaptabilité à RFF en cas d'audit interne ou externe de son système documentaire.

2.3 Le devoir de conseil d'un assistant à maîtrise d'ouvrage

La notion de devoir de conseil innervera l'ensemble des relations entre SERDA en tant que professionnel du domaine documentaire et le chef de projet RFF ou tout autre représentant de l'Etablissement désigné au stade de pilotage du projet.

Ce devoir de conseil se traduira sous forme de :

- Obligation de conseil opérationnel
- Obligation de conseil stratégique
- Obligation de renseignement
- Obligation d'alerte
- Anticipation de risques
- Proposition d'instructions

- Et formalisation par écrit des éléments identifiés comme à transmettre ou faisant l'objet d'alertes, par mesure de traçabilité et de base de dialogue.

Serda propose de construire une fiche « Mémo n°X - Rôle de conseil » pour structurer sa démarche. Ces mémo feront l'objet d'une communication dans le cadre de comité de suivi voire de comité de pilotage selon le niveau stratégique de l'intervention.

Toutefois l'objectif de ce devoir de conseil permet de garantir l'équilibre entre les deux parties, RFF prenant en compte son obligation de collaboration, pendant du devoir de conseil.

2.4 La maîtrise des risques

Notre démarche déclinée au chapitre suivant permettra de maîtriser les risques identifiés comme suit pour un tel projet :

- L'insuffisance des réponses au niveau du recueil des données et des éléments documentaires constitutifs des activités des pôles et des directions
- La fragilité des dispositifs de classement des fonds documentaires (papier, bureautiques, par activité, par niveau de responsabilité,...) dans le temps
- L'insuffisance des dispositifs de validation des outils de gestion et référentiels pouvant représenter un frein dans leur mise en place et dans l'appropriation par les utilisateurs
- L'inquiétude des directions et des pôles dans les évolutions de leurs pratiques et activités au quotidien
- L'inquiétude des directions et des pôles sur l'accessibilité aux documents
- Le dérapage des délais dans la conception des outils
- Les contraintes pour la mise en œuvre d'un archivage électronique à vocation réglementaire
- ...

► La maîtrise des risques fera l'objet d'un pilotage intégré à la mission 1 de ce projet, donnera lieu à une communication régulière lors des comités de suivi, et fera l'objet d'alerte si nécessaire ; ce chapitre fera l'objet d'un développement spécifique dans le Plan Qualité projet.

3 PRESENTATION DE SERDA



Groupe SERDA

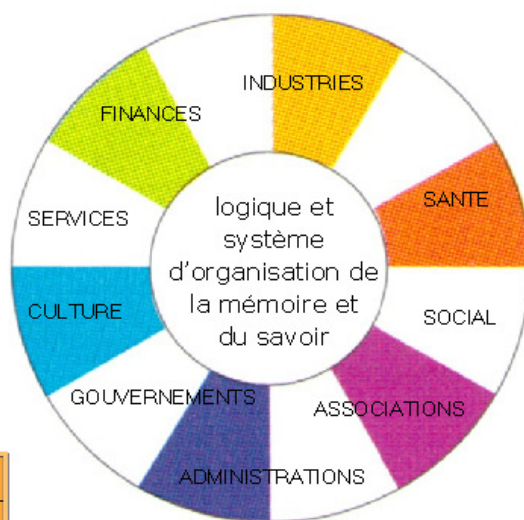
Organisation des services

Département FORMATION

Formation diplômante
Formation sur site client
Formation inter
Catalogue de formation

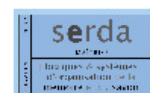


Département EDITION



Département MAITRISE

Assistance à Maîtrise d'Ouvrage
Assistance à Maîtrise d'Œuvre
Assistance Technique sur site



Laboratoire de Recherche et Développement

Publications d'études de marché multi-clients et sur mesure
Organisation de « Colloques Mémoire & Savoir », en partenariat avec Paris IV- La Sorbonne
Organisation du concours - *Mémoires et Thèses dans le domaine de la Mémoire et du Savoir* - en partenariat avec l'Agence Universitaire de la Francophonie et du TGE Adonis (CNRS)

► Serda est spécialisée dans les logiques et les systèmes d'organisation de la Mémoire et du Savoir et possède une expertise de haut niveau dans la vision fonctionnelle et organisationnelle des systèmes et des technologies liés à la gestion documentaire.

De plus, Serda recense de nombreuses références d'accompagnement et de mise en œuvre de projets similaires pour le compte d'institutions financières.

Eléments de synthèse juridique :

Raison sociale : SERDA

Adresse complète du siège social : 24 rue de Milan 75009 Paris – France

Coordonnées : Téléphone : 33 1 445 345 00

Télécopie : 33 1 445 345 01

e-mail : infos@serda.com

Forme juridique : SAS

3.1 Compétences de Serda

SERDA SA conduit depuis plus de 24 ans des projets de systèmes d'information documentaires, prenant en compte la gestion des documents et leurs technologies associées, depuis leur stade de production ou constitution jusqu'aux étapes de collecte, publication et d'archivage sur tous supports (papier et électronique).

La mise en place de tels systèmes d'information documentaires permet de :

- Intégrer la démarche qualité au cœur des pratiques de gestion des documents et des dossiers
- Choisir judicieusement les technologies adéquates intégrables et évolutives à court et moyen terme, et sécurisant les fonds documentaires et les dossiers
- Associer plus étroitement les utilisateurs finaux aux projets pour améliorer les chances de réussite et la rapidité d'appropriation des solutions
- Présenter des solutions et des technologies intégrant les problématiques de suivi, de traçabilité, de gestion et d'archivage de l'information

SERDA développe ses activités de conseil et d'assistance dans le domaine des systèmes de gestion d'informations et de dossiers auprès des grandes entreprises et administrations, pour les accompagner dans l'évolution et la modernisation de leur système documentaire.

SERDA capitalise sur les activités connexes et hautement synergiques comme Serda LAB (études de marché, études marketing, études de clientèles,...), son centre de formation (plus de 70 sessions et plus de 1 600 formés par an) et enfin l'édition du magazine ARCHIMAG et des guides spécialisés.

Les parcours de notre équipe de 38 salariés permanents sont variés et leurs compétences multiples tant dans leur domaine (records management, gestion des archives, archivage électronique, bibliothèque, documentation, intranet/internet documentaire, intelligence économique et knowledge management) que dans leur métiers (experts en communication, en ingénierie pédagogique, en étude et conseil, en journalisme, etc.).

SERDA a développé au cours de ses 24 ans d'existence les activités suivantes :

- ◆ Assistance à maîtrise d'ouvrage : expertises, audits, diagnostics, benchmarks, états de l'art, études de faisabilité et études détaillées, termes de références, cahier des charges, appui à consultations d'entreprises, recherche de financement, définition des organisations ;
- ◆ Accompagnement au changement : construction de processus documentaires, écriture de procédures, définition de fonctions, plan de formation et de communication, coaching ;
- ◆ Formation et transferts de compétences : éducation, formation interservices et sur mesure, formation diplômante universitaire ou certifiante, accompagnement de la montée en charge des compétences ;

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Mener des études d'opportunité,• Rédiger des cahiers des charges,• Rédiger les spécifications,• Communiquer,• Préparer les procédures,• Construire les référentiels,• Assister la mise en œuvre des sites pilotes et expérimentations, | <ul style="list-style-type: none">• Réaliser des états des lieux fonctionnels et technologiques• Faire fonctionner les groupes de projet ad'hoc et le comité de pilotage,• Organiser les actions de formation,• Et accompagner le choix et la mise en œuvre dans une démarche proactive d'assistance au changement• etc. |
|--|--|

Pour exercer l'ensemble de ses métiers, Serda offre une garantie d'indépendance vis à vis de tout fournisseur ou prestataire, renforçant son engagement envers les maîtrises d'ouvrage.

Serda apportera à votre projet :

- une assistance fonctionnelle tout au long du projet (pilotage, suivi, communication,...)
- la capacité d'animation ou d'intervention des comités techniques projet (Comité de pilotage, Comité de suivi, ateliers groupe projet,...)
- une expertise métier sur le domaine des dossiers métier (élaboration des processus documentaires, gestion des fonds en archives, gestion et composition des contenus, organisation des documents, définition des critères de suivi,...),
- un benchmark sur les bonnes pratiques et politiques documentaires, pour la qualité de la gestion de documents, la traçabilité des documentations techniques,...;
- la définition et la mise en place des actions de communication pour faciliter l'appropriation des évolutions induites par le nouveau système documentaire

3.2 La valeur ajoutée de Serda

Depuis 1985, date de sa création, le Groupe Serda s'est donné moyens et méthodes pour accompagner ses clients sur les projets ambitieux de systèmes d'information documentaires.

100% système documentaire et informationnel

Le Groupe Serda est dédié à 100% au **domaine de compétence pour lequel il intervient soit l'ensemble du cycle de vie du document de sa création ou réception à son archivage ou sa destruction**. Le cœur de thématique est l'optimisation de la circulation et de l'accès à l'information pour les lecteurs / utilisateurs, via les systèmes documentaires d'entreprise (ressources documentaires, dossiers, courriers, archives, bases d'information, etc.). De par sa **connaissance des systèmes d'information de l'entreprise et de l'administration**, ses équipes s'intègrent parfaitement aux ressources internes de l'entreprise sans redondance.

100% indépendant de tout constructeur ou fournisseur

Serda est totalement indépendant vis à vis de tout fournisseur, constructeur, ou prestataire (éditeur, intégrateur, ...) qui garantit nos interventions vis à vis de nos clients.

Le capital est entièrement possédé par les consultants associés et garantit par là-même l'indépendance qui est due à chacun de nos clients. L'équilibre financier, le niveau d'engagement capitalistique et les résultats réguliers depuis plusieurs années **renforcent notre engagement envers notre client à qui, seul, nous devons des comptes.**

Le Groupe Serda est membre adhérent actif au sein des associations professionnelles suivantes : AFNOR, Syndicat National des Prestataires en Information, APROGED, EBF, ARSEG, Association des Archivistes Français, Conseil International des Archives, Centre des Jeunes Dirigeants, ADBS, et **adhère à leur codes de déontologie et aux règles de bonnes pratiques.**

Complémentarité forte entre nos activités

La synergie entre nos métiers de consulting, de formation et de veille permet d'apporter des réponses méthodologiques, organisationnelles et technologiques aux problématiques de gestion de ressources d'information et de services adaptés aux utilisateurs, par le recours à des benchmarks, aux retours d'expérience,

100% orienté efficacité pour la réalisation concrète de votre projet

Le savoir-faire et notre approche "terrain" sont systématiquement orientés dans l'ambition de la **réalisation des objectifs du projets**. Les études sont effectuées lorsqu'elles sont indispensables et lorsque leur absence représente un risque identifié pour le projet. Hors de ces phases de conception, nos **actions de support de projet aux côtés de vos équipes**, sont ajustées précisément aux enjeux et aux objectifs.

25 consultants et chargés d'études hautement spécialisés et expérimentés mobilisables sur des projets ambitieux

Des équipes sur mesure peuvent être déployées à la demande avec la **réactivité nécessaire dans le contexte des grands projets** dès accord sur les modalités et la consistance de l'intervention à programmer.

Les intervenants du Groupe Serda ont tous suivi des **formations spécialisées** (Diplômes de l'INTD, DESS / Master 2 Archives et records Management, ingénieur SI, IEP, licences spécialisées, etc.) et un cursus de formation au sein de la SERDA. Un programme systématique de séminaires internes est animé par les meilleurs spécialistes de la place.

3.3 Notre approche méthodologique d'accompagnement pour la conduite du projet de mise en qualité de la gestion des documents de RFF

Les évolutions organisationnelles et technologiques offertes aujourd'hui pour la traçabilité et la gestion des documents, le suivi des flux de circulation, la mise à jour des contenus, les contraintes de sécurité et de préservation des données et documents, le poids et la complexité des réglementations, nécessitent de structurer une véritable gouvernance documentaire et de construire les référentiels et outils de gestion adaptés.

La description de nouveaux modes d'organisation documentaire (structuration des contenus documentaires, critères de référencement de dossier, cycle de vie et durée de conservation, choix de support, dossier archives,...), et celle des fonctions attendues en terme de solutions électroniques, permettront de proposer ainsi à la Maîtrise d'Ouvrage les outils d'une politique conforme, fiable, adaptée et sécurisée, et ce pour l'ensemble des équipes des directions et des pôles de RFF.

Notre expérience de projets similaires nous a conduit à identifier des points de vigilance spécifiques à prendre en compte dans le cadre de cette assistance :

- La prise en compte d'une organisation actuelle, d'une multiplicité d'acteurs et de services métier soumis à leurs propres contraintes de fonctionnement,
- La description et l'articulation des fonctions attendues en matière documentaire,
- Le rôle et la description des ressources concernées,
- L'évolutivité des outils documentaires à construire
- L'intégration au système d'information de RFF, de fonctions d'archivage électronique et de leurs impacts,
- La gestion en mode projet de la mise en œuvre,
- Les éléments de précision sur le rythme et la durée du projet ;
- La présentation des rôles et les instances des organisations représentatives de RFF en tant que Maîtrise d'ouvrage
- Les freins et inquiétudes à lever dans le cadre du déploiement des outils par une conduite de changement de proximité

L'ampleur et l'importance du projet documentaire que vous menez ainsi que son impact dans l'organisation et les processus métier de RFF rendent crucial cette assistance opérationnelle pour la construction des outils et leur déploiement.

► Notre engagement sur ce projet, qui permettra notamment de construire les référentiels et de les déployer, se traduira sous forme d'une réelle assistance au changement au niveau des utilisateurs, et se traduira notamment par la désignation d'un consultant au sein de l'équipe spécialiste de cet aspect du projet.

Forts de ces savoirs faire et de son expérience capitalisée depuis plus de 24 ans, SERDA mettra au service du projet :

SERDA 24 rue de Milan 75009 PARIS www.serda.com

- Une forte expertise du records Management tant en termes de définition de politique documentaire, de construction de référentiels et de plans de classement, de processus et de sécurité,
- Une forte expertise sur les systèmes d'information documentaires, et de ses composants notamment dans le domaine industriel,
- Une longue pratique des prestations d'assistance à la maîtrise d'ouvrage, notamment lors de projet dédié spécifiquement à la conduite du changement,

L'ensemble de ces atouts permettront à SERDA de répondre aux exigences de professionnalisme et de compétence requises pour la réussite de ce projet.

4 NOS REFERENCES

Mettre CGG
Mettre BOUYGUES CONSTRUCTION
Mettre RATP
Mettre CEA Marcoule
Mettre AMF

Laisser OFPRA

CGG VERITAS

Assistance à maîtrise d'ouvrage

RATP

Assistance à maîtrise d'ouvrage

CEA MARCOULE

Assistance à maîtrise d'ouvrage

OFPRA



Dématérialisation de la demande d'asile / assistance à maîtrise d'ouvrage d'un projet de numérisation

Contact : Jean-Paul Lévi - 01 58 68 18 83

Enjeux

- moderniser les outils de travail de l'OFPRA (Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides) et de la CRR (Commission des Recours des Réfugiés) en dématérialisant tout ou partie des procédures liées aux demandes d'asile, en prenant en compte leur contexte dans la chaîne interministérielle de l'immigration
- optimiser les pratiques documentaires et faciliter l'accès par les utilisateurs aux dossiers et à leur statut
- améliorer la qualité des services rendus aux demandeurs d'asile

Notre approche

- une implication importante dans l'appropriation du contexte, via des rencontres d'acteurs terrain
 - entretiens individuels ou de groupe
 - organisation de groupes de réflexion thématiques (impacts organisationnels, valeur probante des documents dématérialisés, modification des échanges entre l'OFPRA et la CRR)
- la formalisation des besoins fonctionnels et techniques permettant l'élaboration d'un cahier des charges
 - définition de la cible fonctionnelle, prise en compte de l'existant technique et des contraintes associées
 - apport d'expertise sur les aspects réglementaires et sécuritaires
 - analyse de l'impact organisationnel et des freins à l'introduction des technologies de dématérialisation
- une assistance à la sélection du prestataire et au suivi de réalisation

- élaboration de grilles d'analyse des offres et analyse des réponses des soumissionnaires
- préconisations sur le choix du prestataire
- assistance à la mise en œuvre : aide à la validation des spécifications fonctionnelles et techniques détaillées, support à la réalisation et la validation de la documentation, accompagnement de la recette, préparation et support au déploiement

Bénéfices client

- un état des lieux sur les pratiques documentaires actuelles
- des préconisations sur la cible fonctionnelle, organisationnelle et technique
- la réalisation d'un cahier des charges précis et une assistance à la sélection du prestataire adéquat
- une assistance au suivi des travaux de réalisation et de recette, un accompagnement concernant l'appropriation des nouveaux outils par les utilisateurs en phase pilote et en phase de généralisation

BOUYGUES CONSTRUCTION

Assistance à maîtrise d'ouvrage

Enjeux :

AMF

Assistance à maîtrise d'ouvrage

Enjeux

5 CURRICULUM VITAE DES CONSULTANTS PRESENTIS

Pour cette intervention, nous vous proposons une équipe composée de consultants tous expérimentés (soit senior soit confirmé) qui possèdent une expérience professionnelle éprouvée dans le domaine du records management, une maîtrise du métier de conduite de projet et une expérience dans votre domaine.

Nous sommes donc susceptibles de vous proposer les intervenants suivants :

- Odile Quesnel, Consultante Senior, chef de projet
- Laurence Anouilh¹², Consultante confirmée, consultante métier ou Karine Cuney-Sanguinetti¹³, Consultante confirmée, consultante métier
- Slim Barteki, Consultant confirmé, consultant métier
- Pierre Fuzeau, Directeur Expert auprès des comités ISO pour la norme 15 489 « Records Management »
- Philippe Ballet, Avocat expert dans le domaine de l'archivage électronique et la dématérialisation du cabinet Alain Bensoussan Avocats

ODILE QUESNEL

Consultante Métier Senior

15 ans d'expérience

Consultante Senior – Responsable de production

Domaines de compétences

- Pilotage de projet
- Systèmes d'information documentaire et d'archivage
- Process documentaires et de records management
- Audit, animation d'ateliers, de groupes de travail, d'instances de décision
- Informatique documentaire, gestion électronique de documents, dématérialisation, bases de données
- Management des connaissances
- Processus documentaires dans démarche qualité

¹² selon les disponibilités et date de démarrage du projet

¹³ ¹³ selon les disponibilités et date de démarrage du projet

- Documentations techniques – spécifications fonctionnelles

Périmètre : institutions financières, organismes publics et ou de contrôle, entreprises privées, gouvernements et administrations, archives nationales et territoriales,...

Principales références

- Autorité des Marchés Financiers : conseil et appui au projet de gestion documentaire et d'archivage ; Etude de faisabilité de la dématérialisation et archivage électronique ; Pilotage de la réalisation des référentiels documentaires.
- CEA Site de Marcoule : Audit (RM) documentaire et d'archivage pour les dossiers techniques et administratifs des projets de démantèlement.
- GROUPE CGG VERITAS : Appui à la définition des processus et à l'étude de faisabilité pour la réorganisation et l'informatisation des records physiques et numériques du groupe ; appui au projet d'archivage électronique : conduite de l'étude de faisabilité.
- Stago Diagnostica : Appui à la définition des processus et à l'étude de faisabilité pour l'informatisation des records physiques et numériques du groupe.
- MAIF : Pilotage du projet d'archivage électronique pour le compte des directions opérationnelles de MAIF.
- Ministère de la Culture et de la Communication : Audit des services de gestion documentaire en vue de la réorganisation des missions et des espaces.
- GDF-SUEZ : Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour le diagnostic et l'élaboration de la méthodologie de création de centres de ressources documentaires papier et numériques (constitution de fonds documentaires, processus de versement et de consultation, politique de conservation et de dématérialisation,...).
- Chambre de Commerce Internationale : Audit de gestion documentaire des directions d'instruction des dossiers d'arbitrage. Rédaction du cahier des charges.
- Directrice de communication, groupe EVER, éditeur de solutions logicielles pour la gestion de contenu et les systèmes documentaires : actions marketing et communication, webmaster, veille et analyse stratégiques.
- Responsable d'équipe, groupe EVER :
 - direction de projet et responsable de production (20 personnes) : informatisation de systèmes d'information documentaire et archivistique (Archives départementales du Nord, de Seine Saint Denis, Centre Inffo, Conseil Général de Moselle, Délégation générale pour l'armement, INSEAD, Onisep, Université de Rouen, Ville de Dunkerque, ...etc.)
 - processus support niveau 2.
- Directrice du système d'information, ORAVEP (devenu Algora) : organisme d'information spécialisé sur le multimédia de formation et la formation à distance : gestion du service, recensement des sources, base de données, site Web, études sur le marché et les pratiques.
- Responsable documentaire sur le secteur gestion, ONISEP.

- Veille et recherche documentaire pour le CIDIL (Centre d'information et de documentation des industries laitières).
- Centre de formation du groupe SERDA : Montage et animation de sessions de formation – Conduite de projet de gestion électronique de documents, dématérialisation, bibliothèque numérique, records management,, ...

Publication récente

Indexation collaborative et folksonomies, Élie Francis et Odile Quesnel

Revue Documentaliste - Sciences de l'information - Volume 44 : n° 1 / février 2007, p.58-63

Revue Archimag – Records management et archivage électronique ; septembre 2009

Formation

- Maîtrise d'Information et de Documentation Scientifique et Technique - Option Base de données
- - Université Paris 8
- Maîtrise d'Histoire médiévale « Les peuples du Maroc X-XII siècle » - Centre de Recherche Africaine - Université de Paris 1

LAURENCE ANOUILH

8 ans d'expérience

Consultante Métier

Domaines de compétences

- Conduite de projet documentaire et records management
- Process documentaires
- Audit, animation d'ateliers
- Informatique documentaire, gestion électronique de documents, dématérialisation, bases de données, archivage électronique
- Rédaction de référentiels documentaires
- Rédaction de cahiers de charges
- Rédaction de spécifications fonctionnelles

Formation :

DESS Intelligence économique, INTD

Maîtrise d'histoire Contemporaine : « Mémoires d'appelés d'Algérie » Clermont-Ferrand

Projets référents :

OFPRA : Etude et accompagnement à la définition et à la mise en place de politique d'archivage des dossiers déposés intégrant des fonctions de dématérialisation, de stockage, de gestion électronique documentaire et d'archivage.

EDF – Archives : réalisation du référentiel records management pour le compte de la direction Commerce.

CEPHALON : Conduite du projet de dématérialisation des dossiers de pharmacovigilance, piloté par la cellule de Records management du laboratoire pharmaceutique.

MANPOWER : Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour le projet de virtualisation des documents de l'ensemble des directions du Siège ; Gestion du projet d'accompagnement au traitement des fonds documentaires papier : élaboration des règles de tri, des tableaux de gestion, des procédures, ... Communication et accompagnement des équipes dans le cadre de la préparation du déménagement du Siège.

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION : Audit des services de gestion documentaire en vue de la réorganisation des missions et des espaces ; Construction des politiques de veille documentaire, montage des plans d'action, formation et accompagnement des cellules documentaires aux nouvelles pratiques.

UNIVERSITE TECHNOLOGIQUE DE COMPIEGNE : Animation des sessions de formation sur le management des connaissances.

BANQUE POSTALE : Assistance à maîtrise d'ouvrage dans le cadre du projet de gestion documentaire de la direction des systèmes d'information ; réalisation des référentiels documentaires (plans de classement, référentiels de gestion du cycle de vie des données et des documents, règles et procédures, dans le cadre de l'implantation de Documentum) ; accompagnement des équipes à l'appropriation des référentiels.

Centre de formation du groupe SERDA : Montage et animation de sessions de formation – Conduite de projet de gestion électronique de documents, dématérialisation, bibliothèque numérique, plateforme de veille, outils de travail collaboratifs, web 2.0, ...

Archimed - SSI (éditeur de solutions logicielles pour les systèmes d'information documentaires et de GED) - Chef de projet fonctionnel : conception et gestion de systèmes d'information documentaires ; étude de besoins ; réunions techniques, déploiement, formation, ... (Bibliothèque Kandinsky, SCD de Poitiers, Réseau Hermine, Centre documentaire de Michelin, EADS,...)

KARINE CUNEY SANGUINETTI

8 ans d'expérience

Consultante Métier

Domaines de compétences

- Conduite de projet documentaire et records management
- Process documentaires et archives
- Audit, animation d'ateliers
- Rédaction de référentiels documentaires
- Accompagnement au changement (communication, formation coaching, accompagnement de chef de projet et de groupe projet)
- Rédaction de cahiers de charges

Formation :

DESS Bibliographie informatisée des disciplines sociales littéraires et philosophiques – Université de Franche Comté
Maîtrise de littérature et cinéma – Université de Franche Comté

Projets référents :

EDF – DPI : Assistance à l'élaboration de process de traçabilité des unités documentaires et de suivi des mouvements dans le cadre de la DPI du groupe EDF ; accompagnement à la rédaction du cahier des charges

EDF – Archives : réalisation du référentiel records management pour le compte de la direction Commerce

EDF : Rédaction des CCTP en vue de la centralisation et externalisation de la gestion et la conservation des fonds documentaires sur un site dédié (ressources, organisation,...) ; Assistance méthodologique à la description des processus documentaires dans le projet de ce même projet de centralisation ;

SANOFI – PASTEUR : Conduite de l'audit de records management pour le compte des directions cliniques, affaires réglementaires, marketing et secrétariat général de Sanofi Pasteur

GDF-SUEZ : Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour le diagnostic et l'élaboration de la méthodologie de création de centres de ressources documentaires papier et numériques (constitution de fonds documentaires, processus de versement et de consultation, politique de conservation et de dématérialisation,...)

MINISTERE DE LA DEFENSE – SECRETARIAT GENERAL : Pilotage du projet de contrôle qualité des opérations de rétro conversion des fichiers des services documentaires du SGA ; mise en place d'indicateurs de suivi, identification des anomalies, rédaction des procédures de correction, suivi des corrections, pilotage fonctionnel des travaux du prestataire en charge des traitements de bases de données et de fichiers

CENTRE HOSPITALIER DE CHATEAUROUX : Etude et accompagnement à la définition et à la mise en place de politique d'archivage pour les dossiers médicaux et autres archives constitués par les services médico-techniques d'un centre hospitalier

OFPRA : Etude et accompagnement à la définition et à la mise en place de politique d'archivage des dossiers déposés intégrant des fonctions de dématérialisation, de stockage, de gestion électronique documentaire et d'archivage ;

AREVA : Mise en place des opérations d'archives techniques et scientifiques et élaboration des modes opératoires

REPUBLIQUE DU BENIN : Accompagnement au projet de modernisation de la gestion documentaire des 3 principales municipalités

Centre de formation du groupe SERDA : Montage et animation de sessions de formation – Conduite de projet en records management, Réalisation des référentiels documentaires (animation d'atelier pour l'élaboration de plan de classement, de tableau de gestion,)- Gestion des archives d'entreprise - Gestion des archives de Santé ;

Expériences préalables :

Direction de médiathèque à l'international (Argentine,...)

Publication récente

Guide « Records management et gestion des risques », édition IDP, 2009

Etude sur « l'archivage électronique », Serda LAB, 2008, en collaboration avec la FNTC, Fédération Nationale des Tiers de Confiance, portant sur une étude détaillée des enjeux, de l'offre et des besoins en matière d'archivage électronique sécurisé

SLIM BARKETI

4 ans d'expérience

Consultant Métier

Domaines de compétences

SERDA 24 rue de Milan 75009 PARIS www.serda.com

- Conduite de projet documentaire et records management
- Gestion de projet
- Audit, animation d'ateliers
- Rédaction de référentiels documentaires
- Rédaction de cahiers de charges

Formation :

MASTER B en records management

Projets référents :

- MAIF : Gestion du projet d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'archivage électronique pour le compte des directions opérationnelles de MAIF.
- AXA EQUITY : Gestion du projet d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'archivage électronique pour le compte des directions opérationnelles de MAIF.

A COMPLETER + CV DE PIERRE FUZEAU

6 LA DEMARCHE PROPOSEE

6.1 Les acteurs du projet

Afin de respecter les objectifs qui sont les vôtres et les impératifs de qualité qui seront la garantie de la réussite de votre projet, nous vous proposons les ressources humaines suivantes :

6.1.1 Pour RFF

L'équipe projet de RFF est constituée de :

- Une Maîtrise d'ouvrage représentée par un comité de pilotage pour initialiser le projet, décider et valider la démarche et les résultats de chaque mission, et placée sous la responsabilité du Secrétariat Général ; A notre expérience nous vous conseillons de constituer un comité de pilotage à partir du directeur de projet, du chef de projet et des représentants de 2 ou 3 directions ou pôles métier impactées par le projet documentaire. Il pourra se réunir en fonction des résultats des Missions. Nous proposons 5 réunions minimum.
- un chef de projet : interlocuteur privilégié de l'équipe SERDA car au cœur de la démarche d'accompagnement recherchée par RFF ; il assurera la liaison avec les personnes concernées et les directions et pôles, il suivra les travaux en fonction des calendriers et réagira aux propositions et aux résultats.
- un comité de suivi sous forme de groupe projet constitué des représentants des fonctions de gestion documentaire et des représentants des pôles métier et directions pour RFF, et de représentants des fonctions support comme le Pôle Gouvernance, affaires juridiques et système d'information.

► Nous suggérons à RFF de composer ce comité de suivi avec le chef de projet et de représentants ou relais de la fonction documentaire au sein des services impliqués car fort producteurs de documents ou utilisateurs dans le cadre de leurs activités. Ce comité de suivi peut être un premier niveau pour un futur groupe métier « Information management » à mettre en place de manière transversale au sein de l'établissement.

Ce comité de suivi permettrait à l'équipe SERDA de travailler en étroite collaboration avec RFF et de mesurer et vérifier sous forme d'atelier, les référentiels et outils de gestion proposés, et de suivre la progression du projet. Il se réunira au minimum tous les mois ou fonction de besoins spécifiques, soit un total minimum de 12 réunions de 3 heures.

6.1.2 Pour Serda

La répartition des rôles et des responsabilités sera la suivante :

- Odile Quesnel¹⁴, Chef de projet
 - pilotage global, définition des objectifs, suivi de l'avancement des travaux, relation avec RFF au niveau Comité de pilotage, chef de projet et groupe projet, conduite d'entretiens,
 - responsabilité de la qualité des travaux, du respect du planning et de la satisfaction de RFF
 - validation des documents majeurs produits avant communication à la maîtrise d'ouvrage,La Chef de projet peut également intervenir au titre de consultante métier senior.

- Laurence Anouilh¹⁵ ou Karine Cuney¹⁶ – Sanguinetti, Consultantes métier
 - conduite opérationnelle : animation des réunions et des entretiens, collecte des informations et besoins, conception des référentiels, outils de gestion et plans de mise en œuvre, coordination entre les différents intervenants, rédaction, élaboration des plans de communication et de déploiement, conduite des démarches d'adhésion et d'appropriation des résultats par l'ensemble des intervenants,
 - validation interne des livrables en relation avec la chef de projet.

Notre souci de transparence nous pousse à vous présenter à ce stade 2 consultantes confirmées en capacité de prendre en charge ce projet ; en revanche nous vous garantissons qu'une fois le projet décidé une seule interviendrait et qu'il n'y aurait pas à ce niveau de rupture ou de changement d'intervenante (sauf cas de force majeure comme maladie, départ, ...) ;

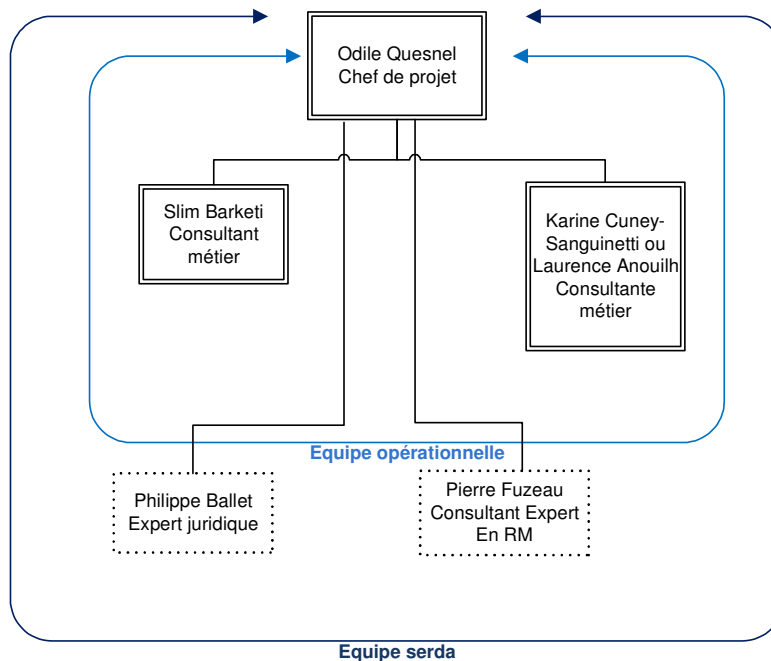
- Slim Barketi, Consultant métier
 - conduite opérationnelle : animation des réunions et des entretiens, collecte des informations et besoins, conception des référentiels, outils de gestion et plans de mise en œuvre, coordination entre les différents intervenants, rédaction, conduite des démarches d'adhésion et d'appropriation des résultats par l'ensemble des intervenants, gestion back office de la documentation projet
 - validation interne des livrables en relation avec la chef de projet.
- Pierre Fuzeau, 1 Consultant expert en Records management
 - Interventions selon domaines d'expertise et sollicitations, en particulier au niveau des apports et des évolutions en cours sur le Records management, comme la migration du RM vers l'Information management et les conséquences au point périmètre et fonctionnel.
- Philippe Ballet, 1 expert juridique en droit des nouvelles technologies et de l'archivage électronique (en cas de besoin, sous forme de relecture et complément de documents, et sous forme de présence à des réunions d'arbitrage) ;
 - Interventions selon domaines d'expertise et sollicitations, en particulier au niveau des contraintes et risques en matière de la dématérialisation et d'archivage électronique

¹⁴ cv joint chapitre 5

¹⁵ cv joint chapitre 5

¹⁶ cv joint chapitre 5

Organigramme des intervenants pressentis.



6.2 Plan qualité et communication

Dans le cadre de notre méthode Qualité et en adéquation avec votre CCTP, cette mission se décomposera en 5 missions, car la notion de phase a peu de sens ici puisque certaines missions seront menées en parallèle : la mission 1 en parallèle des 4 autres, les missions 3 et 4.

Mission 1 = « Conseil et méthodologie sur l'ensemble du projet »

Mission 2 = « Analyse de l'existant et recueil des données »

Mission 3 = « Réalisation d'outils de gestion et déploiement »

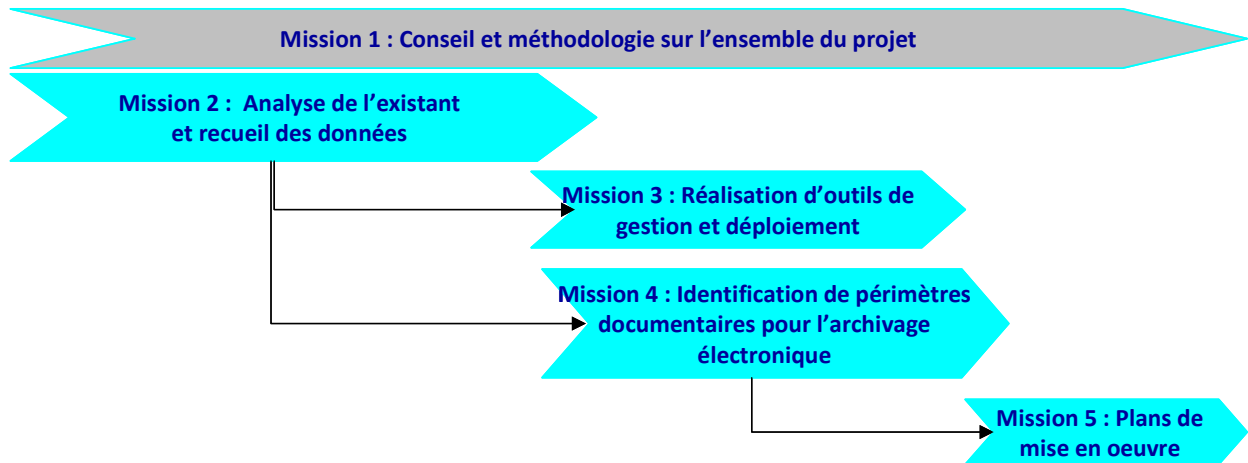
Mission 4 = « identification des périmètres documentaires susceptibles de faire l'objet d'un archivage électronique »

Mission 5 (optionnelle) = « Plan de mise en œuvre de l'archivage électronique pour les documents relevant de l'archivage électronique strict »

Cette organisation garantit pour RFF notre bonne compréhension du périmètre de l'intervention recherchée, et de manière opérationnelle une bonne visibilité et une maîtrise rigoureuse de la mission. Ainsi les résultats de chaque mission feront l'objet d'une réunion de présentation et de validation, et seront suivis d'un compte rendu de décision sous forme de procès verbal de réunion validé par RFF.

6.3 Description de notre assistance

Nous vous proposons comme demandé votre DCE, une intervention en 4 missions opérationnelles articulées autour d'un pilotage global et d'une communication adaptée (Mission 1) :



Les grandes lignes de cette méthodologie sont les suivantes :

- Identifier les enjeux et les périmètres
- Identifier les acteurs clés du changement
- Evaluer la situation existante et les impacts sur le projet
- Anticiper les contraintes et les risques
- Analyser les processus métiers
- Construire les référentiels et outils de gestion
- Accompagner RFF dans un premier périmètre d'archivage électronique
- Transférer au chef de projet RFF notre savoir faire en matière de Records Management et en matière de conduite de projet opérationnelle

Le cadrage général du projet doit consister à l'élaboration d'un dossier d'analyse permettant :

- d'identifier de façon précise l'ensemble des enjeux du projet, et de définir les axes de progression avec clarté,
- de définir avec précision les objectifs et les risques inhérents au projet,
- de justifier et défendre le projet lors des programmations budgétaires,
- de construire le Plan Qualité projet intégrant un planning détaillé sur l'ensemble des missions et une matrice des risques

6.4 Mission 1 : Conseil et méthodologie sur l'ensemble du projet

6.4.1 Objectifs

- Mettre en place le dispositif opérationnel du projet : pilotage, suivi, documentations, tableaux de bord,....
- Etablir le planning et suivre ses évolutions
- Identifier et suivre les acteurs concernés : porteurs du projet, personnes sollicitées, réseau, points d'appui
- Rendre compte de la progression du projet : reporting auprès du chef de projet, du comité de pilotage ou d'autres instances identifiées à ce titre
- Construire la démarche d'anticipation et de gestion des risques opérationnels (risques projet) et fonctionnels (risques / mise en qualité de la gestion des documents)
- Construire et réaliser la démarche d'adhésion de l'ensemble des salariés de RFF
- Animer les réunions d'instance du projet
- Répondre aux objectifs de devoir¹⁷ de conseil

6.4.2 Méthodologie d'intervention

Cette méthode de collaboration prend en compte les actions suivantes à mener dans le cadre du lot 1.

Action 1

- Tenue d'une réunion de démarrage avec la Maîtrise d'Ouvrage, le chef de projet et le comité projet, pour vérifier le périmètre et les enjeux attendus de la mission de mise en qualité de la gestion des documents
- Collecte et prise de connaissance des documentations nécessaires, niveau stratégique et niveau fonctionnel et documentaire : organigrammes détaillés, rapports, recueil des actes et procédures internes, espace Comités et Réseaux de l'intranet, instructions et notes internes, espace projet hermès et espace projet Arcole, cartographie des SI, manuel qualité et modes opératoires, étude Archive¹⁷, description des activités des services, cadres de classement, ...
- Proposition des outils de gestion de projet (cf Action 3 de la présente mission 1)
- Rédaction du Plan Qualité Projet incluant le planning détaillé de l'intervention sur les missions 2, 3 et 4 (5 étant optionnelle)

Action 2

¹⁷ Cf chapitre 2.3 du présent document

- Tenue des comités de pilotage tout au long du projet

Préparation (ordre du jour, préparation avec le chef de projet et support de présentation)

Animation (présentation et réponses aux questions, ...)

Clôture (prises de notes, rédaction de compte rendu [J+3 maximum] et envoi au chef de projet pour complément et réaction, rédaction de la V2 du compte rendu [V2 finale] pour envoi [à maximum J+6 après la tenue du comité de pilotage])

Action 3

- Gestion de projet

- Points de contact hebdomadaires avec le chef de projet

- Mise à jour des outils de gestion de projet : planning, tableau de bord de progression des missions, tableau de gestion des risques, suivi des entretiens et réunions de travail, rédaction des comptes rendus, fiches d'alerte, mémo devoir de conseil,....animation de l'extranet du projet avec publication des documents de suivi de projet et des livrables

- Tenue des comités de projet tout au long du projet

Préparation (ordre du jour, préparation avec le chef de projet et support de présentation)

Animation (présentation et réponses aux questions, ...)

Clôture (prises de notes, rédaction de compte rendu [J+2 maximum] et envoi au chef de projet pour complément et réaction, rédaction de la V2 du compte rendu [V2 finale] pour envoi [à maximum J+5 après la tenue du comité de projet])

Action 4

- Communication

- Elaboration du plan de communication : cibles, messages, supports, périodicité, portée,Serda propose de travailler avec la communication interne de RFF pour prendre en compte les démarches institutionnelles de communication au sein de RFF, les modèles et outils existants (espaces Intranet,...)

- Mise en place et réalisation d'actions de sensibilisation : rythme, cibles, messages, sous forme de communication écrite et de présentation orale

- Définition et mise en place d'actions d'information / formation auprès des personnes sollicitées, du réseau, des points d'appui ; la réalisation de certaines de ces actions se fera dans le cadre de la mission 3

- Création des supports et messages de communication ; réalisation du « livret pour la gestion des documents » au profit de l'utilisateur (formalisation des messages à déterminer, niveau d'interactivité à construire,, ...)
- Mise en place d'un groupe métier appelé « Information management » dont la vocation sera de faciliter l'adhésion aux nouveaux outils de gestion en relayant les messages, et de faire vivre le système au delà de la période de garantie

Les résultats et livrables

- le plan qualité projet (documents à produire, le calendrier détaillé du projet, la matrice des risques,...) ;
- les ordres du jour des réunions de comité de suivi et de comité de projet
- les supports des réunions de comité de suivi et de comité de projet
- les comptes rendus des réunions de comité de suivi et de comité de projet
- les tableaux de bord et l'ensemble des documentations de gestion du projet
- le plan de communication et tous les supports
- la fiche descriptive du groupe métier « Information management »

Tous les livrables de cette mission seront remis sur support papier et sur support numérique

Nous proposons le cycle d'élaboration des livrables suivants : V1 à maximum J+2 ou J+3, et après retour de la MOA, livraison de la V2 (Version finale) à J+4 ou J+5 maximum.

6.5 Mission 2 : Analyse de l'existant et recueil de données

6.5.1 Objectifs

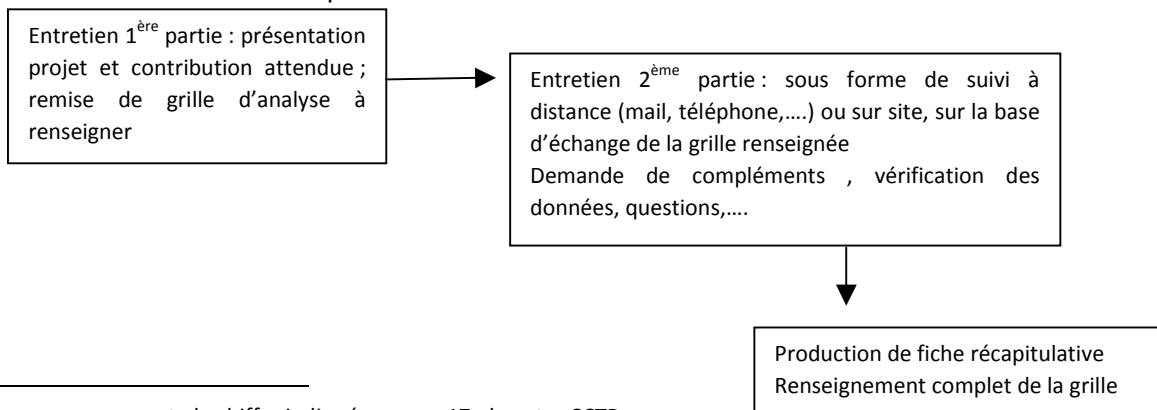
- Evaluer les processus documentaires et collecter les données nécessaires, et intégrant le cycle de vie complet de gestion des ressources d'information ;
- Connaître les pratiques des utilisateurs et leurs attentes en matière d'accès aux ressources documentaires et leurs contraintes
- Analyser les processus documentaires et archives de chaque opération type et les transcrire sous forme de process
- Etablir le diagnostic complet de situation et présenter sous forme de grille l'ensemble des éléments documentaires collectés, évaluer les contraintes inhérentes, et les présenter sous forme de cartographie

6.5.2 Méthodologie d'intervention

Cette méthode de collaboration prend en compte les actions suivantes à mener dans le cadre de la mission 2.

Action 1

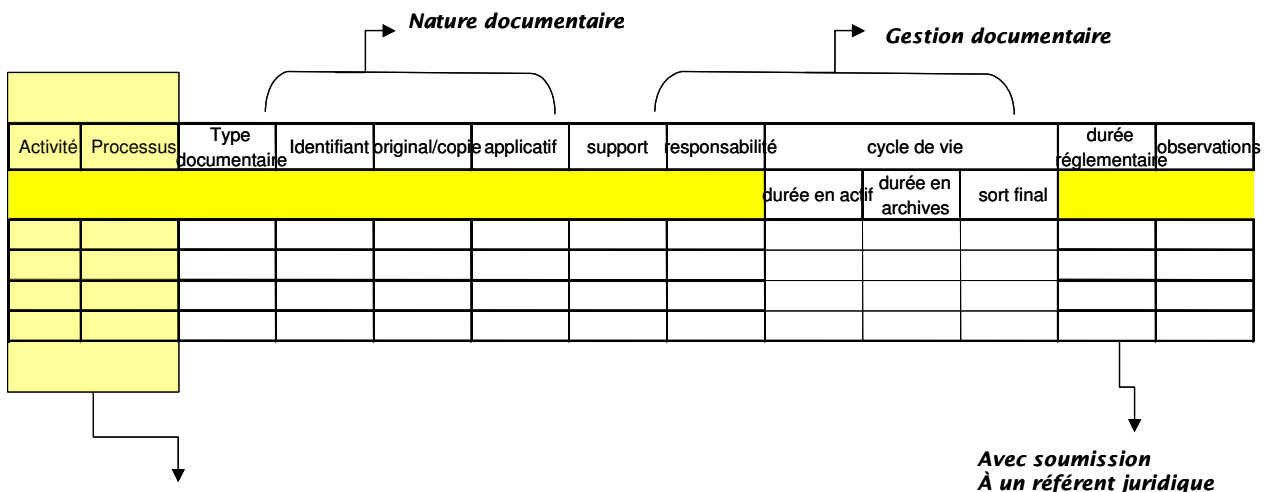
- Proposer sous forme de maquette la grille d'analyse documentaire au chef de projet pour complément et validation
- Conduite de 200 entretiens¹⁸ auprès de 100 personnes pour analyser les processus documentaires des opérations types de RFF (pour les dossiers métier, la documentation technique, les flux documentaires transversaux : courriers entrants et courriers sortants) avec :
 - Les représentants des services concernés (chef de service, chargé de dossier, secrétaire, gestionnaire,...) au siège et en région (2 directions régionales désignées par vous seront visitées).
 - Les entretiens animés par les consultants SERDA se dérouleront suivant le schéma suivant :



¹⁸ nous prenons en compte le chiffre indiqué en page 17 de votre CCTP

Notre expérience de ce type de démarche nous amène à vous proposer de construire le planning par direction ou pôle et d'inscrire la réalisation complète pour chaque entretien (depuis l'entretien 1^{ère} partie jusqu'à la production de la fiche récapitulative dans un délai de 2 semaines maximum).

Exemple de grille d'analyse qui fera l'objet d'une adaptation à vos besoins et contexte de RFF :



Action 2

- Etablissement de la grille d'analyse documentaire pour chaque opération type sous forme de schéma de processus, d'identification des métadonnées, des niveaux de responsabilité, des types de documents les composant, des profils d'intervention et d'intervenants, ...
- Finalisation de l'établissement de la grille d'analyse documentaire pour chaque activité métier sous forme de schéma de processus, d'identification des métadonnées, des niveaux de responsabilité, des types de documents les composant, des profils d'intervention et d'intervenants, ...
- Rédaction du rapport final de recueil des données
- Présentation dans le cadre du comité de projet, présentation et recueil de réactions sur les cartographies présentées
- Présentation des résultats et des orientations pour validation au comité de pilotage

Les résultats et livrables

- les grilles d'analyse renseignées et les fiches¹⁹ récapitulatives
- le rapport final présentant les pratiques et comportements au niveau documentaire, les éléments de risques et les attentes
- les ordres du jour des réunions de comité de pilotage et de comité de projet (J-3)
- les comptes rendus des réunions de comité de projet (J+3)
- le Compte rendu pour PV de décision suite à la présentation et validation en comité de pilotage.

Tous les livrables de cette mission seront remis sur support papier et sur support numérique

Nous proposons le cycle d'élaboration des livrables suivants : V1 à maximum J+2 ou J+3, et après retour de la MOA, livraison de la V2 (Version finale) à J+4 ou J+5 maximum.

¹⁹ Ces fiches intégreront des éléments de précision sous forme de mini comptes rendus d'enquête

6.6 Mission 3 : Réalisation d'outils de gestion et déploiement

6.6.1 Objectifs

- Construire les outils de gestion et les référentiels documentaires par activité de RFF
- Faciliter leur appropriation par les utilisateurs
- Permettre à RFF d'être en situation d'arbitrage au niveau des référentiels et de leur mise en application

6.6.2 Méthodologie d'intervention

Action 1 : Référentiel documentaire

- Tenue d'une réunion de travail avec le chef de projet et des représentants des Métiers et activités de RFF sous forme d'un atelier pour
 - vérifier et compléter les informations, hiérarchiser les données
 - définir les principes des plans de classement attendus (par activité, par process, papier, bureautique,...)
 - construire une version R²⁰_0.1 de l'arborescence de plan de classement
- Etablissement d'une version de travail provisoire [version R_0.2] appuyée sur les activités et métiers de RFF (niveau process et sous process) : typologie documentaire, acteur majeur / service, responsabilité, support, étapes du cycle de vie, échéances et sort final,..., et vérification sous forme de réunions de travail avec le chef de projet
- Etablissement d'une version de travail provisoire [version R_1.1] suite aux remarques du chef de projet et du comité de projet
- Transmission aux responsables d'activité et de métier pour recueillir leurs réactions et demandes de modifications
- Etablissement d'une version de travail provisoire [version R_1.2] suite aux remarques des métiers
- Présentation en comité de projet et établissement de la version R_2.1 comme version pilote à présenter au comité de pilotage

²⁰ R = Référentiel suivi du numéro de version

- Etablissement sous fichier excel de la liste des documents produits à partir des informations recueillies dans le cadre de la mission 2 sous forme de grille et par interrogations complémentaires d'un représentant d'activité ou de pôle ; proposition des stades de gestion du cycle de vie de chaque type de document [version LDP²¹_0.1] ; Nous prenons en compte les éléments de votre CCTP en page 19 pour construire la maquette de la liste.

| | | | | | | | | |
|-------------|-----------|-----------|-----------|------------|---------|--------|------------|---------------|
| activité | processus | document | catégorie | type | service | statut | valeur | |
| identifiant | modèle | mouvement | circuit | classement | support | délai | sort final | volume annuel |

- Etablissement d'une version de travail provisoire [version LDP_0.2] suite aux remarques du chef de projet et du comité de projet
- Transmission aux responsables d'activité et de métier pour recueillir leurs réactions et demandes de modifications
- Etablissement d'une version de travail provisoire [version LDP_1.1] suite aux remarques des métiers
- Présentation en comité de projet et établissement de la version LDP_1.2 comme version pilote à présenter au comité de pilotage
- Présentation au comité de pilotage et prise en compte des remarques

Un référentiel documentaire spécifique documentation technique fera l'objet d'une production à part : nous proposons à ce titre une réunion de travail avec le chef de projet et des représentants métier de manière à élaborer précisément le plan de classement correspondant et ses règles de gestion. Il suivra le même processus d'élaboration que R ou LDP.

Action 2 : Actions accompagnatrices du référentiel

- Tenue d'une réunion de travail avec le chef de projet et des représentants des Métiers et activités de RFF sous forme d'un atelier pour
 - Identifier le corpus de procédures à construire pour permettre la production, l'enregistrement, et la gestion des documents, le nommage des fichiers, ...
 - construire une version CP²²_0.1
- Etablissement d'une version de travail provisoire [version CP_0.2] et vérification sous forme de réunions de travail avec le chef de projet et le comité projet.

²¹ LDP = Liste des documents produits, suivi du numéro de version

²² CP = Corpus de procédures suivi du numéro de version

- Transmission au responsable qualité pour recueillir ses réactions et demandes de modifications
- Etablissement d'une version de travail provisoire [version CP_1.1] suite aux remarques de la qualité
- Présentation en comité de projet et établissement de la version CP_1.2 comme version pilote à présenter au comité de pilotage
- Présentation au comité de pilotage et prise en compte des remarques

Action 3 : Validation et déploiement des outils

- Tenue d'une réunion de présentation des outils de gestion (référentiels et corpus de procédures) à un groupe de représentants d'utilisateurs (principe du groupe de testeurs) sous forme d'atelier pour vérifier les niveaux de compréhension et d'appropriation
- Prise en compte des remarques et des évolutions au niveau de la formalisation, et proposition d'amendement auprès du chef de projet et du comité de projet
- Elaboration du « livret de gestion des documents » sous format électronique, travaillé également en collaboration avec la communication interne de RFF pour adopter une charte graphique et un niveau de message approprié
- Conduire 3 réunions de présentation
- Animer la 1^{ère} réunion du groupe métier « Information management » dans le cadre de leur rôle de relais sur la diffusion et la présentation des outils de gestion documentaire

6.6.3 Livrables

- Le plan de classement des activités de RFF
- Le référentiel documentaire
- Le corpus de procédures :
 - La procédure d'établissement de plan de classement
 - Le plan de classement type des répertoires et des serveurs
 - 3 plans de classement
 - la procédure d'identification et de nommage des documents
 - la procédure de classement

- Les ordres du jour des comités de projet et de comité de pilotage
- Les comptes rendus des comités de projet et de comité de pilotage
- Le Compte rendu pour PV de décision suite à la présentation et validation en comité de pilotage.

Tous les livrables de cette mission seront remis sur support papier et sur support numérique

Nous proposons le cycle d'élaboration des livrables suivants : V1 à maximum J+2 ou J+3, et après retour de la MOA, livraison de la V2 (Version finale) à J+4 ou J+5 maximum.

6.7 Mission 4 : Identification des périmètres documentaires susceptibles de faire l'objet d'un archivage électronique

6.7.1 Objectifs

- Construire le cadre d'une démarche d'archivage électronique
- Proposer des périmètres pilote
- Proposer des projets pilote
- Permettre à RFF d'être en situation de choix en terme de mise en œuvre de l'archivage électronique

6.7.2 Méthodologie d'intervention

Action 1 : Identification des périmètres documentaires

- Tenue d'une réunion de travail SERDA dont l'expert juridique proposé, le chef de projet et le groupe de projet RFF complété d'experts comme un représentant juridique, un représentant SI, sous forme d'un atelier pour
 - vérifier et hiérarchiser les données
 - mesurer les opportunités ou risques en fonction des périmètres documentaires
 - définir les situations possibles en matière d'archivage électronique (archivage électronique strict, archivage électronique élargi) et créer des catégories possibles
 - Construire de la version AEL²³_0.1 des catégories documentaires
- Etablissement d'une version de travail provisoire [version AEL_0.2] des catégories appuyée sur les activités et métiers de RFF (niveau process et sous process) : typologie documentaire, acteur majeur / service, responsabilité, étapes du cycle de vie, échéances et sort final,..., et vérification sous forme de réunions de travail avec le chef de projet
- Etablissement d'une version de travail provisoire [version AEL_1.1] suite aux remarques du chef de projet et du comité de projet
- Présentation en comité de projet élargi et établissement de la version AEL_1.2 comme version pilote à présenter au comité de pilotage
- Présentation au comité de pilotage

²³ R = Référentiel suivi du numéro de version

Action 2 : Proposition de projets pilote

- Tenue d'une réunion de travail avec le chef de projet et le comité de projet sous forme d'un atelier pour identifier 5 projets pilote en matière documentaire pour mettre en œuvre un archivage électronique : notre expertise nous permet d'y inclure un projet « documentation technique » à ce stade
- Construction des fiches projet (FP_0.1 suivi du nom du périmètre documentaire) sous forme de :

Chaque fiche projet mettra l'accent notamment sur

- Positionnement, périmètre et description du fonds concerné, des activités - rôles et compétences nécessaires (management, compétences nouvelles ou évoluées, pratiques valorisées, périmètre d'intervention des services,...), des éléments d'application possible dans le cadre des réglementations, ;
 - Arguments de la proposition de choix, une matrice SWOT sera systématiquement présentée
 - Scénarisation de la solution : interne / externe, centralisée / décentralisée
 - Description de la politique de traitement et de mise à disposition des documents :
 - *la constitution de document / dossier*
 - *la capture et le référencement*
 - *la classification*
 - *le versement et le contrôle*
 - *la conservation*
 - *la consultation et la réutilisation / mise à jour,...*
 - *la révision et la migration*
 - *la destruction si autorisée*
 -
 - les moyens et ressources (humaines, techniques, technologiques)
 - les coûts et charges (travail préparatoire ou pas)
 - l'impact en terme d'évolution et les seuils critiques
 - les estimations des budgets et des calculs économiques (dont évaluation des niveaux de retours sur investissement)
 - Un pré planning de mise en oeuvre
-
- 1 réunion avec le comité de projet afin d'affiner les critères et contraintes retenus et de travailler en amont de la décision par des échanges commentés sur les propositions de fiches projet.
 - Envoi de la version FP_0.2 et suivi des remarques et compléments du directeur de projet,
 - Etablissement de la version FP_1.1 pour présentation en comité de pilotage
 - Présentation en comité de pilotage et prise en compte des remarques

6.7.3 Livrables

- Le document de présentation des périmètres documentaires identifiés
- Les 5 fiches projet
- Les ordres du jour des comités de projet et de comité de pilotage
- Les comptes rendus des comités de projet et de comité de pilotage
- Le Compte rendu pour PV de décision suite à la présentation et validation en comité de pilotage.

Tous les livrables de cette mission seront remis sur support papier et sur support numérique

Nous proposons le cycle d'élaboration des livrables suivants : V1 à maximum J+2 ou J+3, et après retour de la MOA, livraison de la V2 (Version finale) à J+4 ou J+5 maximum.

6.8 Mission 5 : Plan de mise en œuvre de l'archivage électronique pour les documents relevant de l'archivage électronique strict

6.8.1 Objectifs

- Construire le plan de mise en œuvre d'une démarche d'archivage électronique
- Identifier les fonctions clés
- Permettre à RFF d'être en situation de choix en terme de mise en œuvre de l'archivage électronique

6.8.2 Méthodologie d'intervention

- Sur la base des 5 fiches projet, rédaction du plan de mise en œuvre en identifiant les éléments suivants :
 - Description fonctionnelle du besoin (cf page 23 de votre CCTP) : volumétries, natures documentaires, fréquences et flux, éléments attendus de stockage, modalités et process de capture / description / recherche / droits d'accès / maintenance / migration / contrôle et audit d'intégrité /....
 - Fonctionnalités clés attendues du système d'archivage électronique
 - Profil retenu de SAE
 - Niveaux d'interopérabilité avec le SI de RFF
 - Mode projet de mise en œuvre (faisabilité, les calendriers, les ressources, les charges,...)
- Soumission au chef de projet
- Présentation en comité de projet et élaboration d'un support spécifique pour permettre l'arbitrage et la prise de décision, en collaboration avec le chef de projet : « document de synthèse pour arbitrage »
- Présentation en comité de pilotage du plan de mise en œuvre de l'archivage électronique, (mise en évidence plus particulièrement des seuils critiques, des opportunités et des données économiques)
- Elaboration et transmission d'un compte rendu suite à ce comité de pilotage, sous forme d'un relevé de décision

6.8.3 Livrables

- Les fiches de chaque catégorie Archivage Electronique strict
- Les ordres du jour des comités de projet et de comité de pilotage
- Les comptes rendus des comités de projet et de comité de pilotage
- Le Compte rendu pour PV de décision suite à la présentation et validation en comité de pilotage.

Tous les livrables de cette mission seront remis sur support papier et sur support numérique

Nous proposons le cycle d'élaboration des livrables suivants : V1 à maximum J+2 ou J+3, et après retour de la MOA, livraison de la V2 (Version finale) à J+4 ou J+5 maximum.

Par ailleurs nous garantissons à RFF que dans le cadre d'une mission 5 déclenchée dans le trimestre suivant la réalisation de la mission 4, le pilotage de cette mission serait réalisée par les mêmes acteurs intervenus précédemment et ce pour faciliter la continuité des travaux.

7 EVALUATION FINANCIERE, DETAIL DES CHARGES ET COUT PAR PROFIL D'INTERVENANTS

Dans le cadre de cette prestation de mise en qualité de la gestion des documents de RFF, nous avons établi le décompte des charges pour Serda sur la base de l'ensemble des travaux à réaliser sur les 5 missions en manière forfaitaire; nous nous engageons donc sur la base d'un budget ferme.

| | | SERDA | | | | Total en EHT | Total en ETTC |
|-----------------------------|-------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|
| | | chef de projet | Consultant | Expert RM | Expert juridique | | |
| Prix jour par profil | | 800 | 550 | 1000 | 1000 | | |
| Mission 1 | nombre jours | 6 | 22 | 0 | 0 | 28 | |
| | total mission 1 | 4 800,00 € | 12 100,00 € | 0,00 € | 0,00 € | 16 900,00 € | 20 212,40 € |
| Mission 2 | nombre jours | 6 | 76 | 1 | 0 | 83 | |
| | total mission 2 | 4 800,00 € | 41 800,00 € | 1 000,00 € | 0,00 € | 47 600,00 € | 56 929,60 € |
| Mission 3 | nombre jours | 3 | 20 | 3 | 2,5 | 28,5 | |
| | total mission 3 | 2 400,00 € | 11 000,00 € | 3 000,00 € | 2 500,00 € | 18 900,00 € | 22 604,40 € |
| Mission 4 | nombre jours | 4 | 11 | 1 | 2,5 | 18,5 | |
| | total mission 4 | 3 200,00 € | 6 050,00 € | 1 000,00 € | 2 500,00 € | 12 750,00 € | 15 249,00 € |
| Mission 5 | nombre jours | 2 | 8 | 0 | 1 | 11 | |
| | total mission 5 | 1 600,00 € | 4 400,00 € | 0,00 € | 1 000,00 € | 7 000,00 € | 8 372,00 € |
| TOTAL | NBE JOURS | 21 | 137 | 5 | 6 | 169 | |
| | TOTAL PRESTATION | 16 800,00 € | 75 350,00 € | 5 000,00 € | 6 000,00 € | 103 150,00 € | 123 367,40 € |

Nous avons souhaité remiser le coût journée pour la chef de projet à 800 €HT, les consultants à 550 €HT et les experts à 1000 €HT, marquant ainsi toute l'attention que nous portons à votre demande.

Un budget global de : 103.150 €HT pour mener à bien les 5 missions.

En cas de commande des 4 premières missions uniquement, le budget global sera de : 96.150 €HT.

Par ailleurs la réussite de ce type de prestation est pour nous avant tout une réelle compréhension de vos enjeux et écoutes de vos attentes, c'est pourquoi la répartition des jours entre Serda et votre site est estimée de la manière suivante : 70 % dans vos murs, - de 30 % en cabinet à SERDA.

La répartition entre les missions est la suivante :

| Missions | % |
|-----------|-----|
| Mission 1 | 17% |
| Mission 2 | 49% |
| Mission 3 | 17% |
| Mission 4 | 11% |
| Mission 5 | 7% |

Ce coût comprend l'ensemble des travaux de la prestation ainsi que les frais de secrétariat et les frais de déplacement.

Le tableau ci dessous indique par le détail les charges et travaux menés par Serda pour mener à bien ce projet :

RESEAU FERRE DE FRANCE / SERDA

| | | | DIR PROJET | CONSULTANT | EXPERT RM | EXPERT JURIDIQUE | total | | |
|---|---|--|------------|------------|-----------|------------------|--------------|-----|--------|
| | | | 1 | 2 | 1 | 1 | | | |
| | | | 800 | 550 | 1000 | 1000 | | | |
| Mission 1 : Conseil et méthodologie projet | Action 1 : Lancement | Réunion lancement | 0,5 | 0,5 | 0 | 0 | | 17% | 16900 |
| | | collecte et analyse des données existantes | 0 | 1 | 0 | 0 | | | |
| | | Rédaction du PAQ | 0 | 0,25 | 0 | 0 | | | |
| | Action 2 : Pilotage du projet | Préparation et animation des comités de pilotage | 2 | 3 | 0 | 0 | | | |
| | Action 3 : Gestion de projet | Préparation et animation des Comités de projet | 3 | 6 | 0 | 0 | | | |
| | | réunions avec la chef de projet | 0 | 4 | 0 | 0 | | | |
| | | Tenue des plannings, comptes rendus | 0 | 4 | 0 | 0 | | | |
| | Action 4 : Communication | Plan de communication | 0,5 | 0,5 | 0 | 0 | | | |
| | | Supports et actions de communication | 0 | 2,75 | 0 | 0 | | | |
| Total mission 1 | | | 6 | 22 | 0 | 0 | 28 | | |
| Mission 2 : Analyse de l'existant et recueil des données | Action 1 : Enquête auprès des directions | Relevés de la production documentaire | 4 | 65 | 0,5 | 0 | | 49% | 47600 |
| | | identification des pratiques et initiatives | | | | | | | |
| | Action 2 : Finalisation | Production grilles et fiches | 1 | 8 | 0 | 0 | | | |
| | | Finalisation et présentation | 1 | 3 | 0,5 | 0 | | | |
| Total mission 2 | | | 6 | 76 | 1 | 0 | 83 | | |
| Mission 3 : Réalisation d'outils de gestion et déploiement | Action 1 : Référentiel documentaire | Construction du plan de classement | 0 | 5 | 0,5 | 0 | | 17% | 18900 |
| | Action 2 : Liste des documents produits et cycle de gestion | Construction des tableaux de RM | 0,5 | 5 | 0,5 | 1 | | | |
| | Action 3 : Procédures | Construction des procédures de gestion et d'administration | 0,5 | 5 | 0,5 | 0,5 | | | |
| | Action 4 : Documentation technique | Intégration aux outils de gestion | 1 | 3 | 0,5 | 0 | | | |
| | Action 5 : Finalisation | Finalisation | 0,5 | 1 | 0,5 | 0,5 | | | |
| | | Soumission | 0 | 0,5 | 0 | 0 | | | |
| | | Présentation | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | | | |
| Total mission 3 | | | 3 | 20 | 3 | 2,5 | 28,5 | | |
| Mission 4 : Identification des périmètres documentaires pour l'archivage électronique | Action 1 : Périmètre de l'archivage électronique | Construction des périmètres | 0,5 | 3 | 0,5 | 1 | | 11% | 12750 |
| | | Soumission | 0 | 1 | 0,5 | 0,5 | | | |
| | | Finalisation | 0,5 | 1 | 0 | 0 | | | |
| | | Présentation | 0,5 | 0,5 | 0 | 0,5 | | | |
| | Action 2 : Projets pilote | Identification des 5 projets pilote | 0,5 | 2 | 0 | 0 | | | |
| | | Atelier pour débat et hiérarchisation | 1 | 1 | 0 | 0 | | | |
| | | Rédaction des fiches projet | 0,5 | 2 | 0 | 0,5 | | | |
| | | Présentation | 0,5 | 0,5 | 0 | 0 | | | |
| | Total mission 4 | | 4 | 11 | 1 | 2,5 | 18,5 | | |
| Total des charges des 4 missions fermes | | | 19 | 129 | 5 | 5 | 158 | | 96150 |
| Total des budgets des 4 missions fermes | | | 15200 | 70950 | 5000 | 5000 | 96150 | | |
| | | | | | | | 114995,4 | | |
| Mission 5 : Plan de mise en œuvre de l'archivage électronique | Action 1 : Plan de mise en œuvre | Elaboration des plans de mise en œuvre | 0,5 | 4 | 0 | 0 | | 7% | 7000 |
| | | Atelier pour débat et hiérarchisation | 1 | 1 | 0 | 0 | | | |
| | | Rédaction des fiches | 0 | 2 | 0 | 0,5 | | | |
| | Action 2 : Finalisation | Soumission | 0 | 0,5 | 0 | 0 | | | |
| | | Présentation | 0,5 | 0,5 | 0 | 0,5 | | | |
| | Total mission 5 | | 2 | 8 | 0 | 1 | 11 | | |
| Total des budgets de la mission optionnelle | | | 1600 | 4400 | 0 | 1000 | 7000 | | 103150 |
| Total des charges des 5 missions | | | 21 | 137 | 5 | 6 | 169 | | |
| Total des budgets pour les 5 missions | | | 16800 | 75350 | 5000 | 6000 | 103150 | | |
| | | | | | | | 123 367,40 € | | |

Le planning de facturation soumis dans votre CCAP sera appliqué.

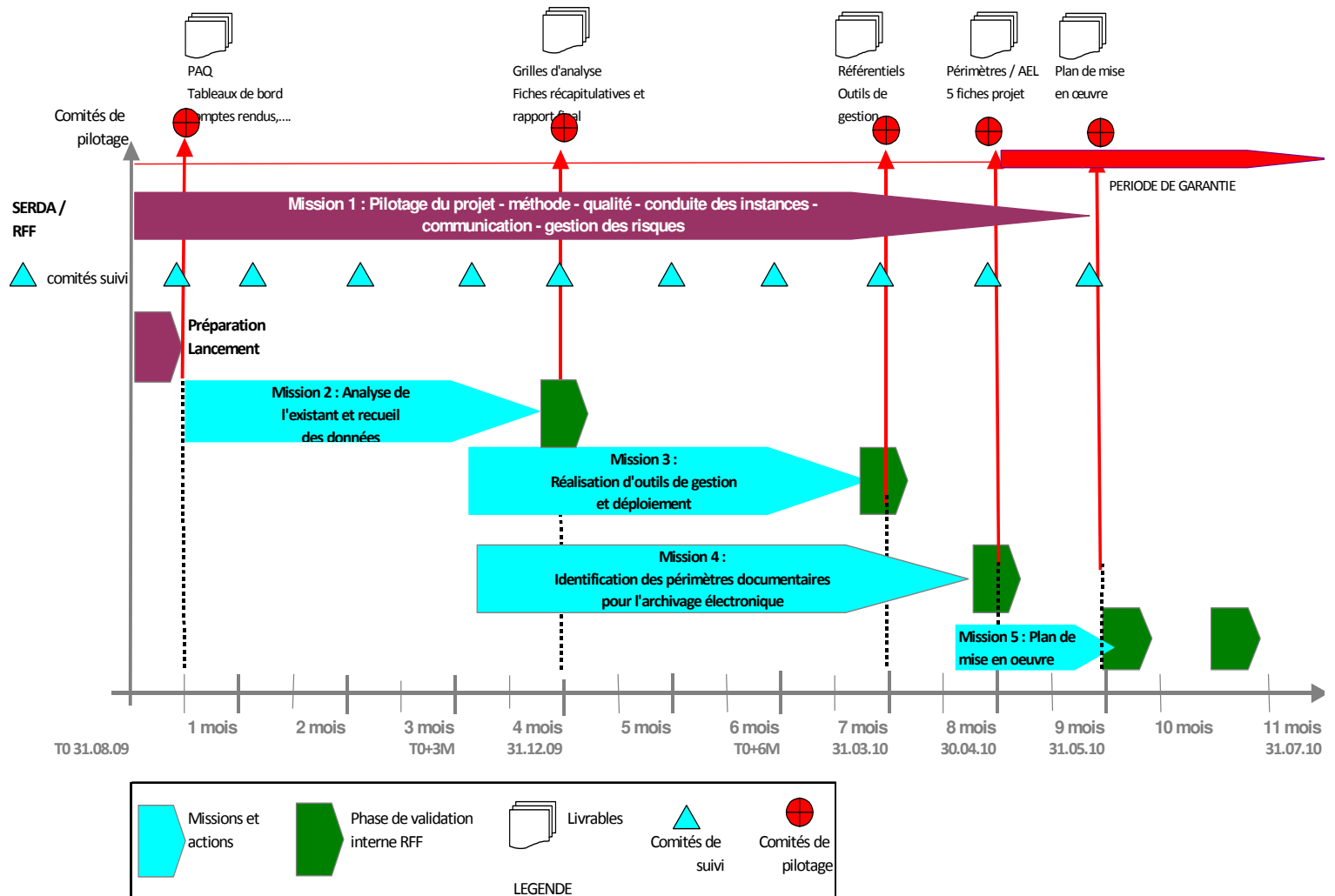
8 LA CONFIDENTIALITE

SERDA s'engage à considérer comme "confidentielles" et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel elle est tenue, les informations de toute nature, écrites ou orales, relatives notamment aux activités de leur client, à son organisation et à son personnel, que l'exécution de sa mission l'amènerait à connaître.

SERDA s'engage à ne divulguer les dites informations confidentielles à quiconque, sauf autorisation expresse préalable du client et, en tout état de cause, à respecter la présente clause de confidentialité aussi longtemps que les dites informations n'auront pas été portées à la connaissance des tiers par le client lui-même.

9 PLANNING

Cette proposition servira de base de travail dans la phase de cadrage du projet, c'est une projection sur l'ensemble des travaux de cette prestation d'accompagnement sur un maximum de 12 mois en continu pour les 5 missions forfaitaires ; elle tient pas compte des périodes de congés éventuelles et prévoit des périodes de validation entre chaque mission qui seront à statuer.



Nous nous tenons à votre disposition pour vous présenter au cours d'un entretien cette proposition d'intervention en réponse à votre DCE.

Nous saurons démarrer rapidement après réception de votre offre de service, à savoir le 31 Août 2009.

Fait à Paris, le 10 Août 2009

Caroline BUSCAL
Consultante Experte
Manager département Maîtrise