

ETABLISSEMENT DE PARIS

Paris, le 12 novembre 2008

Direction des ressources humaines  
et des moyens logistiques

Assistance aux projets

Affaire suivie par : **E. Leclère**

## **Note au CHS du 25/11/2008**

*Annexe*

### **Objet : de la numérisation à la dématérialisation**

Le dernier point d'information ayant pour objet l'installation des processus de dématérialisation à l'établissement de Paris a été fait auprès des instances du personnel à la réunion du CTP, le 3 juin 2008.

Etant donné le calendrier souhaité par la Direction des Systèmes d'Information (DSI) et Informatique CDC, et accepté par l'établissement de Paris, qui proposait une mise en production le 29/10/2008 (calendrier communiqué au CTP de juin), la Direction a souhaité informer le CHS, lors de sa réunion du 25/11/2008, de l'organisation qui sera mise en place dans le cadre d'un déploiement harmonieux, serein et sans précipitation.



L'accompagnement au changement fait partie intégrante du déploiement de la GED dans la phase actuelle « généralisation de la GED à la Direction des Retraites ».

Depuis la réunion du CTP de juin, une plateforme de numérisation *Itesoft V2.2* a été livrée le 25 juillet, mise en état de marche le 12 août et présentée aux équipes chargées de l'activité numérisation (imprimerie et archives) le 02/10/2008.

Des travaux logistiques se sont déroulés, récemment, dans les locaux de l'imprimerie pour une organisation optimale des conditions de travail futures.

Le groupe projet « de la numérisation à la dématérialisation » de l'établissement de Paris s'est réuni deux fois ; les 11 septembre et 15 octobre.

(Ce groupe, représentatif des différents secteurs impactés, est composé de Marie-José Chazelles, Denis Dufour, Philippe Goutas ou Jean-Claire Pouzet, Jean-Michel Iozzoli, Jean-Pierre Lanoix, Evelyne Leclère et Frédéric Vornière - que Pascale Gimenez a rejoint en octobre 2008).

Il a élaboré des principes et des notes d'organisation rédigées dans le cadre de l'accompagnement au changement apporté par le projet GED de la Direction des Retraites.

Ces notes proposées au CHS seront communiquées, présentées et discutées avec les équipes, dans le cadre de réunions de service, au lendemain du CHS, dans cette phase de préparation à l'organisation cible que la Direction souhaiterait mettre en place en décembre 2008.

Les équipes ont été sensibilisées courant novembre au nouveau processus organisationnel qu'elles devront s'approprier dans le mois de décembre.



Le CHS vaudra bien prendre connaissance de la mise en place du projet et donner son avis et ses souhaits quand à l'organisation envisagée.

# Note d'organisation « GED post-traitement »

## (version 1-e)

---

### Rappel du contexte :

En 2008, la Direction des Retraites de la Caisse des Dépôts a engagé un grand projet de généralisation « GED-WORKFLOW » ayant pour finalité la réduction, voire la suppression des flux de documents papier. Dans le cadre de cette opération, l'Etablissement de Paris a lancé un projet de mise en place d'une GED (Gestion Electronique de Documents) pour les dossiers de la Retraite des mines.

La numérisation doit progressivement permettre de :

- Réduire, voire de supprimer, les flux de documents papier et les tâches à faible valeur ajoutée des fonctions Support et Métier
- Réduire les coûts d'archivage en limitant le volume d'archives « papier »
- Simplifier la recherche d'information dans les dossiers dématérialisés des clients
- Accroître la performance grâce à la diminution du papier, des saisies, des erreurs à corriger
- Faciliter le travail à distance

Afin d'accompagner le changement des habitudes de travail et l'acquisition progressive des nouvelles compétences liées à cette évolution, le projet de numérisation des dossiers de retraite des mines s'articule en 2 sous-projets :

1. « GED post-traitement » (15 novembre 2008 – automne 2009) : Numérisation post traitement

La « GED post-traitement » a pour objet la numérisation et l'archivage informatique des dossiers de retraite terminés, une fois la liquidation réalisée. Cette étape, qui aura peu d'impact sur l'activité des gestionnaires, va permettre de mettre en place l'infrastructure technique de numérisation ainsi que la montée en compétence progressive des acteurs impliqués dans ce processus.

2. « GED flux » (automne 2009 - ) : Numérisation pré traitement

La « GED flux » consistera à numériser les dossiers dès la réception des courriers. Les actes de gestion seront alors réalisés, sans manipulation de papier, à partir des documents numérisés.

L'objet de la présente note est de décrire l'organisation mise en place à partir du 15 novembre 2008 pour l'archivage numérique des dossiers de retraite dans le cadre de la « GED post-traitement ». Cette organisation sera améliorée si nécessaire, en fonction des réactions et propositions émises sur le terrain d'expérimentation, et arrêtée au 1<sup>er</sup> janvier 2009.

### **Présentation de la « GED post-traitement »**

Les dossiers sont numérisés après la liquidation (suite à une demande de pension, de réversion ou à l'enregistrement d'un décès). Seuls les dossiers terminés sont concernés, c'est-à-dire ceux pour lesquels plus aucun acte de gestion n'aura lieu. Les dossiers très complexes (« convertis » ou « polygames ») sont pour le moment hors périmètre.

On estime à 2000 le nombre de dossiers terminés par mois, ce qui représente environ 20 000 pages à numériser par mois.

Les sites de Paris (Blois étant considéré comme une unité de gestion parisienne) et de Metz sont concernés par cette nouvelle organisation. La plate-forme de numérisation étant située avenue de Ségur, les dossiers gérés dans l'unité de gestion de Metz ne seront pas transportés jusqu'à Paris (seuls les documents à numériser le seront).

**La note d'organisation s'articule en 3 parties :**

- 1. Les nouveaux acteurs et l'infrastructure technique**
- 2. L'enchaînement des opérations (logigramme) et le détail des opérations**
- 3. Le glossaire**

## **1. Les nouveaux acteurs et l'infrastructure technique**

### **1- Les nouveaux acteurs**

#### **Les Commissions de sélection des documents à numériser :**

La Commission de sélection est une instance pluridisciplinaire créée spécialement pour la préparation des dossiers à numériser. Elle est composée d'archivistes et de gestionnaires. Elle est mise en place de façon temporaire afin de réaliser l'épuration des dossiers avant leur numérisation jusqu'à ce que cette activité soit reprise par le service archives.

Deux commissions ont été créées, l'une à Paris et la seconde à Metz.

La Commission de sélection parisienne se réunit tous les matins (sauf le mercredi) entre 9 heures et 10 heures. Elle est placée sous la responsabilité de Pascale Gimenez et elle est composée de :

- ✓ 2 archivistes,
- ✓ 3 liquidateurs, 2 gestionnaires client (rotation des participants à organiser),
- ✓ 1 juriste.

La Commission de sélection messine est composée de :

- ✓ 2 gestionnaires client et liquidation (rotation des participants à organiser),
- ✓ 2 archivistes/courrier.

Sa périodicité sera déterminée en fonction du volume de dossiers à numériser.

#### **Le service imprimerie / Atelier de numérisation :**

Les travaux de numérisation seront pris en charge par les imprimeurs qui ont déjà acquis une expérience significative dans cette activité à l'occasion de la phase expérimentale de numérisation de documents justificatifs, réalisée avec l'application Minum entre juin et octobre 2008.

## 2- L'infrastructure technique

L'infrastructure technique mise en place est composée d'un atelier de numérisation et de postes de consultation à l'usage des gestionnaires.

### L'atelier de numérisation :

Une plate-forme de numérisation a été mise en place (scanner et progiciel ITESOFT). Elle est située à Paris, dans le local de l'imprimerie de l'immeuble sur cour de l'avenue de Ségur.

### Des postes équipés pour la consultation des dossiers numérisés :

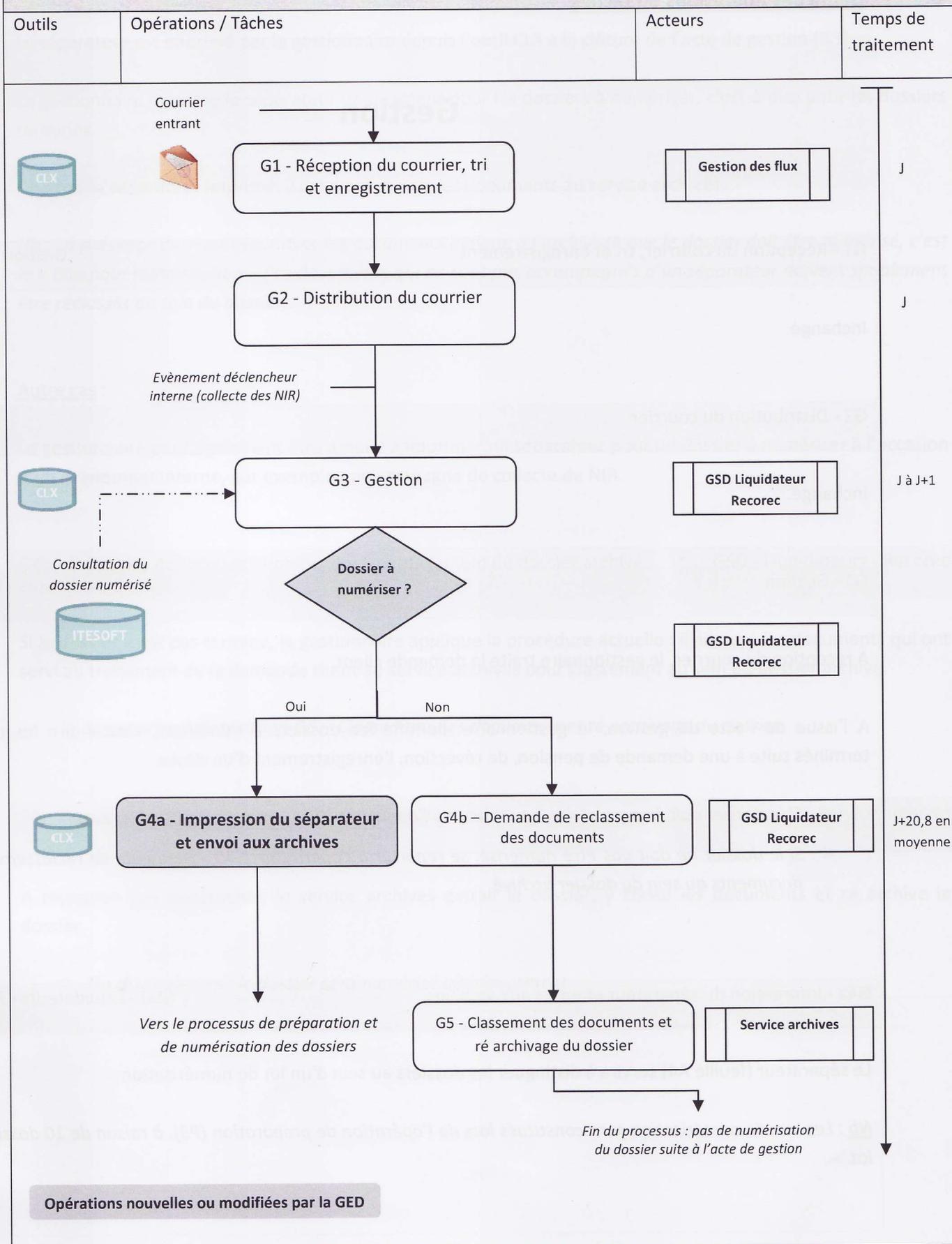
L'outil GED sera disponible dans les unités de gestion, afin que les gestionnaires puissent consulter les dossiers numérisés en cas de besoin. Pendant la phase de GED post-traitement, on prévoit 1 équipement (double écran) par pièce, soit environ 30 écrans. Par la suite, un poste par gestionnaire devra être attribué (projet cible « GED flux »).

## **2. Le logigramme et le détail des opérations**

Le logigramme a été découpé en 3 processus :

1. Processus de gestion
2. Processus de préparation et de numérisation
3. Processus de destruction du dossier papier

# Processus de gestion (G)



**Détail des opérations ou tâches****Gestion**

G1 - Réception du courrier, tri et enregistrement

Gestion des flux

Inchangé.

G2 - Distribution du courrier

Inchangé.

G3 - Gestion

GSD - Liquidateurs - Recorec

A réception du courrier, le gestionnaire traite la demande client.

A l'issue de l'acte de gestion, le gestionnaire identifie les dossiers à numériser, c'est-à-dire les dossiers terminés suite à une demande de pension, de réversion, l'enregistrement d'un décès.

- ⇒ Si le dossier doit être numérisé, se reporter à l'opération G4a - Impression du séparateur
- ⇒ Si le dossier ne doit pas être numérisé, se reporter à l'opération G4b - Demande de reclassement des documents au sein du dossier archivé

G4a - Impression du séparateur et envoi aux archives

GSD - Liquidateurs - Recorec

Le séparateur (feuille A4) servira à distinguer les dossiers au sein d'un lot de numérisation.

**Nb :** Les lots de numérisation sont constitués lors de l'opération de préparation (P3), à raison de 10 dossiers par lot.

Cas général :

Le séparateur est imprimé par le gestionnaire depuis l'outil CLX à la clôture de l'acte de gestion (G3).

Le gestionnaire imprime le séparateur uniquement pour les dossiers à numériser, c'est-à-dire pour les dossiers terminés.

Une fois le séparateur imprimé, il est envoyé avec les documents au service archives.

*Nb : La présence du séparateur avec les documents indique à l'archiviste que le dossier doit être numérisé, c'est le « Bon pour numérisation » (les documents qui ne sont pas accompagnés d'un séparateur doivent simplement être reclassés au sein du dossier).*

Autre cas :

Le gestionnaire peut également être amené à imprimer un séparateur pour un dossier à numériser à l'occasion d'un évènement interne, par exemple une campagne de collecte de NIR.

G4b - Demande de reclassement des documents au sein du dossier archivé

GSD - Liquidateurs - Recorec

Si le dossier n'est pas terminé, le gestionnaire applique la procédure actuelle : il adresse les documents qui ont servi au traitement de la demande client au service archives pour classement au sein du dossier archivé.

⇒ *Se reporter à l'opération G5 – Classement des documents et ré archivage du dossier*

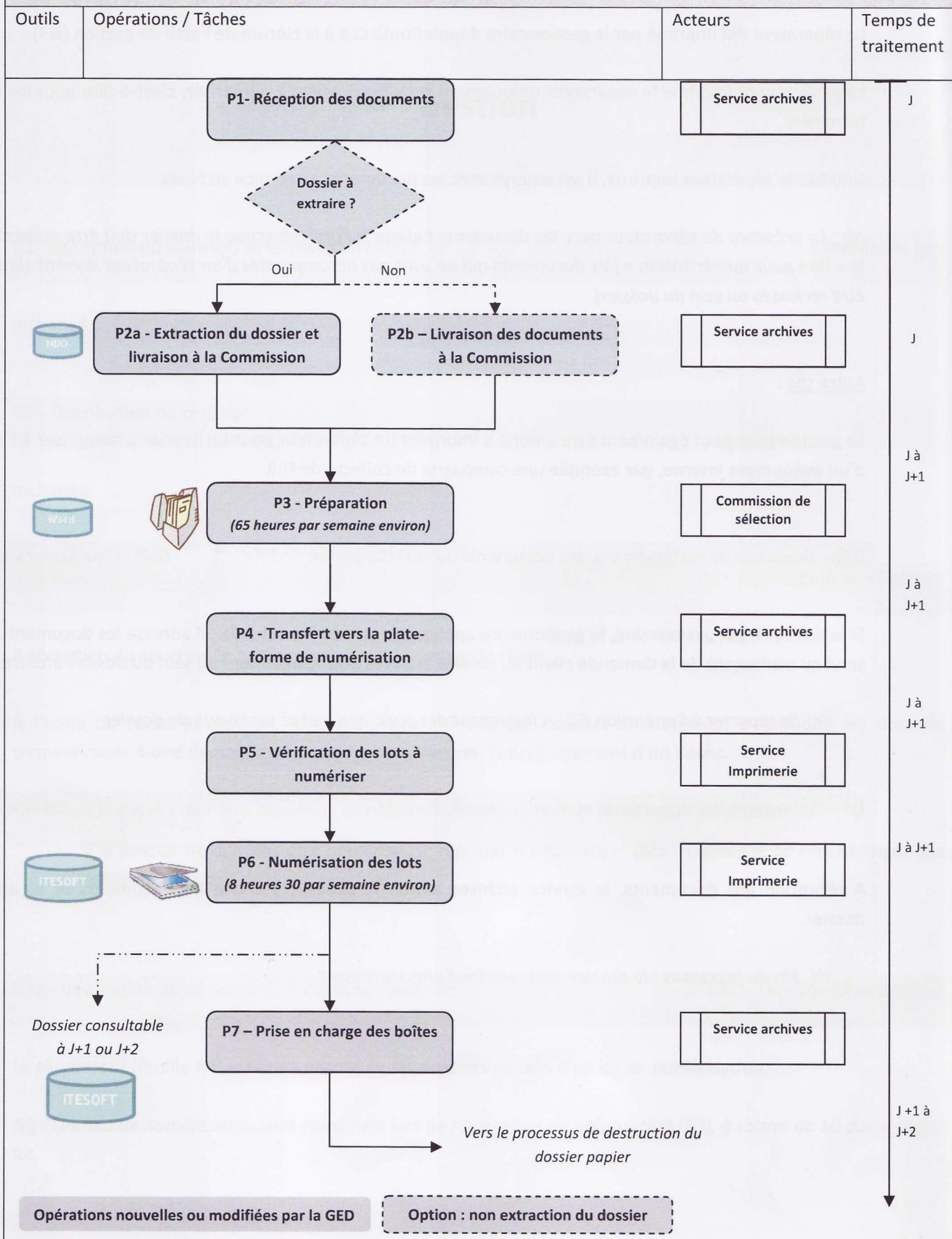
G5 - Classement des documents et ré archivage du dossier

Service archives

A réception des documents, le service archives extrait le dossier, y classe les documents et ré archive le dossier.

⇒ *Fin du processus : le dossier sera numérisé ultérieurement*

# Processus de préparation et de numérisation (P)



**Détail des opérations ou tâches****Préparation et numérisation****P1 - Réception des documents**

Service archives

La réception de documents accompagnés d'un séparateur indique au service archives que le dossier doit être extrait afin d'être numérisé.

Option de non extraction du dossier (en pointillés dans les logigrammes):

L'extraction du dossier n'est pas systématique, notamment pour Metz, afin de limiter les contraintes logistiques liées au transport des dossiers (l'atelier de numérisation étant situé à Paris).

- ⇒ *Si le dossier est extrait, se reporter à l'opération P2a – Extraction du dossier et livraison à la Commission de sélection*
- ⇒ *Si le dossier n'est pas extrait, se reporter à l'opération P2b – Livraison des documents à la Commission de sélection*

**P2a - Extraction du dossier et livraison à la Commission de sélection**

Service archives

Le service archives procède à l'extraction du dossier et y classe les documents et le séparateur.

**Nb** : *Le séparateur doit être situé bien en évidence, en 1<sup>ère</sup> page du dossier.*

Le service archives met les dossiers à disposition de la Commission de sélection pour préparation (P3).

**P2b - Livraison des documents à la Commission de sélection**

Service archives

Le service archives met les documents et le séparateur à disposition de la Commission de sélection pour

préparation (P3).

P3 - Préparation

Commission de sélection

La préparation consiste à :

- Epurer les dossiers : suppression des documents inutiles, par exemple : courrier non engageant, documents relatifs à des modifications apportées aux coordonnées adresse et paiement (pour plus de détails, se reporter à la Fiche pratique « Procédure de reclassement des pièces »).
- Identifier au sein du dossier les documents à numériser :
  - Documents relatifs à l'état civil : Bulletin de décès, Extrait d'acte de naissance ou autre document permettant de certifier l'identité, Livret de famille, Pièces d'hérédité.
  - Imprimés de liaison inter-régimes
- Préparer les documents à numériser : suppression des agrafes et des trombones.
- Imprimer les intercalaires : les intercalaires servent à dissocier les différents types de documents au sein d'un dossier (formulaire Word) ; ils seront disponibles à proximité de la salle hébergeant la commission.
- Classer les documents à numériser sous les intercalaires correspondants, par type de document.
- Conditionner les dossiers en boîte : une boîte correspond à un lot de numérisation ; elle contient 10 dossiers distingués les uns des autres par un séparateur.

*Nb : Si le dossier n'a pas été extrait, la tâche de préparation est allégée ; elle consiste alors à imprimer les intercalaires et à conditionner les documents à numériser dans des boîtes.*

Cas particulier :

En fonction de la charge de travail, le service archives peut proposer à la Commission de sélection d'autres dossiers à préparer en vue de leur numérisation, par exemple :

- Dossiers de réversion traités
- Dossiers désarchivés pour des opérations spécifiques (collecte NIR...)

P4 - Transfert vers la plateforme de numérisation

Service archives

Les boîtes constituées par la Commission de sélection sont transférées par le service archives vers la plateforme de numérisation.

Les dossiers demeurent stockés aux archives.

## P5 - Vérification des lots à numériser

Service imprimerie

Le scanner ne permet pas de numériser les documents dont la taille est supérieure à 21x29, 7.

Le service imprimerie procède donc si nécessaire à la mise au format des documents, en réalisant des photocopies afin de les redimensionner.

## P6 - Numérisation des lots

Service imprimerie

L'opérateur en charge de l'opération de numérisation intervient avant et après la numérisation des lots :

1. Création d'un lot dans ITESOFT et lancement de la numérisation
2. Une fois la numérisation du lot achevée :
  - Identification manuelle : ITESOFT signale à l'opérateur toute incohérence au sein du lot ou toute image n'ayant pu être identifiée automatiquement, ce qui l'amène à réaliser les actions suivantes :
    - Correction d'erreur sur le contrôle du nombre de dossiers
    - Typage des documents non reconnus : l'opérateur sélectionne le type de document sur visualisation de l'image
    - Mise en rejet des images (motifs : image illisible, document à écarter) : la mise en rejet d'une image entraîne son exclusion.
  - Validation (niveau 1, niveau 2): en cas de NIR absent ou incohérent, l'opérateur peut mettre en rejet un séparateur ou une image (avec passage en validation de niveau 2 ou avec exclusion) :
    - Un rejet avec exclusion positionné sur une image entraîne l'exclusion de l'image
    - Un rejet avec exclusion positionné sur un séparateur entraîne l'exclusion du dossier complet
3. Une fois les tâches de contrôle et de validation achevées, impression du CR de numérisation depuis ITESOFT et reconditionnement des lots en boîte
4. Apposition du CR de numérisation sur les boîtes

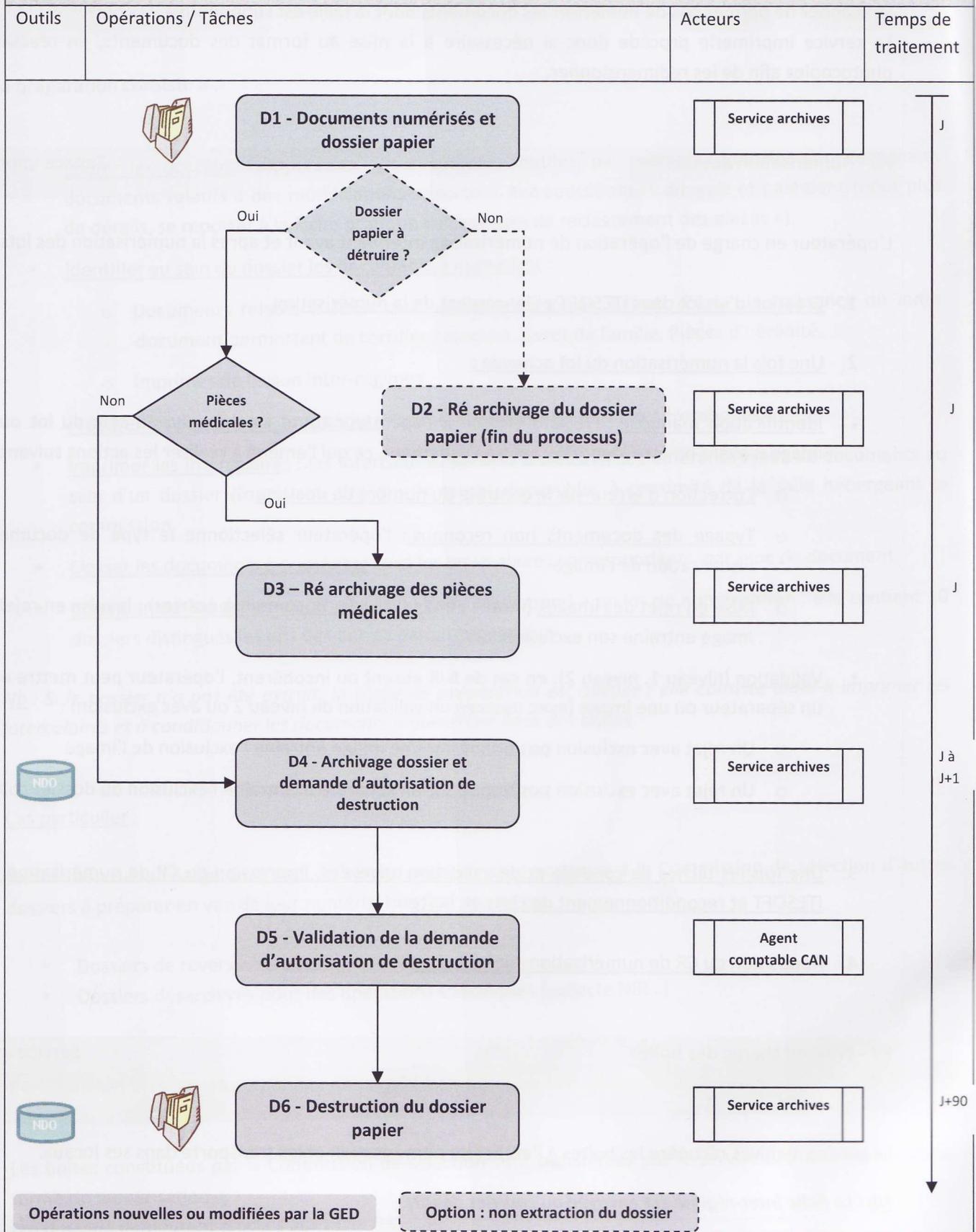
## P7 - Prise en charge des boîtes

Service archives

Le service archives récupère les boîtes à l'atelier de numérisation et les transporte dans ses locaux.

Nb : La fiche inter-régime est envoyée au courrier départ.

# Processus de destruction du dossier papier (D)



Détail des opérations ou tâches**Archivage et destruction du dossier papier**

D1 - Documents numérisés et dossier papier

Service archives

Une fois les documents numérisés récupérés par le service archives, deux questions se posent :

1. Le dossier papier peut-il être détruit ?

Le dossier papier peut être détruit si l'ensemble des pièces justificatives a été numérisé.

Nb :

- Les documents numérisés font l'objet d'une empreinte Arkinéo qui garantit leur authenticité et autorise donc la destruction du support papier.
- Les documents qui n'ont pas été numérisés ne font l'objet d'aucune contrainte légale de conservation et peuvent donc aussi être détruits.

⇒ Si le dossier peut être détruit, se reporter à la question 2

⇒ Si le dossier ne peut pas être détruit, se reporter à l'opération D2 – Ré archivage du dossier papier

2. Le dossier contient-il des pièces médicales ?

Les pièces médicales ne sont pas numérisées et ne peuvent être détruites.

⇒ Si le dossier contient des pièces médicales, se reporter à l'opération D3 – Ré archivage des pièces médicales

⇒ Si le dossier ne contient pas de document médicale, se reporter à l'opération D4 – Archivage du dossier et demande d'autorisation de destruction

D2 - Ré archivage du dossier papier (fin du processus)

Service archives

Les documents sont reclassés dans le dossier qui est ensuite ré archivé selon les modalités habituelles.

⇒ Fin du processus : le dossier sera détruit ultérieurement

D3 – Ré archivage des pièces médicales	Service archives
<p>Tous les documents sont extraits du dossier, à l'exception des pièces médicales qui sont laissées dans le dossier.</p> <p>Le dossier contenant les pièces médicales est ré archivé. Il est conservé aux archives de l'avenue de Ségur pour le compte de la CANSSM (signature d'un avenant à la convention de logistique).</p>	
D4 - Archivage du dossier et demande d'autorisation de destruction	Service archives
<p>Le service archives entrepose le dossier papier et les documents numérisés pendant 3 mois.</p> <p>Parallèlement, il fait parvenir à l'agent comptable CAN une demande d'autorisation de destruction des dossiers numérisés.</p>	
D5 - Validation de la demande d'autorisation de destruction	Agent comptable CAN
<p>L'agent comptable CAN valide la demande d'autorisation de destruction et renvoie le PV de destruction signé au service archives.</p>	
D6 - Destruction du dossier papier	Service archives
<p>A réception du PV d'autorisation de destruction signé par l'agent comptable CAN, le service archives fait appel à un prestataire pour effectuer la destruction des dossiers papier.</p>	

### 3. Le glossaire

<b>Terme à définir</b>	<b>Définition</b>
<b>Document</b>	Pièce se trouvant au sein d'un dossier. On numérise des documents.
<b>Dossier terminé</b>	Dossier pour lequel plus aucun acte de gestion ne sera réalisé.
<b>GED</b>	Gestion électronique de documents.
<b>Intercalaire</b>	Se présente sous la forme d'une feuille A4 et sert à dissocier les différents types de documents au sein d'un dossier. Il s'agit d'un formulaire Word.
<b>Lot de numérisation</b>	Unité de numérisation regroupant plusieurs dossiers (1 lot = 10 dossiers). Un lot de numérisation a une existence physique et informatique (on crée des lots de numérisation informatique dans ITESOFT correspondant au lot physique).
<b>Séparateur</b>	Le séparateur (feuille A4) sert à distinguer les dossiers au sein d'un lot de numérisation. Il est imprimé depuis l'outil CLX.