

Externalisation: problématique

Externaliser la gestion et
le stockage des
documents, oui;
leur propriété, non!



La question de l'externalisation vient toujours à se poser dans le déroulement d'un projet d'archivage. **Mais au fait, que veut dire externaliser ? Et qu'est-ce qu'on externalise ?**

Disons-le d'emblée : on peut externaliser la gestion des documents mais en aucun cas la propriété de ces documents et la responsabilité qui en découle.

Externalisation et archivage

L'externalisation, dans le domaine de l'archivage, consiste à confier à une personne extérieure, un prestataire :

- 1 le simple **stockage** de ses dossiers papier ou de ses fichiers numériques, ou
- 2 le stockage et les opérations de maintenance et de mise à disposition, autrement dit la **gestion de la conservation** des archives, ou
- 3 une **opération ponctuelle** de traitement (inventaire, numérisation, migration)

Mais l'externalisation de l'archivage se présente aussi sous la forme de :

- 4 **prolongement d'une activité sous-traitée** : la production de documents est complétée par la conservation de ces documents.



La conservation des archives externalisée



La tendance générale est de confier à des tiers spécialisés les tâches qui ne relèvent pas de son cœur de métier. C'est typiquement le cas pour la conservation des archives.

Compte tenu de l'offre du marché, bien développée, rares sont aujourd'hui les entreprises qui font le choix d'organiser en interne la conservation matérielle de leurs documents.

Même les grandes entreprises qui disposent de services de gestion documentaire et d'archivage ont recours à des prestataires spécialisés pour les opérations de stockage sécurisé, la gestion et pérennisation des supports, le classement et les recherches des informations.

Même l'État et ses administrations, qui refusaient naguère de confier à un prestataire privé la conservation d'archives publiques, l'autorisent depuis quelques années, avec l'arrêté ministériel du 4 décembre 2009 précisant les normes relatives aux prestations en archivage et gestion externalisée.

En effet, dans l'environnement numérique plus encore que pour le monde papier, la conservation exige des équipements coûteux que seule une entreprise spécialisée dans le domaine peut vraiment rentabiliser.

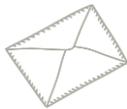
MAIS ATTENTION À NE PAS CONFONDRE CONSERVATION EXTERNALISÉE ET ABANDON DE RESPONSABILITÉ !



Externaliser ne veut pas dire abandonner!



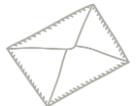
Il y a une chose qu'il est impossible – et inconcevable – d'externaliser, c'est la propriété des documents et la responsabilité qui en découle.



Ce point peut sembler évident mais on entend trop souvent dans les services la remarque suivante ; « Oh ! Je ne connais pas la durée de conservation de ces documents ; moi, je les garde deux ans ; après c'est le prestataire qui s'en occupe », comme si la règle de vie des documents engageants n'était pas de la responsabilité de l'entreprise !



On remarque la même tendance à oublier ses responsabilités archivistiques (loin des yeux, loin du cœur...) avec le recours au **Cloud** (stockage numérique dans un serveur lointain, derrière les nuages...) : on envoie ses données au loin, sans s'occuper du reste, parce que le stockage n'est pas cher, comme si l'archivage se résumait au stockage... au point que **la CNIL** (Commission nationale informatique et libertés) a dû rappeler quelques bons principes : ne pas aliéner son droit de propriété, et assumer ses responsabilités sur les données que l'on produit ou que l'on détient.



L'externalisation de la conservation a ses avantages et ses inconvénients comme tout choix d'organisation.

Avantages

Les principaux avantages sont :

- le coût, même si cela est paradoxal car on voit une facture de prestation alors qu'auparavant les coûts étaient diffus ;
- la sécurité : un prestataire a en général des procédures plus rigoureuses que des procédures internes.

Inconvénients

Les inconvénients de l'externalisation sont :

- La nécessité d'accompagner le changement pour les utilisateurs ;
- le risque que l'entreprise se défasse de sa responsabilité sur son prestataire qui aura tendance à conserver trop longtemps et à facturer un stockage inutile.





La sous-traitance des activités

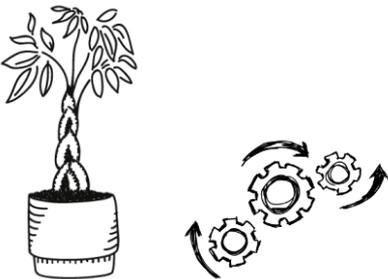
La sous-traitance d'une activité incluant la gestion et donc l'archivage des documents issus de cette activité n'est habituellement pas considérée comme relevant de l'externalisation de l'archivage, et pourtant c'est bien de cela qu'il s'agit.

1

La pratique de confier la réalisation d'une activité à un prestataire spécialisé présente

**une certaine logique d'efficacité à court terme,
et un risque supplémentaire à moyen et long terme.**

Quand une entreprise sous-traite à un maître d'œuvre la réalisation d'un gros projet d'aménagement ou de construction, ce prestataire est souvent chargé de gérer la documentation issue de ce projet, y compris les documents engageants. Ce sont ces documents qui permettront demain de justifier ce qui a été fait, comment cela a été fait et que les opérations étaient bien conformes aux exigences du moment et à l'état de l'art.



La sous-traitance des activités

2

Les documents issus de l'activité sous-traitée constituent des documents engageants autant que des documents de mémoire pour l'entreprise cliente.

Les audits des autorités ont le plus souvent lieu dans les années qui suivent les opérations. Mais le risque contentieux dure beaucoup plus longtemps, jusqu'à trente ans et plus pour certaines activités.

Où seront ces fichiers dans trente ans? Et même dans dix ans? Seront-ils lisibles?

Il est difficile de répondre à ces questions si on ne prend pas certaines précautions. Il convient donc de :

- rappeler dans le contrat de sous-traitance les principes qui régissent la vie des documents; **les documents / données / fichiers appartiennent à l'entreprise cliente** ;
- et de préciser les modalités de leur conservation : **exiger des formats ouverts et pérennes** ou prévoir les migrations (techniquement et budgétairement); **envisager la restitution des documents à terme** ou spécifier la mission de « tiers-archivage » du sous-traitant.



La sous-traitance des activités. Exemple

La conservation des offres (sous forme électronique) non retenues dans le cadre des marchés publics sont un exemple très courant de la sous-traitance d'une activité sans prise en compte des exigences de conservation.

3

Le code des marchés publics français impose de pouvoir recevoir des offres numériques depuis une dizaine d'années. Près de la moitié des établissements ou collectivités publiques françaises qui reçoivent des offres numériques les font gérer par un tiers sur une plateforme externe ; une fois le choix opéré par la commission des marchés de l'établissement ou de la collectivités, les offres non retenues restent généralement sur la plateforme.

Pour ce type de document, normalisé, la durée de conservation retenue est souvent de cinq ans depuis une circulaire du Premier ministre de 1998 (bien que, dans certains contextes d'audit, il peut être judicieux de les conserver plus longtemps).

Or, on constate que bien souvent les fichiers conservés sont illisibles au bout de trois ou quatre ans...

Il y a, pour une organisation, plusieurs formules d'externalisation de tout ou partie de la gestion des documents à conserver ; elle doit réfléchir sérieusement à la question.



Externalisation, archivage et durée

Le stockage et la gestion des archives par un tiers spécialisé est une pratique qui a prouvé son efficacité au plan technique. De plus, le coût est en général inférieur à ce que coûterait le même service en interne.

Mais l'organisation de l'archivage est indissociable de la durée de conservation des documents.

La durée de conservation des documents doit être distinguée de la durée de la relation avec un prestataire, pour plusieurs raisons :



- ✓ remise en jeu du marché d'externalisation des archives par la direction des Achats,
- ✓ limite des capacités techniques (migration technologique...) ou des garanties de la société prestataire,
- ✓ évolution des caractéristiques des documents (allongement de la durée de conservation, modification du caractère confidentiel...),
- ✓ fin de la relation avec le sous-traitant entraînant la fin de la conservation des documents issus de la sous-traitance par ce même prestataire,
- ✓ etc.



Il faut donc envisager dès le départ l'opération de récupération des documents ou fichiers à durée de conservation longue confiés à un tiers (on parle aussi de réversibilité). Cette question doit être abordée dans le contrat avec le tiers pour éviter de mauvaises surprises au plan technique ou au plan financier.

Externalisez la conservation
de vos documents après la
clôture des affaires, ou en
prolongement d'une
sous-traitance...



EN RÉSUMÉ

... mais n'oubliez pas que
vous ne pouvez pas
externaliser votre
responsabilité de gérer la
durée de conservation !!

