



PROCOLE DE DÉMATÉRIALISATION

[Nom de la procédure concernée]

Conseil départemental de La Réunion

Référence	Protocole de dématérialisation <i>[nom de la procédure concernée]</i>	
Service demandeur		
Service instructeur		
Date validation		
Historique des mises à jour		
Date	Version	Description de la mise à jour

Table des matières

CADRE RÉGLEMENTAIRE	4
DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE.....	4
1. OBJET DU PRÉSENT DOCUMENT	5
2. ACTEURS DU PROJET	5
3. CONTEXTE ET ORGANISATION GÉNÉRALE.....	6
3.1. Description du processus métier	6
3.2. Description des outils métiers	6
3.3. Hébergement des données numériques	6
4. PÉRIMÈTRE DES DOCUMENTS CONCERNÉS	6
4.1. Dossiers intégrés au périmètre	6
4.2. Dossiers exclus du périmètre	7
4.3. Pièces composant le dossier dématérialisé	7
5. PROCÉDURE DE NUMÉRISATION.....	7
5.1. Gestion des accès	7
5.2. Modalités de traitement des documents	7
5.2.1. Circuit de traitement des documents papier à numériser	7
5.2.2. Préparation des documents avant numérisation	7
5.3. Caractéristiques techniques de la numérisation	8
5.3.1. Numérisation des lots de documents	8
5.3.2. Traitements post-numérisation	8
5.3.3. Production des métadonnées	8
5.3.4. Récapitulatifs journaliers de numérisation	9
5.4. Contrôle de la numérisation	9
5.5. Intégration des documents numérisés et numériques dans l'arborescence de la GED	9
5.5.1. Règle de nommage des documents	9
5.5.2. Plan de classement	10
6. PROCÉDURE D'ARCHIVAGE DES DOCUMENTS PAPIER NUMÉRISÉS	10
7. GESTION DU CYCLE DE VIE DES DOSSIERS NUMÉRIQUES	11
7.1. Conservation et veille technologique	11
7.2. Versement et élimination	11
8. SUIVI DU PROTOCOLE.....	12
9. DOCUMENTATION	12
10. VISAS.....	12

CADRE RÉGLEMENTAIRE

Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD)

Code du patrimoine, article L 212-3

Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

Décret n°2001-272 du 30 mars 2001 pris pour l'application de la loi n°2000-230 du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relatif à la signature électronique, modifiant le Code civil

Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives

Décret n°2010-112 du 2 février 2010 pris pour l'application des articles 9, 10 et 12 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives

Décret n°2016-1673 du 5 décembre 2016 relatif à la fiabilité des copies et pris pour l'application de l'article 1379 du Code civil dans sa rédaction de l'ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016

Ordonnance n° 2017-29 du 12 janvier 2017 relative aux conditions de reconnaissance de la force probante des documents comportant des données de santé à caractère personnel créés ou reproduits sous forme numérique et de destruction des documents conservés sous une autre forme que numérique

Vade-mecum – SIAF Autoriser la destruction de documents sur support papier après leur numérisation (mars 2014)

Norme NFZ 42-026 portant sur la définition et les spécifications des prestations de numérisation fidèle de documents sur support papier et contrôle de ces prestations

Norme NF Z42-013 – Archivage électronique – recommandations et exigences (révisée en 2020) – Spécifications relatives à la conception et à l'exploitation des systèmes informatiques en vue d'assurer la conservation et l'intégrité des documents stockés dans ces systèmes

Référentiel Général D'interopérabilité (RGI) – version 2 (2016)

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Tout document utile dans le cadre du protocole de dématérialisation (fiches techniques des logiciels, mode opératoire pour la numérisation, réglementation en vigueur définissant le cycle de vie des données).

1. OBJET DU PRÉSENT DOCUMENT

Le présent document encadre les opérations de numérisation mises en œuvre par le Conseil départemental de La Réunion dans le cadre de la dématérialisation de procédures d'instruction de dossiers.

Il définit les principes et les règles à mettre en œuvre afin de :

- Garantir la création d'une copie numérique fidèle, conforme aux originaux papier ;
- Intégrer dans l'outil métier les pièces transmises directement par les usagers ou les tiers professionnels sous forme numérique ;
- Définir des règles de classement et d'archivage des documents papier et électroniques uniformisées et en adéquation avec la réalité du terrain ;
- Autoriser, sous réserve des conditions fixées par la réglementation, la destruction par anticipation des documents sur support papier ainsi numérisés.

Il a pour objet d'établir un protocole de dématérialisation permettant de :

- Définir le périmètre de la numérisation ;
- Retracer les différentes étapes de la numérisation ;
- Définir les modalités d'intégration des documents numériques dans l'outil métier ;
- Définir les modalités de gestion des données numériques produites ;
- Établir les engagements et les responsabilités des différents acteurs.

À ce titre, il est établi et validé par les acteurs intervenant dans le processus de dématérialisation :

- La direction et/ou service métier concerné ;
- Les Archives départementales de La Réunion ;
- La Direction des Systèmes d'Information et de la Digitalisation (DSID).

Ce protocole ne dispense pas du visa réglementaire d'élimination délivré par la directrice des Archives départementales de La Réunion mais conditionne son obtention.

Ce document est établi à la suite de la réalisation d'un audit du projet de dématérialisation au sein de la direction et/ou service métier concerné. Il sera mis à jour par les Archives départementales de La Réunion lorsqu'un changement dans la procédure de numérisation sera signalé par la direction et/ou service métier concerné.

2. ACTEURS DU PROJET

Les usagers, dont le consentement au traitement a été recueilli au moment de la collecte des données, en conformité avec le RGPD, disposent d'un droit d'accès et de modification des informations ainsi collectées.

Le responsable de la direction et/ou service métier est responsable du traitement informatisé des données, du processus de numérisation et du respect du protocole de dématérialisation.

L'administrateur fonctionnel GED supervise l'ensemble du processus métier. Il assure un rôle de référent auprès des agents. Il est le correspondant unique de la Direction des Systèmes d'Information

et de la Digitalisation (DSID). Il est responsable du paramétrage des règles de préarchivage et d'archivage et de la mise en œuvre du processus informatique d'élimination des documents.

Le cas échéant, le référent archives de la direction et/ou service métier est responsable du suivi du cycle de vie des données et du respect des règles définies en matière de conservation des données. À ce titre, il est le correspondant privilégié des Archives départementales de La Réunion.

Les agents de la direction et/ou service participent au processus métier. Chacun d'eux bénéficie d'un accès adapté à l'appliquatif métier et aux documents présents dans les outils métier en conformité avec le RGPD. Ils numérisent les documents et saisissent les informations correspondantes dans l'appliquatif métier, chacun dans son domaine d'intervention et dans le respect des habilitations.

Le cas échéant, une équipe de numérisation ou un prestataire extérieur est mandaté pour assurer la reprise des données historiques des dossiers numérisés.

Les Archives départementales de La Réunion accompagnent le cadrage du processus de dématérialisation, valident après audit la chaîne de dématérialisation et délivrent le visa pour l'élimination des originaux papier.

La Direction des Systèmes d'Information et de la Digitalisation fournit le matériel de numérisation, l'équipement et l'accompagnement technique nécessaire à la chaîne de dématérialisation.

3. CONTEXTE ET ORGANISATION GÉNÉRALE

3.1. Description du processus métier

Description des différentes étapes du processus métier (déroulé des étapes liées au traitement et à l'instruction d'un dossier)

3.2. Description des outils métiers

Description des outils mis en place dans le cadre du projet (nom, éditeur, numéro de version, fonction de l'outil)

3.3. Hébergement des données numériques

Description du mode d'hébergement et des dispositifs de sécurité mis en place. Ces éléments doivent se trouver dans des documents internes relatifs à la politique globale de sécurité des systèmes d'information de la DSI

4. PÉRIMÈTRE DES DOCUMENTS CONCERNÉS

La direction et/ou le service métier a défini les dossiers qu'il décide d'intégrer en tout ou partie au projet de dématérialisation et d'archivage.

Les documents nativement électroniques réceptionnés par voie numérique (par mail, via un formulaire en ligne, etc.) ne sont pas rematérialisés. Ces documents sont récupérés et enregistrés dans le dossier correspondant de la GED en respectant le plan de classement.

4.1. Dossiers intégrés au périmètre

Exemples :

- *Tous les nouveaux dossiers pouvant être créés dans l'outil métier*
- *Tous les dossiers papier existant pour lesquels une nouvelle demande intervient avant l'expiration de leur durée d'utilité administrative, à savoir X années à compter de [à préciser : date de la dernière mesure ayant fait l'objet d'une décision, décès du bénéficiaire, date de la dernière intervention sur le dossier]*

4.2. Dossiers exclus du périmètre

Exemples

- *Tous les dossiers dont la durée d'utilité administrative est échue*
- *Tous les dossiers en cours sans nouvelle demande. Ces dossiers sur support papier sont conservés en classotheque jusqu'à l'expiration de leur durée d'utilité administrative*
- *Les dossiers déposés qui ne peuvent être intégrés dans le logiciel métier*

4.3. Pièces composant le dossier dématérialisé

Liste de toutes les pièces composant le dossier dématérialisé. Cette liste peut également figurer en annexe, structurée au sein d'un plan de classement.

5. PROCÉDURE DE NUMÉRISATION

5.1. Gestion des accès

Afin de garantir la sécurité de l'information, les accès aux différents outils mis en œuvre dans le cadre de la numérisation sont tracés et conformes aux documents encadrant la sécurité du système d'information :

- Mise en place de comptes nominatifs permettant l'authentification fiable des utilisateurs du système. Un identifiant correspond à une personne et non à un ensemble de personnes réalisant des tâches similaires ;
- Déploiement des niveaux de protection des mots de passe conformes aux règles de l'art, notamment aux préconisations de l'ANSSI ;
- Définition des utilisateurs et des profils d'habilitations.

5.2. Modalités de traitement des documents

5.2.1. Circuit de traitement des documents papier à numériser

Lorsqu'une nouvelle demande arrive au service, l'agent chargé de l'enregistrement de la demande vérifie au préalable l'existence ou non d'un dossier correspondant dans les outils métiers.

Il procède aux actions suivantes :

- *Le cas échéant*, l'agent crée le dossier et saisit les données dans l'applicatif métier et notamment la (les) demande(s) ;
- *Le cas échéant*, l'agent saisit les données relatives à nouvelle demande au sein du dossier existant dans l'applicatif métier ;
- L'agent numérise les pièces sur support papier constituant le dossier de demande selon la procédure de numérisation ;
- L'agent enregistre les pièces numérisées dans la GED en respectant le plan de classement.

5.2.2. Préparation des documents avant numérisation

Les pièces particulières risquant de poser problème (impressions hors-format, illisibles, tronquées, de travers ou multi-feuillets) et les documents en mauvais état (déchirés, froissés, poussiéreux) ou trop petits pouvant nécessiter d'être photocopiés avant numérisation sont identifiés pour être traités de manière distincte.

Les éléments métalliques (agrafes, attaches, trombones), élastiques, feuilles blanches et doublons sont retirés. Les documents à numériser sont classés en fonction de l'ordre préalablement défini. Le

cas échéant, un séparateur est imprimé pour chaque bloc de documents, afin d'intégrer les documents dans les parties du plan de classement correspondantes.

5.3. Caractéristiques techniques de la numérisation

5.3.1. Numérisation des lots de documents

Le matériel de numérisation est paramétré de façon à privilégier la fidélité au document original :

- **Formats** : les formats des fichiers retenus doivent faire l'objet de spécifications publiques et, si possible, reposer sur une norme ou un standard, dans le but de garantir l'interopérabilité des systèmes et la pérennisation des informations - principalement du PDF, JPEG ou EML pour les mails (*cf. recommandations du Référentiel Général d'Interopérabilité*).
- **Résolution** : il convient de numériser les documents avec une résolution a minima de 200 DPI afin d'assurer la lisibilité du document par l'œil humain. En cas d'usage requérant une qualité supérieure, il peut être nécessaire d'augmenter cette résolution au-dessus de 200 DPI. Si une numérisation est faite, la résolution minimum requise est de 300 DPI. De la même façon, si les documents à numériser sont d'une taille inférieure au format A6, il conviendra d'augmenter la résolution pour conserver une bonne lisibilité.
- **Modalités** : le mode portrait est à privilégier pour la numérisation qui se fait en recto-verso. L'agent qui numérise rétablit, *le cas échéant*, le format paysage pour l'affichage.
- **Mode colorimétrique** : si la couleur des documents numérisés n'a pas de valeur significative, l'échantillonnage des couleurs doit être au moins de 256 niveaux de gris. Si une numérisation en couleur est nécessaire il faut distinguer :
 - le cas des documents administratifs présentant un nombre limité de couleurs pour lesquels l'échantillonnage doit être de 12 bits par pixel en RVB ;
 - le cas des documents présentant un nombre élevé de nuances de couleurs (par exemple des photographies) pour lesquels l'échantillonnage doit être de 24 bits par pixel en RVB.

5.3.2. Traitements post-numérisation

- **Compression des fichiers** : si une conservation définitive des fichiers numériques est envisagée au terme de leur durée d'utilité administrative, il faut éviter dans la mesure du possible de compresser les fichiers après numérisation ou opter pour une compression dite sans perte. Si les documents sont destinés à l'élimination, il est possible d'envisager une compression avec perte sous réserve de définir un taux de compression qui garantisse une lisibilité suffisante du document numérique au regard de l'utilisation prévue.
- **Traitement des fichiers** : les traitements sur les fichiers sont autorisés mais doivent être limités pour éviter toute perte d'information ou altération de la fidélité de la copie numérique par rapport au document d'origine. Ils peuvent porter sur la suppression de pages blanches, sur le redressement des images, des actions de retouche (rotation, luminosité, contraste), la suppression d'un fond coloré de page ou bien encore de bordures.

5.3.3. Production des métadonnées

Les métadonnées produites sont de trois types :

- **Les métadonnées liées à la copie numérique** : identifiant du document, auteur du document, date du document, mots clefs de recherche (index) générés soit à partir de l'application métier préexistant, soit par un outil de GED (*exemple pour des dossiers individuels : le nom et le prénom du demandeur, sa date de naissance, la date de la demande, etc.*) ;
- **Les métadonnées nécessaires à l'identification de la copie numérique** : à minima l'empreinte du fichier numérique et la date de la création de la copie numérique. L'empreinte garantit que toute modification ultérieure de la copie à laquelle elle est attachée est détectable. Il est possible de renforcer ces métadonnées par l'usage d'un horodatage qualifié, d'un cachet électronique qualifié ou d'une signature électronique qualifiée ;
- **Les métadonnées de traçabilité des opérations de numérisation** : le nom de l'opérateur en charge de la numérisation, le nombre de pages numérisées, le nombre de pages supprimées, la date de la numérisation.

5.3.4. Récapitulatifs journaliers de numérisation

La traçabilité des opérations de numérisation permet de démontrer le bon fonctionnement de la chaîne de numérisation. Les récapitulatifs journaliers permettent de vérifier le bon déroulement des opérations de numérisation. Il convient par conséquent de veiller à la conservation de ces fichiers de traces produits par l'application métier. Ils comprennent généralement un certain nombre d'informations : identifiant du premier et dernier document numérisé de la journée, nombre total de pages traitées ou non traitées, nombre de pages blanches, etc.

5.4. Contrôle de la numérisation

Les contrôles qualitatifs peuvent être réalisés de façon systématique sur tous les documents numérisés (contrôles exhaustifs) ou par échantillonnage. Ils doivent être réalisés :

- En cours de numérisation, afin de vérifier la bonne marche du processus et intervenir en cas d'erreur ;
- À la suite de la numérisation, afin d'effectuer un contrôle rétrospectif.

Les contrôles portent sur différents aspects de la numérisation :

- Le nombre de pages numérisées par rapport aux documents originaux ;
- La qualité et la fidélité de la copie numérique par rapport au document d'origine (lisibilité et complétude des informations d'indexation) ;
- Les informations relatives à la copie numérique et notamment les métadonnées destinées à son indexation.

En cas d'anomalie, des mesures correctives doivent être mises en œuvre. Les contrôles et les actions correctives mises en œuvre peuvent faire l'objet d'un enregistrement (traçabilité).

5.5. Intégration des documents numérisés et numériques dans l'arborescence de la GED

5.5.1. Règle de nommage des documents

Les documents peuvent être renommés automatiquement au moment de leur intégration dans la GED selon un modèle préétabli prenant notamment en compte le type de document.

Le nommage des documents peut également se faire de manière manuelle avant intégration dans la GED.

Les règles à respecter :

- Les caractères spéciaux, les accents, les trémas, les cédilles, la ponctuation sont à proscrire ;
- Pas d'espaces, pour les remplacer utiliser le tiret bas "_" (touche 8 du clavier) ;
- Ne pas utiliser d'articles ou mots de liaison (par exemple: le, la, du, de, en, pour, donc, sur, et, un, etc.) ;
- Utiliser le format de date AAAA-MM-JJ ou AAAAMMJJ (norme ISO 8601). La date peut se trouver à la fin du nom de fichier ou si l'on souhaite obtenir un classement chronologique, au début ;
- Préférer des noms courts (maximum 30 caractères).

5.5.2. Plan de classement

Les pièces constitutives des dossiers sont organisées selon un plan de classement qui définit :

- L'arborescence à laquelle se rattache chaque pièce ;
- Le cycle de vie (DUA et sort final).

Il est impératif de respecter les prescriptions de ce plan de classement. Elles permettent de retrouver les documents nécessaires au suivi d'une demande, de savoir ce qui doit être classé dans l'arborescence et comment, et enfin de gérer automatiquement la suppression ou l'archivage du document à la fin de sa DUA dans le cadre des procédures réglementaires de versement et d'élimination.

6. PROCÉDURE D'ARCHIVAGE DES DOCUMENTS PAPIER NUMÉRISÉS

A l'issue de la numérisation des documents et après la réalisation des contrôles, chaque agent de la direction et/ou service métier doit suivre et respecter la procédure mise en place pour l'archivage des documents papier et préconisée par les Archives départementales :

- Après la numérisation des documents, chaque agent **dépose les documents papier à un même endroit prédéfini** (centralisation de tous les documents) ;
- À la fin de chaque journée, les documents papier qui ont été numérisés **sont rangés dans une chemise identifiée par la date correspondant au jour de numérisation** (sous la forme jj-mm-aaaa) **puis mis en boîte archives** ;
- Quand une boîte archives est pleine, celle-ci est identifiée par l'indication sur la tranche de la boîte du **Nom du service + la mention NUM et des dates de début et de fin du numérisation** contenues dans la boîte (sous la forme jj-mm-aaaa)
Exemple : ASA Ouest-NUM du 01-03-2023 au 05-03-2023
- Les documents sont conservés au sein du service pendant une **durée d'un an** pour un éventuel recours à l'original en cas d'anomalie ou de contestation. Les métadonnées du document numérisé permettent, pour chaque document intégré à la GED, de connaître la date de numérisation du document ;

- Passé ce délai d'un an, un **bordereau d'élimination pour les documents papier** devra être rédigé par le service et transmis au Service des Archives Intermédiaires avec indication : du nombre de boîtes, des dates extrêmes de numérisation, d'un descriptif sommaire du contenu des boîtes (notamment en précisant qu'il s'agit de documents qui ont été numérisés et intégrés à la GED) (*cf. modèle de bordereau d'élimination et procédure disponibles auprès du Service des Archives Intermédiaires*) ;
- Une fois le bordereau d'élimination visé par la directrice des Archives départementales de La Réunion, les documents pourront être pris en charge par le Service des Archives Intermédiaires et détruits. **Aucune destruction ne doit être réalisée sans le visa préalable des Archives départementales de La Réunion.**

7. GESTION DU CYCLE DE VIE DES DOSSIERS NUMÉRIQUES

7.1. Conservation et veille technologique

Les dossiers intégrés au périmètre du projet (*cf. point 4.*) sont à conserver dans la GED, avant versement au Service des Archives Intermédiaires, pendant la durée, dénommée Durée d'Utilité Courante (DUC), et selon les critères indiqués dans le référentiel de conservation annexé au protocole. Ce point s'applique également, *le cas échéant*, aux données conservées dans l'applicatif métier.

Afin de garantir la conservation et l'intégrité des fichiers contenus dans l'arborescence, le service métier, assisté par les Archives départementales de La Réunion et la Direction des Systèmes d'Information et de la Digitalisation, assure une veille technologique sur le format des données alimentant le système d'information et sur le format des documents numérisés.

La Direction des Systèmes d'Information et de la Digitalisation assure de son côté une veille technologique sur les supports de stockage (politique de sécurisation des serveurs de données, duplication de l'information, etc.). En concertation avec les Archives départementales de La Réunion, elle procède aux mises à jour et migrations nécessaires à la pérennité des données.

7.2. Versement et élimination

A l'issue de leur Durée d'Utilité Courante (DUC), les dossiers intégrés au périmètre du projet (*cf. point 4.*) seront à verser au Service des Archives Intermédiaires au sein d'un Système d'Archivage Électronique (SAE) où ils seront conservés pendant la durée et selon les critères indiqués dans le référentiel de conservation annexé au protocole. *Le cas échéant*, les données issues de l'applicatif métier viendront compléter les documents exportés depuis la GED. Les Archives départementales de La Réunion et la Direction des Systèmes d'Information et de la Digitalisation travailleront ensemble pour rendre cet export possible.

Le cas échéant, une fois la Durée d'Utilité Administrative (DUA) du dossier échue, une sélection de dossiers produits par le service métier (données saisies dans l'applicatif métier et/ou données-fichiers numérisées qui étaient stockés dans la GED) est effectuée selon les règles définies dans le référentiel de conservation annexé au protocole, et versée dans le Système d'Archivage Électronique (SAE) des Archives départementales de La Réunion, pour en assurer la conservation définitive à des fins patrimoniales.

Les données qui n'ont pas été sélectionnées pour un versement sont quant à elles supprimées du système d'information et des outils métiers, sur la base du visa réglementaire de destruction délivré par la directrice des Archives départementales de La Réunion.

La mise en place de ces procédures assure la gestion du cycle de vie des dossiers numériques suivant la réglementation en vigueur visée par le présent protocole.

8. SUIVI DU PROTOCOLE

Les Archives départementales de La Réunion devront être informées de toute évolution apportée aux procédures de numérisation et d'archivage décrites dans ce protocole. *Le cas échéant*, un nouveau protocole ou un avenant seront établis.

9. DOCUMENTATION

La documentation annexée à ce protocole de dématérialisation comprend :

- Les plans de classement dans la GED ;
- Le référentiel de conservation définissant le cycle de vie des données ;
- Les documents relatifs à la politique globale de sécurité des systèmes d'information (diffusion uniquement DSID et aux ADR dans le cadre de l'audit) ;
- La grille d'audit complétée.

10. VISAS

Date :

Le directeur/la directrice de **[direction
concernée]**

La directrice des
Archives départementales de La Réunion

Le/La responsable du **[service concerné]**

Le directeur de la Direction des Systèmes
d'Information et de la Digitalisation