

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements.....	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	viii
Liste des figures.....	ix
Glossaire.....	x
Liste des abréviations.....	xv
1. Introduction.....	1
1.1 Objectifs détaillés	2
1.1.1 Réorientation des objectifs.....	2
2. Méthodologie	3
2.1 Méthodologie pour l'état des lieux : sensibilisation et pratiques de gouvernance informationnelle	3
2.1.1 Entités et personnes de contact.....	3
2.1.2 <i>Focus groups</i>	4
2.1.2.1 Préparation des <i>focus groups</i>	4
2.1.2.2 Déroulement des <i>focus groups</i>	4
2.1.2.3 Taux de participation aux <i>focus groups</i> et représentativité des réponses	5
2.1.2.4 Analyse des données récoltés lors des <i>focus groups</i>	7
2.1.3 Questionnaire précisant l'état des lieux et des pratiques	8
2.1.3.1 Inventaire sommaire sur Excel	8
2.1.3.2 Questionnaires sur les dispositifs utilisés par les entités	8
2.1.3.3 Taux de réponse aux questionnaires	9
2.1.3.4 Analyse des formulaires	10
2.1.4 Analyse des données selon les quatre phases de gestion des documents	10
2.1.4.1 Définition du cycle de vie des documents	10
2.1.4.2 Les quatre phases de gestion des documents.....	11
2.2 Méthodologie pour l'état de l'art (<i>benchmarking</i>)	12
2.3 Méthodologie pour l'élaboration des recommandations	13
3. Pratiques de la gouvernance informationnelle	14
3.1 Connaissances des participant-es sur la gouvernance informationnelle	14
3.1.1 Définition de la gouvernance informationnelle.....	14
3.1.2 Familiarité avec le concept de gouvernance informationnelle	15
3.2 Types des documents produits et utilisés.....	16
3.2.1 Traitement et regroupement des typologies possibles	20
3.3 Dispositifs utilisés pour la gestion de l'information	21
3.3.1 L'utilisation des outils tout au long des phases de gestion des documents	23
3.3.2 Les outils <i>cloud</i>	25
3.4 Papier et/ou numérique ?.....	25

3.5	Projet à venir.....	26
4.	Les difficultés et les besoins rencontrés.....	27
4.1	Les difficultés des entités concernant la gouvernance de l'information	27
4.2	Améliorations souhaitées	29
5.	Synthèse de la gouvernance de l'information à l'UNIGE	30
6.	La gouvernance informationnelle à l'UNIGE	32
6.1	L'archivage à l'UNIGE	32
6.1.1	Rappel de la loi.....	33
7.	Les services d'archives dans d'autres hautes écoles.....	34
7.1	Université de Lausanne (UNIL).....	35
7.1.1	Création d'UNIRIS	35
7.1.2	Le service aujourd'hui.....	35
7.1.3	Mise en place du logiciel de GED dans les différentes unités	36
7.2	Université de Fribourg (Unifr).....	37
7.2.1	Le service aujourd'hui.....	37
7.2.2	Mise en place du projet : GED et SAE pour les dossiers du personnel et dossiers étudiant-es.....	38
7.3	École Polytechnique Fédérale de Zurich (ETHZ).....	38
7.4	Université de Montréal (UdeM)	39
7.5	Comparatifs des dispositifs des différentes hautes écoles.....	39
8.	Recommandations.....	41
8.1	Politique institutionnelle de gestion de l'information	41
8.1.1	Remarques concernant l'élaboration de la politique.....	42
8.1.2	Remarques concernant les calendriers de conservation déjà existants à l'UNIGE	42
8.1.2.1	Grille d'évaluation des documents	42
8.2	Organe de gouvernance.....	43
8.2.1	<i>Records manager</i> (spécialiste en information documentaire).....	43
8.2.2	Comité de consultation	44
8.3	Enveloppe budgétaire pour la gouvernance de l'information	45
8.4	Outils numériques	45
8.4.1	Logiciel de gestion électronique des documents (GED).....	46
8.4.1.1	Remarques sur la mise en place d'un logiciel de GED	47
8.4.1.2	Remarques concernant l'entité du Rectorat	47
8.4.2	Système d'archivage électronique (SAE).....	47
8.4.3	Remarques concernant les <i>Digital Asset Management (DAM)</i> ou <i>Media Asset Management (MAM)</i>	48
8.4.4	Améliorations nécessaires pour les dispositifs informatiques déjà existants à l'UNIGE	48
8.5	Mise en place de la politique institutionnelle et accompagnement	48
8.5.1	Correspondant-es et responsables	49
8.5.1.1	Sensibilisation de la Direction	49
8.5.1.2	Sensibilisation et communication auprès des entités : correspondant-es	49

8.5.1.3	Traitement des documents dans les entités : responsables de l'archivage ..	49
8.5.2	Former et sensibiliser les collaborateurs/trices	49
8.6	Scénario d'implémentation des recommandations.....	50
9.	Conclusion	52
	Bibliographie	53
	Annexe 1 : Liste détaillée de la participation des entités	63
	Annexe 2 : Scénario pour le déroulement des <i>focus groups</i>	66
	Introduction	66
	Questions	66
	Conclusion.....	68
	Annexe 3 : Formulaire initialement prévu pour l'état des lieux des documents de l'UNIGE	69
	Annexe 4 : Questionnaire distribué aux entités.....	72
	Les pratiques de gestion de l'information de votre entité.....	72
	Annexe 5 : Mots que les participant-es ont rattachés au terme de « gouvernance informationnelle »	83
	Annexe 6 : Liste des types de documents ressortis lors des <i>focus groups</i>	85
	Annexe 7 : Comparatif entre les résultats de l'utilisation des dispositifs (Questionnaires, <i>Focus groups</i>)	92
	Annexe 8 : Pourcentage d'utilisation des dispositifs à l'UNIGE	93
	Annexe 9 : Projets des entités concernant la gestion de l'information. 95	
	Annexe 10 : Difficultés rencontrées par les entités (tableau synthétique et détails)	97
	Difficultés générales	98
	Difficultés lors de la création des documents.....	100
	Difficultés lors du partage de l'information.....	101
	Difficultés à partager l'information avec des externes	102
	Difficultés à retrouver l'information.....	103
	Difficultés dans l'organisation de l'information.....	104
	Difficultés pour la conservation à long terme	105
	Annexe 11 : Synthèse des améliorations exprimées par les entités ..	107
	Améliorations générales.....	109
	Besoins lors de la création de l'information	112
	Besoins liés au partage interne de l'information	113
	Besoins liés au partage avec des personnes externes	114
	Besoins pour la recherche d'information	115
	Besoins pour l'organisation des informations.....	115
	Besoins pour la conservation à long terme	116

Besoins supplémentaires	117
Annexe 12 : Synthèse des différents documents et dispositifs des hautes écoles étudiées.....	118
Annexe 13 : Suggestions d'entités pouvant participer à la phase pilote de la politique institutionnelle	125

Liste des tableaux

Tableau 1 : Les regroupements de type basés sur la structure du calendrier de conservation des AAP.....	18
Tableau 2 : Entités dont les documents sont majoritairement papier ou numériques	25
Tableau 3 : Liste des types ressortis (nombre de mentions)	86
Tableau 4 : Détails des types ressortis lors des <i>focus groups</i>	89
Tableau 5 : Projets en cours ou à venir.....	95
Tableau 6 : Projets déjà effectués.....	96
Tableau 7 : Synthèse des difficultés pour la gouvernance informationnelle par rapport aux phases de gestion documentaire	97
Tableau 8 : Synthèse des besoins exprimés par les entités	107
Tableau 9 : Synthèse comparative d'une partie des dispositifs disponibles dans les hautes écoles étudiées.....	118

Liste des figures

Figure 1 : Taux de réponse et de participation des entités	5
Figure 2 : Participation des catégories d'entités (classées par taux de participation)	6
Figure 3 : Fonctions occupées par les différent-es participant-es.....	7
Figure 4 : Taux de réponse aux questionnaires	9
Figure 5 : Réponses des catégories d'entités (classées par taux de réponse)	9
Figure 6 : Cycle de vie des documents	11
Figure 7 : Représentation des quatre phases de gestion documentaire	11
Figure 8 : Définition des phases de gestion documentaire	12
Figure 9 : Définition de la gouvernance de l'information	14
Figure 10 : Termes autour de la gouvernance informationnelle ressortis lors des <i>focus groups</i>	15
Figure 11 : Nuage de mots généré avec les types ressortis	16
Figure 12 : Types de documents les plus ressortis lors des entretiens.....	20
Figure 13 : Cartographie des dispositifs utilisés à l'UNIGE pour la gestion de l'information..	22
Figure 14 : Nuage de mots représentatifs des données récoltées sur les dispositifs utilisés pour la gestion de l'information à l'UNIGE	23
Figure 15 : Répartition des phases de gestion documentaire dans l'utilisation de huit outils	24
Figure 16 : Utilisation des outils <i>cloud</i>	25
Figure 17 : Difficultés rencontrées par les entités et leurs collaborateurs/trices pour la gouvernance de l'information (selon les phases de gestion documentaire).....	28
Figure 18 : Synthèse des axes d'améliorations souhaités par les entités	30
Figure 19 : Chronologie autour de la gouvernance informationnelle à l'UNIGE	32
Figure 20 : Chronologie d'UNIRIS	35
Figure 21 : Chronologie des Archives de l'Unifr	37
Figure 22 : Chronologie du service d'archives de l'ETHZ	38
Figure 23 : Chronologie de la DGDA.....	39
Figure 24 : Recommandations pour la gouvernance informationnelle de l'UNIGE.....	41
Figure 25 : Grille de notation des documents	43
Figure 26 : Fonctionnalités d'un logiciel de GED	46
Figure 27 : Étapes pour l'implémentation d'une politique institutionnelle à l'UNIGE.....	51
Figure 28 : Participation des 52 entités de la population sélectionnée	63
Figure 29 : Liste détaillée de la population interrogée (<i>focus groups</i> et questionnaires)	64
Figure 30 : Nuages de mots générés depuis les types ressortis	85
Figure 31 : Dispositifs utilisés par plus de 80% des entités interrogées (questionnaires)	92
Figure 32 : Outils mentionnés plus d'une fois lors des <i>focus groups</i>	92
Figure 33 : Classement des dispositifs utilisés à l'UNIGE (par catégories du questionnaire)	93
Figure 34 : Classement des dispositifs utilisés à l'UNIGE	94
Figure 35 : Nommage des questionnaires retournés.....	105

Glossaire

Archives

« [institution] Organisme chargé de la conservation et de la communication des documents d'archives sélectionnés pour être conservés sans limite de date.

[lieu] Endroit où sont conservés les documents d'archives sélectionnés pour être conservés sans limite de date.

[documents] Ensemble des documents produits et reçus par toute personne physique ou morale et par tout service ou organisme public ou privé, dans l'exercice de leur activité, et conservés. » (InterPARES [s. d.]

Archives courantes

« Document nécessaire au producteur pour accomplir l'action pour laquelle le document a été créé ou à des fins de consultation fréquente et régulière. *Voir aussi : archives définitives ; archives intermédiaires ; cycle de vie des documents d'archives.* » (InterPARES [s. d.]

Archives définitives

« Document d'archives qui n'est plus utilisé dans le cours ordinaire des affaires mais qui est conservé définitivement en raison de sa valeur juridique permanente ou à des fins d'exploitation historique, statistique ou scientifique. *Voir aussi : archives intermédiaires ; cycle de vie des documents d'archives ; archives courantes* » (InterPARES [s. d.]

« L'ensemble des documents qui ne sont plus utilisés pour traiter les affaires ou attester ce traitement et qui sont conservés définitivement en raison de leur valeur archivistique ou historique. » (UNIL 2014c)

Archives intermédiaires

« Un document d'archives qui n'est plus nécessaire pour accomplir l'action pour laquelle il a été créé mais dont le producteur a besoin pour s'y reporter. *Voir aussi: cycle de vie des documents d'archives ; archives courantes ; archives définitives.* » (InterPARES [s. d.]

Archiviste

« Professionnel formé à la science archivistique et/ou en charge de l'administration d'archives. » (InterPARES [s. d.]

Actif informationnel

Savoir ou donnée représentant de la valeur pour l'organisation : information quel que soit le support, actifs physiques (ordinateurs, serveurs, ...), systèmes d'information (dont logiciels), système de transmission de l'information (courriel, tchat, ...), et actifs plus intangibles (réputation, image de l'organisation). (Baillargeon 2017)

Calendrier de conservation

« Liste de règles de conservation et d'élimination déterminées pour l'ensemble des séries documentaires produites dans un service ou une organisation, qui décrit les types de

documents produits et fixe pour chacun d'entre eux le délai d'utilité administrative et légale, ainsi que le sort final et les modalités de tri à appliquer. » (UNIL 2014c)

Classement / Classification

« Organisation systématique des documents d'archives par groupes ou catégories selon des méthodes, procédures ou conventions décrites dans un plan ou un programme. » (InterPARES [s. d.])

Le classement s'apparente à l'action de rangement « physique » des documents et la classification se rapproche de la réflexion intellectuelle pour l'organisation des documents.

Conservation définitive (des documents d'archives)

« Ensemble des principes, politiques, règles et stratégies qui contrôlent la stabilisation et la protection matérielles et technologiques de la forme intellectuelle des archives définitives en vue de leur conservation , durable, stable, pérenne, ininterrompue et continue, sans limitation de durée. » (InterPARES [s. d.])

Cycle de vie des documents d'archives

« Modèle du *records management* et de l'archivistique qui considère que la durée de vie d'un document d'archives se compose de huit stades successifs: production ; classement; maintenance et utilisation; destruction ou versement à un service ou une institution archivistiques; description archivistique; conservation; utilisation. *Voir aussi: [...] ; archives courantes; archives définitives; archives intermédiaires.* » (InterPARES [s. d.])

« Période qui s'étend de la conception d'un document jusqu'à sa destruction ou sa conservation historique. Ainsi tout document passe par une ou plusieurs périodes caractérisées par la fréquence de son utilisation et par le type d'utilisation qui en est faite. » (UNIL 2014c)

Directive

« Ordre ou instruction, émis en particulier par une administration, une personne morale, une organisation ou toute autre autorité centrale. » (InterPARES [s. d.])

Document

« Unité d'information indivisible constituée d'un message fixé sur un support (enregistré) d'une manière syntaxique stable. Un document a une forme fixe et un contenu stable. » (InterPARES [s. d.])

« Tout écrit ou enregistrement considéré comme une unité. » (Glossaire d'archivistique du Bachelor ID [s. d.])

Document d'archives

« Document produit ou reçu par toute personne physique ou morale et par tout service ou organisme public ou privé, dans l'exercice de leur activité et sélectionné en vue d'une action ultérieure ou à des fins de consultation. » (InterPARES [s. d.])

« Tout support d'information y compris les données qu'il renferme, produit ou reçu par une personne ou un organisme pour ses besoins ou l'exercice de ses activités, lisible par l'homme

ou par la machine. Un document a la qualité d'archives dès son origine, puisque aucune condition d'ancienneté n'est requise, indépendamment de sa forme physique et de son support. » (UNIL 2014c)

Dossier

« Regroupement de tous les documents d'archives qui participent à la même affaire ou se rapportent au même événement, à la même personne, au même lieu, au même projet ou autre objet. » (InterPARES [s. d.]

Évaluation

« Processus consistant à déterminer la valeur de documents d'archives afin de fixer la durée et les conditions de leur conservation. » (InterPARES [s. d.]

Gouvernance informationnelle

« La gouvernance informationnelle se définit comme un cadre de responsabilité précisant les principes et règles de base, la structure de direction, et les modalités de gestion de l'information pour que celle-ci soit utilisée de manière efficace et efficiente dans l'organisation. Ce cadre précise les comportements attendus pour la création, le stockage, l'évaluation, la disposition, l'utilisation et le partage de l'information. » (Maurel, Dufour, Zwarich 2015)

Information

« Assemblage de données destiné à être communiqué à travers l'espace ou le temps. » (InterPARES [s. d.]

Pérennisation de l'information numérique

« Processus spécifique visant à maintenir les objets numériques à travers le temps et par-delà différentes générations de technologies, indépendamment du lieu de stockage. » (InterPARES [s. d.]

Plan de classement

« Système d'identification et d'organisation des activités métier et des documents d'archives par catégories selon des conventions, méthodes et règles procédurales logiquement structurées. » (InterPARES [s. d.]

Politique

« Déclaration formelle d'orientation ou de recommandations quant à la façon dont une organisation accomplira son mandat/sa mission, ses fonctions ou ses activités, motivée par des intérêts ou des programmes déterminés. » (InterPARES [s. d.]

Politique de conservation des documents d'archives

« Ensemble cohérent d'objectifs et de méthodes pour protéger et maintenir (c'est-à-dire, préserver l'authenticité et garantir l'accessibilité) dans le temps les composants numériques et informations associées des archives définitives, et pour reproduire les documents ou ensembles organiques de documents d'archives authentiques d'archives. » (InterPARES [s. d.]

Politique de gestion des archives

« La façon concertée et réfléchie de mettre en place les moyens qui permettent d'organiser et de traiter, de façon efficace et rentable, l'ensemble des archives courantes, intermédiaires et définitives que génère une organisation dans le cadre de ses activités. » (Couture 1999)

Projet DLCM (Data Life-Cycle Management)

Projet initié dès 2015 notamment à l'UNIGE et la HEG-Genève ayant pour objectif d'accompagner les chercheurs/ses dans la gestion de leurs données de recherche tout au long de leur cycle de vie.

Principes directeurs, lignes directrices (*guideline*)

« Exposé d'une politique ou d'une procédure auquel on se référera pour décider d'une ligne de conduite, accomplir une tâche donnée ou atteindre un ensemble de buts et d'objectifs, formulé par une instance ayant autorité pour s'exprimer sur le sujet, mais moins contraignant qu'une directive ou une norme officielle. » (InterPARES [s. d.])

Records manager

« Personne en charge de la gestion des archives courantes et intermédiaires d'un producteur et qui n'a pas intérêt à les modifier ou à permettre à d'autres de le faire, et qui est capable de mettre en œuvre toutes les conditions requises pour les documents d'archives authentiques. » (InterPARES [s. d.])

Records management

« Élaboration, déploiement, maintenance et contrôle scientifique et technique systématiques d'un cadre pour la création et la gestion des documents d'archives par un *records manager* (responsable archives) afin de garantir que leur production, leur utilisation, leur manipulation, leur contrôle, leur maintenance et leur sort final soient conduits avec efficacité et économie. » (InterPARES [s. d.])

« Branche du management en charge du contrôle systématique de la production, de la réception, de la maintenance, de l'utilisation et du sort final des documents d'archives, et notamment des processus pour capturer et maintenir la preuve des activités du producteur et les informations relatives à celles-ci sous la forme de documents d'archives. » (InterPARES [s. d.])

Système de records management

« Ensemble des règles gouvernant le stockage, l'utilisation, la maintenance et le sort final des documents d'archives et/ou des informations sur les documents d'archives, ainsi que les outils et les mécanismes utilisés pour mettre en œuvre ces règles. » (InterPARES [s. d.])

Responsable archives

« Individu ou service au sein de l'organisation productrice qui est chargé d'archiver et de gérer les documents d'archives du producteur, qui n'a pas d'intérêt à les modifier ou à permettre à d'autres de le faire et qui est capable de mettre en œuvre toutes les conditions requises pour les documents d'archives authentiques. » (InterPARES [s.d.])

Ressource informationnelle

« Une ressource informationnelle est une ressource utilisée par une entreprise ou une organisation, dans le cadre de ses activités de traitement de l'information, pour mener à bien sa mission, pour faciliter la prise de décision ou encore la résolution de problèmes. » (Secrétariat du Conseil du trésor de Québec [s. d.])

Série

« Dossiers, sous-dossiers ou documents individuels qui sont mis en ordre selon un système de classification archivistique ou de classement, ou qui sont maintenus groupés parce qu'ils résultent du même processus de prise en charge ou de classement, se rapportent à une même fonction ou résultent de la même activité, et revêtent une forme spécifique, ou du fait d'autres relations induites par leur production, leur réception ou leur utilisation » (InterPARES [s. d.])

« Division organique d'un fonds, correspondant à un ensemble de dossiers maintenus groupés parce qu'ils résultent d'une même activité, se rapportent à une même fonction ou à un même sujet, ou revêtent une même forme » (ISAD(G) 2000)

Service responsable

« Service, bureau officiellement chargé de maintenir la version ou copie faisant autorité des documents d'archives appartenant à une catégorie donnée au sein d'un plan de classement. » (InterPARES [s. d.])

Signature électronique

« Marque numérique qui a la fonction d'une signature, est jointe à ou est logiquement associée à un document d'archives et est utilisée par un des signataires du document pour endosser la responsabilité de son contenu ou y consentir. » (InterPARES [s. d.])

Sort final

« Élimination ou transfert définitif de documents d'archives dans un service d'archives, résultant de leur évaluation. » (InterPARES [s. d.])

Support

« Matière sur laquelle une information peut être ou est enregistrée ou stockée. » (InterPARES [s.d.])

Type

« Catégorie de documents distingués en raison de critères communs, physiques (par exemple: aquarelle, dessin) et/ou intellectuels (par exemple: journal, livre de compte, main-courante, registre de délibération...) » (Glossaire d'archivistique du Bachelor ID [s. d.])

Liste des abréviations

Ces abréviations ne sont pas toutes officielles mais nous ont notamment permis de raccourcir le nom des entités durant notre travail.

Abréviation	Signification
AAP	Archives Administratives et Patrimoniales
AEG	Archives d'État de Genève
AU	Assemblée Universitaire
AUDIT	Comité d'Audit
AZUR	Triangle Azur
BTN	Bureau de la Transformation Numérique
CDoc	Centre de Documentation du Rectorat
CED	Comité d'Éthique et de Déontologie
CFCD	Centre pour la Formation Continue et à Distance
CIBSHM	Centre Interfacultaire en Bioéthique et Sciences Humaines en Médecine
CIDE	Centre Interfacultaire en Droits de l'Enfant
CIGEV	Centre Interfacultaire de Gérontologie et d'Études des Vulnérabilités
CIN	Geneva University Neurocenter
CISA	Centre Interfacultaire en Sciences Affectives Swiss Center for Affective Sciences
COCSIM	Coordination des SI-Métiers
COMM	Service de Communication
COFIL	Comité de Pilotage
COST	Conseil d'Orientation Stratégique
CP	Centre en Philanthropie
CUI	Centre Universitaire d'Informatique
CUMD	Centre Universitaire de Médecine Dentaire
DEV	Cellule de Développement
DGDA	Division de la Gestion de Documents et des Archives (Université de Montréal)
DIBAT	Division des Bâtiments
DIFE	Division de la Formation et des Étudiants
DIFIN	Division comptabilité et gestion Financière
DIRH	Division des Ressources Humaines
DIS	Division de l'Information Scientifique

DiSTIC	Division du Système et des Technologies de l'Information et de la Communication
DLCM	Data lifecycle management
DPO	Délégué-e à la protection des données
EPT	Emploi Plein Temps
ETHZ	Eidgenössische Technische Hochschule Zürich = École Polytechnique Fédérale Zurich
FDroit	Faculté de Droit
FL	Faculté de Lettres
FPSE	Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation
FS	Faculté des Sciences
FThéol	Faculté de Théologie
FTI	Faculté de traduction et d'interprétation
GED	Gestion électronique des documents
GEDUNIL	Logiciel de GED de l'UNIL
GFRI	Institut universitaire en finances
GSEM	Geneva School of Economics and Management
GSI	Global Studies Institute
ICA	International Council on Archives
ID	Information documentaire
IGE3	Institute of Genetics and Genomics of Geneva
IHR	Institut d'Histoire de la Réformation
IMTF Group	Entreprise d'informatique, établie notamment à Fribourg
INTAPI	Relations Internationales & Partenariats anciennement Service des affaires internationales : pôle accords, partenariats et interfaces
ISE	Institut des Sciences de l'Environnement
ISO	Organisation internationale de normalisation
IT =TIC	<i>Information Technology</i> = Technologies de l'Information et de la Communication
IUFE	Institut Universitaire de Formation des Enseignant-e-s
LArch	Loi sur les archives publiques
LIPAD	Loi sur l'information du public, l'accès aux documents et la protection des données personnelles
LU	Loi sur l'Université
MdH	Maison de l'Histoire

MOOC	Cellule MOOCs
PAT	Personnel Administratif et Technique
PENS	Personnel Enseignant
Recto Fac	Séances mensuelles avec le Secrétaire général et les administrateurs/trices des UPER, UER et autres
RH	Ressources Humaines
RVR	Séances entre le recteur et les vice-recteurs/trices
SAE	Système d'Archivage Électronique
SAI	Service des Affaires Internationales
SAJ	Service des Affaires Juridiques
SAP	Logiciel de comptabilité de l'UNIGE
SdS	Faculté des Sciences de la Société
SI-DIFE	Système d'Information de la DIFE
SI-RH	Système d'Information de l'UNIGE pour la gestion des données des ressources humaines
SMAC	Service de la Mobilité Académique
SR	Service Recherche
UdeM	Université de Montréal
UER	Unité d'Enseignement et/ou de Recherche
Unifr	Université de Fribourg
UNIGE	Université de Genève
UNIL	Université de Lausanne
UNIRIS	Service des Ressources Informationnelles et archiveS
UNITEC	Bureau des transferts de technologie et compétences
UPER	Unité Principale d'Enseignement et de Recherche

1. Introduction

Ce travail s'inscrit dans le cadre de la création et de la mise en place d'une politique institutionnelle de gestion et d'archivage hybride – papier et numérique – des documents administratifs de l'Université de Genève (UNIGE). Mené en collaboration avec le Bureau de la Transformation Numérique (BTN), il s'intègre plus globalement dans la volonté d'amélioration de la gouvernance informationnelle à l'Université. En effet, cette dernière n'a pas de cartographie générale de la gestion de ses documents administratifs – les outils et pratiques sont propres aux différentes entités¹. De plus, il n'existe aucune directive ni solution pour une gestion et un archivage numérique des documents.

L'objectif de ce travail est de fournir à l'UNIGE, plus précisément à notre mandant, le Secrétariat général, une vision globale des besoins et des pratiques de gouvernance informationnelle des différentes entités et de proposer la mise en place d'améliorations. En effet, malgré différents rapports effectués à l'UNIGE, aucun ne fournit une vision globale d'une majorité des entités. Ce travail se limite aux documents administratifs, qu'ils soient papier ou numériques² et à tout leur cycle de vie³.

Nous nous sommes penchée sur cette problématique afin d'apporter une certaine expertise en information documentaire, notamment en *records management*, concernant la gouvernance de l'information actuelle. Cela nous a permis d'acquérir au fur et à mesure du travail une compréhension étendue des pratiques institutionnelles et des différents leviers dont elles dépendent.

Afin de montrer l'ampleur et l'importance de ce travail, les méthodes suivies lors de nos recherches sont détaillées en première partie de ce travail. Nous présentons ensuite les résultats basés sur nos échanges avec les différentes entités ainsi que des données sur le fonctionnement des services d'archives de l'Université et de quatre autres hautes écoles. Au regard de ces informations récoltées, nous proposons des recommandations argumentées pour la gouvernance informationnelle à l'UNIGE.

Nous avons voulu que ce rapport soit rédigé en langage épicène et inclusif afin d'être en accord avec les pratiques de l'UNIGE pour ses documents officiels ou de communication.

¹ Le terme d'entité dans ce travail se rapporte aux facultés, centres interfacultaires, divisions, services, instances indépendantes et fonctions du Rectorat.

² Nous n'avons pas rencontré de documents audio-visuels analogiques (par ex. des bobines de film), les documents audio-visuels ont par défaut été inclus dans les documents numériques.

³ Terme défini au chapitre 2.1.4.1

1.1 Objectifs détaillés

L'élaboration et le déroulement de ce travail se base sur les objectifs suivants :

- A. Concevoir et planifier une méthodologie adaptée à la problématique étudiée.
- B. Établir un bilan des pratiques et des besoins informationnels des entités de l'UNIGE : facultés (UPER⁴), centres et instituts interfacultaires (UER⁵), Divisions, Services, Instances de gouvernance et Instances indépendantes.
- C. Établir un inventaire sommaire des principales séries de dossiers de toutes les entités de l'UNIGE.
- D. Cartographier les ressources informationnelles (outils de gestion, bonnes pratiques, personnes ressources) pour les différentes entités de l'UNIGE au travers de tableaux, statistiques et schémas.
- E. Recommander les dispositifs nécessaires à l'amélioration de la gestion des ressources et des actifs informationnels⁶ sous forme de synthèse descriptive incluant un argumentaire.
- F. Élaborer un cahier des charges comprenant un calendrier de projet pour la réalisation de la politique institutionnelle et la mise en place d'outils électroniques de gestion documentaire (logiciel de GED⁷, SAE⁸).

1.1.1 Réorientation des objectifs

Compte tenu de l'évolution du travail et sur approbation du groupe de travail⁹, nous n'avons pas poursuivi l'objectif C car cela aurait induit une charge de travail bien trop importante pour la situation de gestion documentaire actuelle. (cf. 2.1.3.1 *Inventaire sommaire sur Excel*)

De plus, l'élaboration d'un cahier des charges n'était pas possible sans une charge de travail conséquente, car il aurait fallu entreprendre des recherches plus approfondies sur les différents outils et projets en développement. Cependant, nous avons élaboré des recommandations précises liées au contexte actuel de l'UNIGE et qui pourront amener à une meilleure gouvernance informationnelle (cf. 2.3 *Méthodologie pour l'élaboration des recommandations*). Nous avons formulé ces recommandations sous forme de scénario. Bien que cela fût souhaité, il ne nous a pas été possible de fournir d'autres scénarios nécessitant une réflexion supplémentaire et un approfondissement du contexte notamment en ce qui concerne les ressources déjà disponibles pouvant éventuellement être allouées à la gouvernance et les programmes déjà existants et leur interopérabilité.

⁴ Unité principale d'enseignement et de recherche

⁵ Unité d'enseignement et/ou de recherche

⁶ Ressource informationnelle qui possède une valeur financière

⁷ Gestion électronique des documents

⁸ Système d'archivage électronique

⁹ Groupe composé de notre conseillère pédagogique, des représentantes de notre mandant (BTN) et de la directrice de la Division de l'information scientifique (DIS)

2. Méthodologie

Pour débiter notre travail et cadrer les objectifs, notre conseillère pédagogique, Mme Basma Makhoulf Shabou, nous a suggéré d'organiser un *kickoff meeting*¹⁰, ce que nous avons fait en réunissant les différentes parties prenantes de notre travail : représentantes du mandant (BTN), conseillère pédagogique et directrice de la Division de l'information scientifique. Cette réunion nous a permis de préciser et de clarifier les objectifs afin de rédiger notre cahier des charges pour ce travail compris et validé par toutes les parties.

Nous avons ensuite organisé des *focus groups*¹¹ pour aller à la rencontre des représentant-es des différentes entités et pour mieux cerner l'état général de la situation : pratiques, dispositifs utilisés, besoins, améliorations souhaitées. Cette prise de contact, très appréciée par les participant-es, a été l'occasion d'un premier échange constructif et de fédérer les entités autour du projet. Ensuite, un formulaire a également été élaboré pour préciser les informations récoltées concernant les dispositifs utilisés.

Enfin, un *benchmarking* a été effectué auprès d'institutions semblables afin d'appuyer nos recommandations fournies dans ce travail. Ces dernières sont basées sur les analyses de la situation que nous avons effectuées et sur les différents fonctionnements des systèmes d'autres hautes écoles.

2.1 Méthodologie pour l'état des lieux : sensibilisation et pratiques de gouvernance informationnelle

2.1.1 Entités et personnes de contact

La première étape de notre travail a été de définir précisément la population interrogée lors des *focus groups* : quelles entités ? quel-les représentant-es ? Pour ce faire, nous avons bénéficié de l'aide de Danielle Bütschi et de Zoé Codeluppi au BTN et nous avons également utilisé le répertoire (UNIGE [2019]), l'organigramme (UNIGE 2020) et l'annuaire (UNIGE [s. d.]a) de l'UNIGE. Nous avons finalement sélectionné 52 entités pour notre démarche soit :

- les 9 facultés ou Unités Principales d'Enseignement et de Recherche (UPER)
- le Centre Universitaire de Médecine Dentaire (CUMD)¹²,
- les 14 centres interfacultaires ou Unités d'Enseignement et/ou de Recherche (UER),
- les 6 divisions,
- 12 services,
- 6 instances indépendantes (4 instances indépendantes auxquelles nous avons également ajouté les Archives Administratives et Patrimoniales (AAP) qui, bien que rattachées à une division, ont des besoins très différents ainsi que le/la correspondant-e LIPAD),
- 4 membres du Rectorat dont les fonctions ont été jugées importantes pour notre démarche.

La liste détaillée se trouve à l'*Annexe 1 : Liste détaillée de la participation des entités*.

¹⁰ Réunion de lancement de projet

¹¹ Entretien de groupe visant à approfondir un sujet précis

¹² Car il en a fait la demande.

2.1.2 Focus groups

2.1.2.1 Préparation des focus groups

Les différentes entités invitées aux *focus groups* ont été regroupées par catégories afin d'avoir des groupes aux besoins et pratiques plus ou moins similaires. Cela nous a aussi permis d'avoir une quantité suffisante de participant-es pour effectuer deux *focus groups* avec des représentant-es d'UPER ou d'UER, deux *focus groups* avec celles et ceux des divisions et des services et un *focus group* avec des membres du Rectorat et des représentant-es des instances indépendantes. Une invitation émanant du secrétaire général et accompagnée d'un sondage Doodle, a été envoyée aux collaborateurs/trices. Elle nous a respectivement permis de souligner l'appui de la hiérarchie face à ce projet et de prendre en compte les disponibilités de chacun et de chacune.

Afin de nous préparer au mieux, nous avons lu l'ouvrage de Chantal Attal-Vidal et Patrick Iribarne (2012). Cet ouvrage nous a notamment permis de préparer le support d'aide à la discussion mentionné ci-après et de considérer les biais éventuels amenés par les observateurs/trices : par exemple, les participant-es ont soulevé combien l'aide de la documentaliste du Centre de documentation du Rectorat est appréciée (cela est revenu à plusieurs reprises et peut être lié à la présence systématique de la documentaliste en tant qu'observatrice).

2.1.2.2 Déroulement des focus groups

Lors de ces *focus groups*, nous avons modéré la discussion au moyen d'un guide d'entretien sous forme de scénarisation préétablie (cf. *Annexe 2 : Scénario pour le déroulement des focus groups*). Le BTN, représenté par Mme Zoé Codeluppi, nous a appuyée lors de ces *focus groups* notamment grâce à une brève explication du projet auprès des participant-es avant l'étape de discussion en tant que telle. Notre conseillère pédagogique, Mme Basma Makhoul Shabou, est également venue nous soutenir lors du premier *focus group* afin de nous conseiller sur d'éventuels ajustements à mettre en place. De plus, des observateurs/trices étaient également présent-es à une ou plusieurs séances afin d'entendre une première fois les besoins des participant-es (la responsable du Centre de documentation du Rectorat et celle des Archives Administratives et Patrimoniales) ou pour découvrir et observer le fonctionnement d'un *focus group* (collègues du BTN). Il aurait peut-être également été judicieux d'inclure dans les observateurs/trices quelqu'un de la DiSTIC¹³. Cependant, compte tenu des informations récoltées, les participant-es n'auraient peut-être pas évoqué aussi librement leurs besoins en matière d'outils informatiques.

Concernant les données récoltées et l'anonymat des participant-es, nous n'avons pas mis en place de formulaire de consentement contrairement à l'habituel déroulement d'entretiens. En effet, sur conseils du BTN, nous avons ôté cette étape car le fonctionnement de réunion et de discussion en groupe est acquis à l'UNIGE et que toutes les personnes interrogées l'ont fait dans le cadre de leur fonction. Nous avons néanmoins demandé oralement l'autorisation formelle des participant-es pour l'enregistrement, le traitement et la restitution future de leurs informations.

Pour faciliter la compréhension de la gouvernance informationnelle auprès des participant-es, nous avons également créé un support de présentation PowerPoint comprenant une

¹³ Division du Système et des Technologies de l'Information et de la Communication

visualisation de la définition de la gouvernance informationnelle (*Figure 9 : Définition de la gouvernance de l'information*) et fournissant le lien URL vers l'outil collaboratif Wooclap¹⁴ ; ce lien était aussi disponible sous forme de code Q&R sur les tables devant les participant-es¹⁵. Grâce à Wooclap, nous avons créé un nuage de mots de façon collaborative autour de la gouvernance informationnelle qui a servi de base à la discussion et nous a permis d'analyser les connaissances préalables des participant-es (cf. 3.1.2 *Familiarité avec le concept de gouvernance informationnelle*).

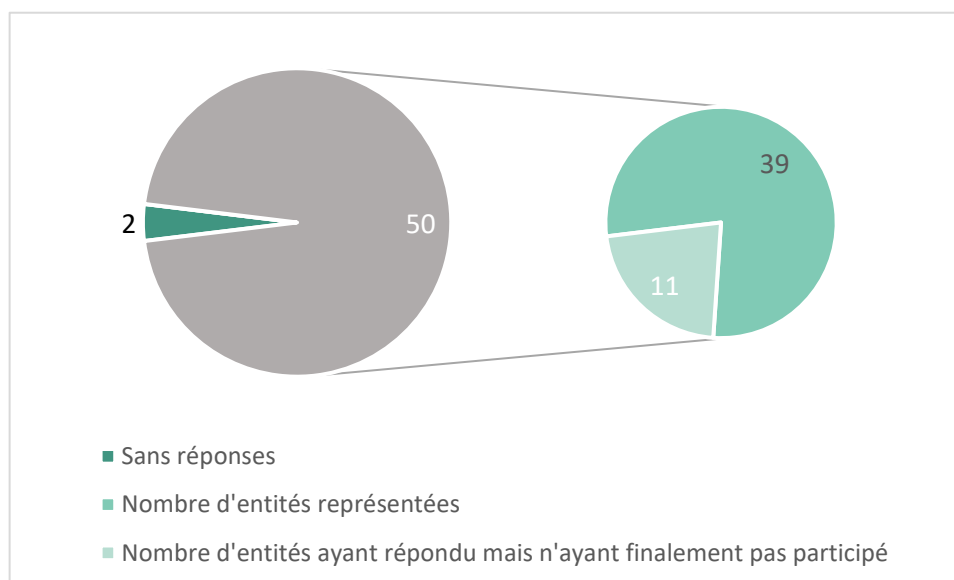
Afin de veiller à la bonne collecte des informations, Mme Zoé Codeluppi a pris des notes de la discussion dans un canevas sommaire préparé pour chaque *focus group* et les séances ont été enregistrées¹⁶.

Trois collaborateurs/trices souhaitant participer mais n'ayant pas pu se libérer pour les plages horaires des *focus groups*, ont été interrogé-es de façon individuelle par nos soins.

2.1.2.3 Taux de participation aux *focus groups* et représentativité des réponses

Nous avons obtenu un taux de participation aux *focus groups* de 75% (39 sur 52). Ce nombre comprend également trois entretiens individuels qui ont été menés avec des représentant-es souhaitant participer mais qui n'étaient pas disponibles aux plages horaires définies – les entretiens individuels ont suivi le même déroulement que les *focus groups*. De plus, les entités présentes et les fonctions de leur représentant-e étaient variées ce qui nous a donné des points de vue satisfaisants de la situation actuelle.

Figure 1 : Taux de réponse et de participation des entités



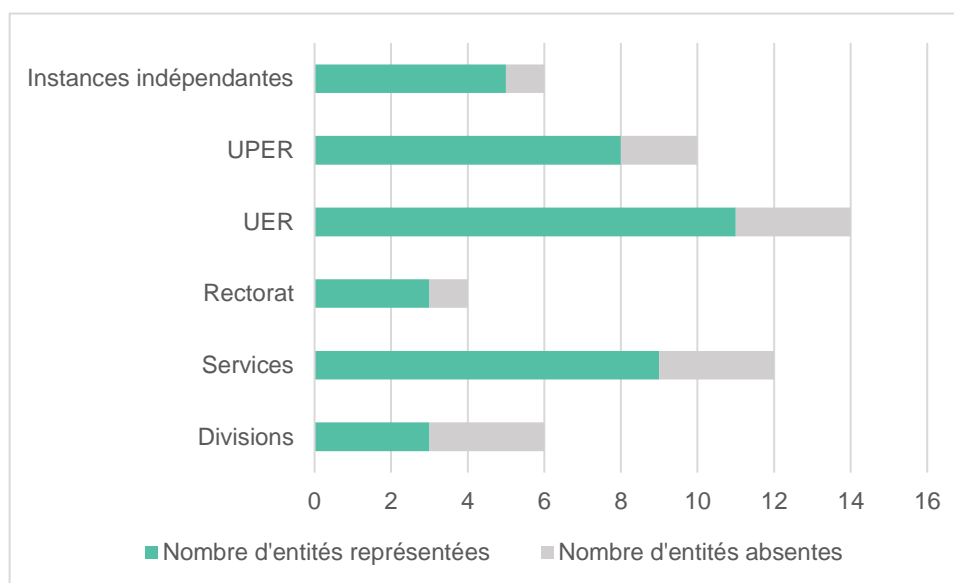
¹⁴ www.wooclap.com/fr

¹⁵ Nous tenons à préciser que 55% des participant-es ont répondu via leur smartphone (parfois en utilisant le code Q&R) et que les 45% restant ont utilisé leur ordinateur portable (ces chiffres ne prennent en compte ni le dernier *focus group* (celui-ci a eu lieu via Zoom) ni les entretiens individuels lors desquels la question n'a pas été posée). De plus, un-e seul-e participant-e a eu besoin d'aide pour atteindre la page Web.

¹⁶ Enregistrements servant uniquement d'appui à la prise de notes et qui sera supprimé dès la validation de ce Travail de Bachelor.

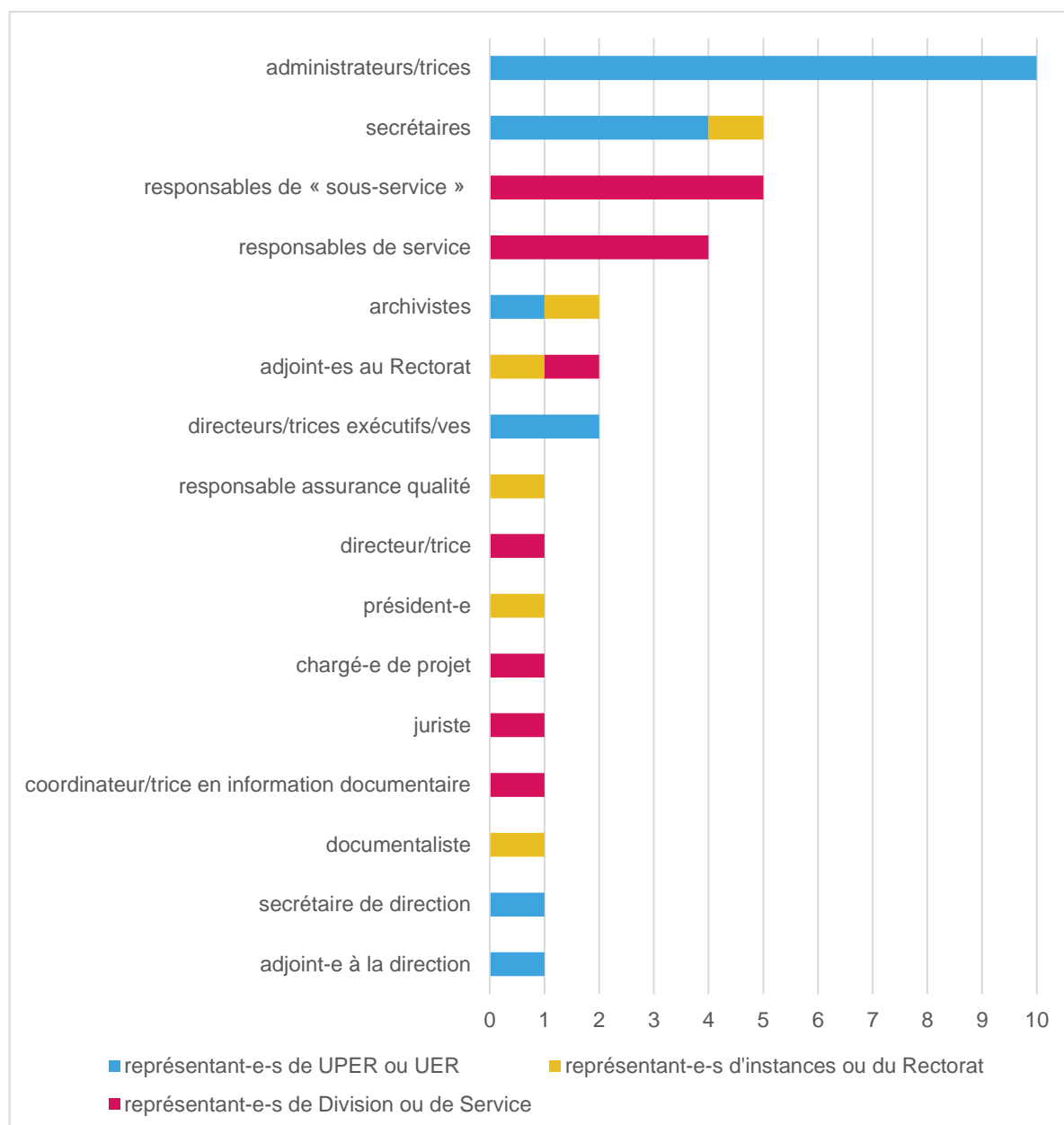
Globalement, nous avons pu constater que les entités qui ont participé et étaient le plus investies étaient celles qui avaient le plus besoin d'aide. Il est important de noter que des entités très fonctionnelles ont aussi fait l'effort de venir et de participer.

Figure 2 : Participation des catégories d'entités (classées par taux de participation)



Nous pouvons noter que les Instances indépendantes ont eu un fort taux de représentation. Ceci s'explique par la participation de la personne en charge des secrétariats de l'Assemblée universitaire, du Conseil d'orientation stratégique et du Comité d'éthique et de déontologie. Les divisions, quant à elles, n'ont été représentées qu'à 50%. Cela s'explique par la surcharge de travail de certaines au début de la crise du COVID-19, coïncidant avec les derniers *focus groups* : deux divisions absentes s'étant pourtant inscrites. Nous regrettons également le manque de disponibilité de la Division Système et Technologies de l'Information et de la Communication (DiSTIC) qui n'a pas pu être représentée. Cela aurait été pourtant fort utile d'avoir un retour sur ses pratiques et besoins que nous supposons très spécifiques.

Figure 3 : Fonctions occupées par les différent-es participant-es



Les représentant-es des entités se composaient principalement de représentant-es administratifs/ves (administrateurs/trices, responsables de service, directeurs/trices exécutifs/ves, ...). Il s'agit des personnes que nous avons initialement conviées. Nous notons également que certain-es ont délégué un/des collègue-s donnant ainsi un panel plus varié et d'autant plus intéressant : secrétaires, professionnel-les ID (archivistes, documentaliste, coordinateur/trice en information documentaire).

2.1.2.4 Analyse des données récoltées lors des *focus groups*

Les données récoltées devaient initialement être traitées via le logiciel NVivo. Cependant, nous ne sommes pas parvenue à maîtriser les fonctionnalités de l'outil pour obtenir des résultats concluants et réutilisables (d'autant plus que la version test n'est disponible que durant 14 jours). Nous avons donc opté pour des regroupements effectués dans des tableaux Excel ou sous forme de liste. Afin de faciliter la création de tels regroupements et de pouvoir envisager des regroupements modulables, nous avons utilisé des cartes papier sur lesquelles

étaient inscrits les sujets à catégoriser. Nous avons également utilisé des graphiques générés grâce à Excel et Word pour permettre au lecteur/trice de ce travail de comprendre au mieux les résultats.

2.1.3 Questionnaire précisant l'état des lieux et des pratiques

2.1.3.1 Inventaire sommaire sur Excel

Il était initialement prévu d'effectuer un recensement des grandes séries documentaires des entités au travers d'un formulaire sous forme d'inventaire Excel. Cette structure de tableau a été constituée sur la base de la norme ISAD(G) (2000), le cours dispensé par Mme Cécile Turner (2019) et les éléments disponibles dans le calendrier de conservation¹⁷ de l'UNIGE. Vous trouverez dans les annexes une version simplifiée du fichier initialement prévu pour cette démarche (cf. *Annexe 3 : Formulaire initialement prévu pour l'état des lieux des documents de l'UNIGE*). Cependant, après les données obtenues lors des *focus groups*, nous avons constaté que la charge de travail et l'accompagnement professionnel ID nécessaire était bien plus conséquents que prévu : les entités n'ont pas nécessairement de vision de l'ensemble de leurs documents.

2.1.3.2 Questionnaires sur les dispositifs utilisés par les entités

Afin d'avoir néanmoins une vision plus précise des pratiques exprimées lors des entretiens (*focus groups* et entretiens individuels), nous avons opté pour un autre format de questionnaire (cf. *Annexe 4 : Questionnaire distribué aux entités*). Ce dernier s'intéresse à l'utilisation des outils et ressources des entités et aux situations dans lesquelles ils sont utilisés. Pour contextualiser et faciliter le traitement des données sur les dispositifs, nous les avons préalablement rassemblées en groupes en partenariat avec Mme Zoé Codeluppi. En effet, nous avons pu noter que les connaissances et les raisons d'utilisation des dispositifs étaient très variées tout comme le degré de sensibilité des participant-es. De plus, le niveau d'utilisation des différents outils nous permet d'appuyer nos recommandations concernant les programmes informatiques de l'UNIGE.

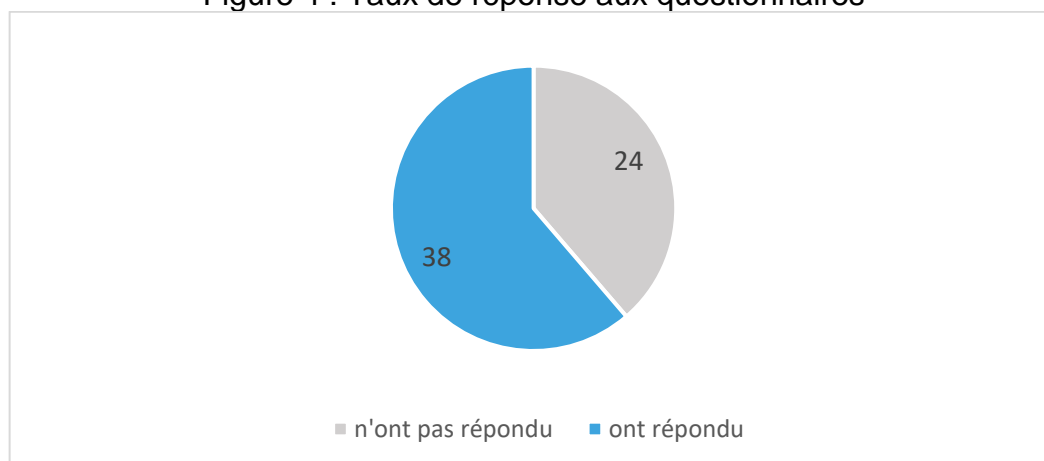
Nous avons initialement prévu de faire ce formulaire via LimeSurvey, mais la structure en tableau que nous souhaitions pour les questions n'était pas envisageable sur ce logiciel. Nous avons donc opté pour un formulaire Word notamment pour permettre aux collaborateurs/trices des entités d'y répondre de façon collaborative et cela même à distance. Le désavantage supplémentaire de faire un questionnaire en ligne (LimeSurvey) était que l'utilisateur/trice ne pouvait plus compléter ses réponses après 30 minutes d'inactivité sur la page web.

¹⁷ Outil archivistique aidant à la gestion documentaire : il mentionne les différents types de documents de l'institution ainsi que leur durée de conservation tout au long du cycle de vie et leur sort final (élimination, conservation, échantillonnage).

2.1.3.3 Taux de réponse aux questionnaires

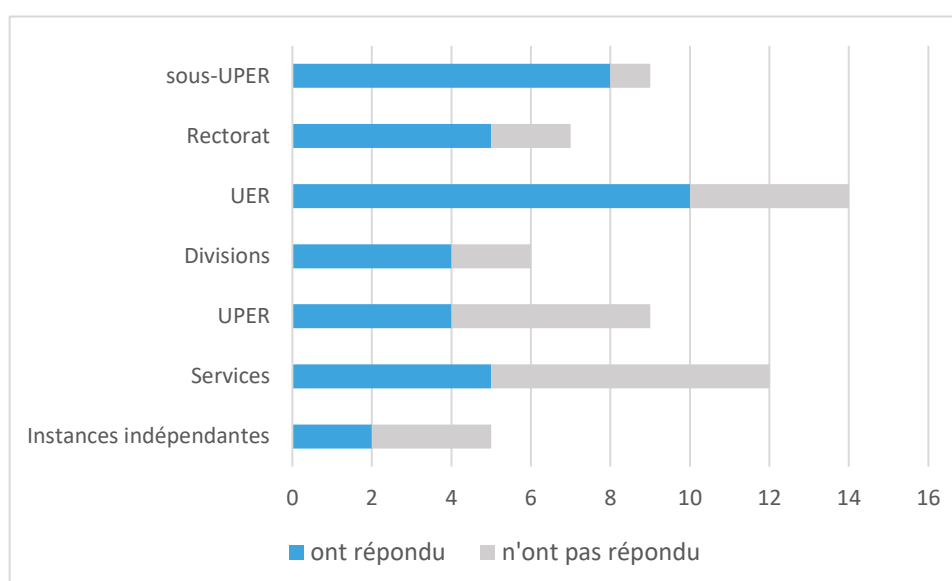
Globalement, les entités ont fortement répondu à notre questionnaire malgré un délai de réponse relativement court : 15 jours. Certaines ont d'ailleurs engagé plusieurs employé-es dans cette démarche. Nous tenons à noter l'investissement de la Faculté des sciences qui, sur nos recommandations, a transmis également le questionnaire à ses sections (ci-après sous-UPER) car comme ressorti lors des *focus groups*, leurs pratiques varient. De plus, cette démarche nous a permis d'obtenir des informations supplémentaires auprès des entités n'ayant pas eu la possibilité de participer, soit un total de 87% (45 entités sur 52 entités contactées).¹⁸

Figure 4 : Taux de réponse aux questionnaires



Lors de l'envoi des formulaires, nous avons constaté que même si nous nous sommes basée sur les données du Répertoire 2019-2020 de l'UNIGE ([2019]), celui-ci était déjà obsolète : la Correspondante LIPAD n'était plus la même personne (d'où le fait que nous avons considéré ici uniquement 5 instances indépendante au lieu de 6).

Figure 5 : Réponses des catégories d'entités (classées par taux de réponse)



Nous n'avons donc pu interroger la nouvelle correspondante LIPAD car son statut est en phase transitoire.

¹⁸ La liste des entités interrogés est disponible à l'annexe 1.

2.1.3.4 Analyse des formulaires

Pour synthétiser les réponses, nous avons bénéficié de l'aide de Mme Zoé Codeluppi qui a réuni les données dans un tableau Excel. Nous avons ensuite procédé à une certaine uniformisation des données afin de pouvoir ensuite en faire une analyse grâce aux formules disponibles sur Microsoft Excel : par exemple, uniformiser « site de l'UNIGE » et « site UNIGE », ou encore détailler précisément les réponses « suite Adobe » ou « suite Microsoft » pour avoir des données à analyser équivalant aux réponses.

Pour préciser les résultats et exploiter les réponses aux questionnaires, nous avons analysé 8 outils dont le taux d'utilisation était le plus élevé et que nous avons jugé primordiaux (cf. 3.3.1 *L'utilisation des outils tout au long des phases de gestion des documents*). Nous les avons analysés en fonction des phases de gestion des documents lors desquels ils étaient utilisés. Cela rejoint notre analyse générale des données récoltées (*focus groups* et questionnaire) présentée dans le chapitre ci-dessous.

2.1.4 Analyse des données selon les quatre phases de gestion des documents

Les données récoltées lors des *focus groups* ont été analysées en fonction du cycle de vie des documents, plus particulièrement en fonction de leurs phases de gestion afin d'identifier les étapes à l'origine des difficultés. Nous avons choisi ces axes d'analyse afin de pouvoir déterminer quelles étapes engendraient le plus de difficultés. Cela permet ainsi de déterminer les stades pour lesquels consacrer les ressources pour l'amélioration de la gestion des documents. En regard des résultats démontrant de nombreuses difficultés et cela, pour toutes les phases, la méthode d'analyse ne nous a finalement pas permis de nous focaliser sur quelques points, mais au contraire d'étudier la gestion des documents dans sa globalité.

2.1.4.1 Définition du cycle de vie des documents

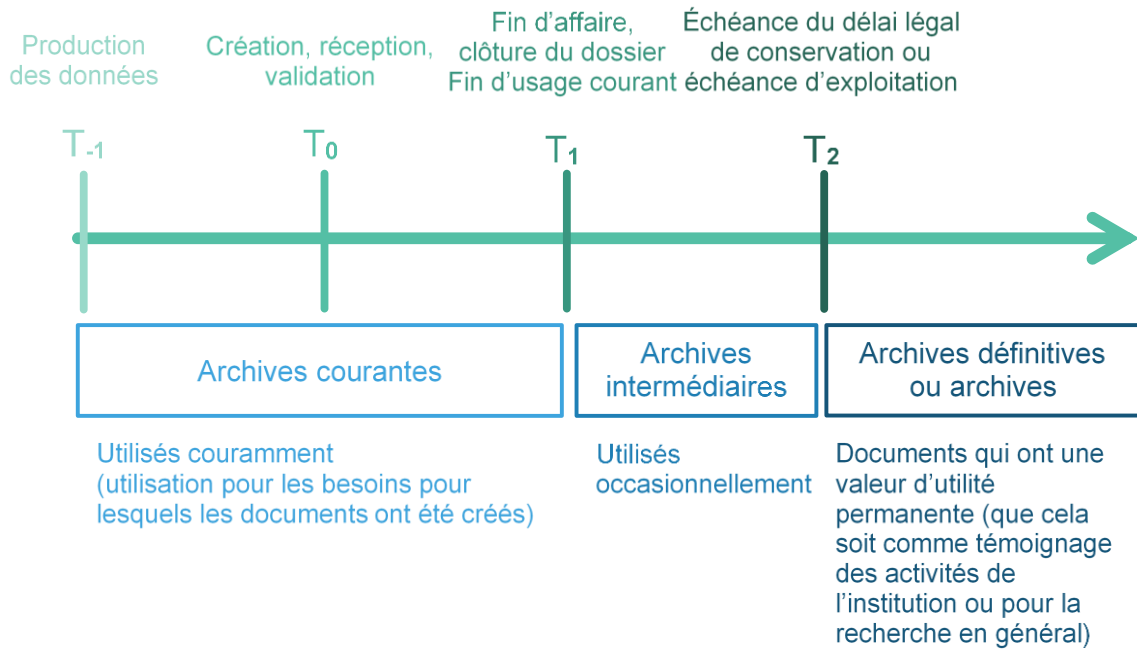
Toute information sur un support est un document (ISAD(G) 2000). Par exemple, les éléments suivants sont des documents : mails, procès-verbaux, prises de notes, post-it, postes sur les réseaux sociaux, etc.

Les documents d'archives, plus couramment appelés « archives [...], sont constitués d'« information portée sur un support, indépendamment de la nature de celui-ci, et créée ou reçue par une personne physique ou morale dans l'exercice de son activité. » (ISAD(G) 2000).

Le cycle de vie des documents d'archives est un « modèle du *records management* et de l'archivistique qui considère que la durée de vie d'un documents d'archives se compose de huit stades successifs : production ; classement ; maintenance et utilisation ; destruction ou versement à un service ou une institution archivistique ; conservation ; utilisation. » (InterPARES [s. d.])

Les documents d'archives peuvent donc être catégorisés en fonction de leur fréquence d'utilisation : archives courantes, archives intermédiaires et archives définitives.

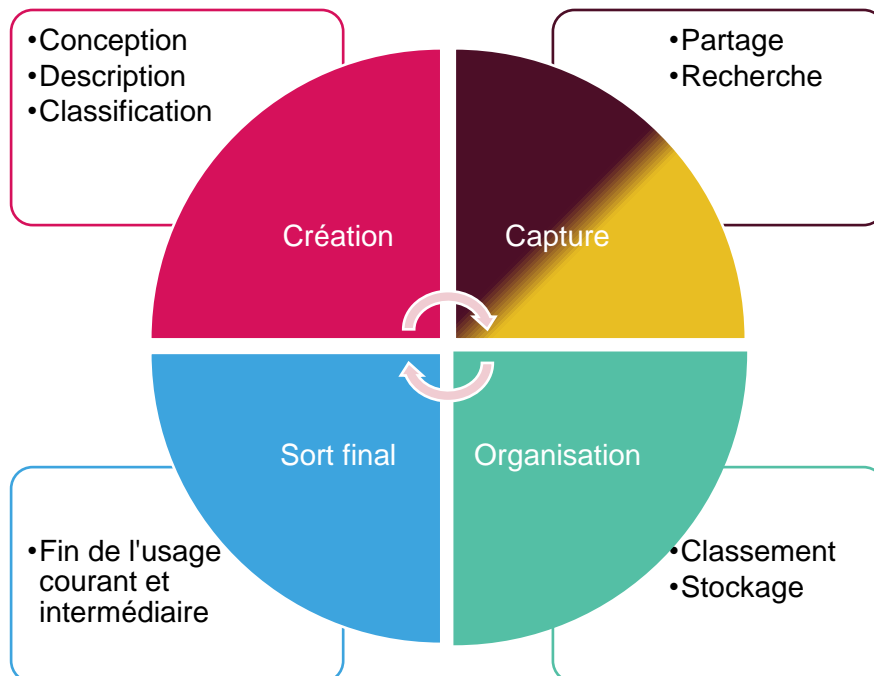
Figure 6 : Cycle de vie des documents¹⁹



2.1.4.2 Les quatre phases de gestion des documents

Au cours de son cycle de vie, le document va subir les phases de gestion suivantes : création, capture, organisation et sort final.

Figure 7 : Représentation des quatre phases de gestion documentaire

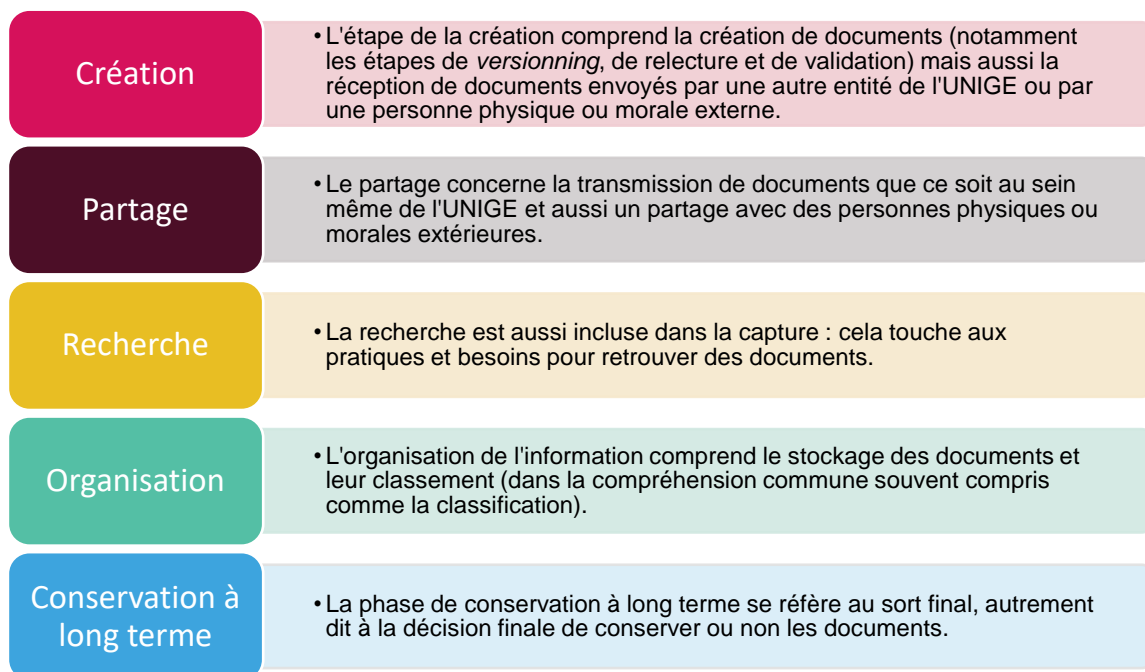


(Makhlouf Shabou 2017)

¹⁹ Schéma tiré du cours de Mme Basma Makhlouf Shabou (2017b) auquel nous avons rajouté des explications.

Reprenant cela, nous avons défini les 5 axes ci-après afin de pouvoir cerner et analyser au mieux les pratiques de gestion et les difficultés et besoins y relatifs. Nous avons séparé la phase de capture en deux axes (partage et recherche) afin que cela soit plus explicite pour la compréhension des questionnaires par les non-professionnel-les ID qui y ont répondu et pour mieux détailler les difficultés notamment en matière de transparence et d'accès. Comme la collaboration avec des personnes externes à l'UNIGE a été régulièrement évoquée dans les difficultés (cf. *Annexe 10 : Difficultés rencontrées par les entités (tableau synthétique et détails)*), nous avons distingué le partage en interne de celui en externe.

Figure 8 : Définition des phases de gestion documentaire



2.2 Méthodologie pour l'état de l'art (*benchmarking*)

Lors de notre *benchmarking*, nous nous sommes penchée sur différentes hautes écoles sélectionnées par notre conseillère pédagogique et notre mandant : Université de Lausanne (UNIL), Université de Fribourg (Unifr), École Polytechnique Fédérale de Zurich (ETHZ) et Université de Montréal (UdeM).

Nous avons étudié toutes les informations contenues sur les sites des organes d'archives de ces institutions et avons synthétisé une première fois les informations dans une grille de lecture avant de les résumer dans ce travail. Comme les tailles et les fonctionnements de l'UNIL et de l'Unifr nous ont paru similaires à ceux de l'UNIGE, nous avons également consulté la/le responsable de leur service d'archives respectif afin d'en apprendre plus sur le développement de l'archivage des documents et leurs stratégies mises en place.

2.3 Méthodologie pour l'élaboration des recommandations

Pour élaborer nos recommandations, nous nous sommes basée sur les résultats de notre analyse de la situation actuelle de l'UNIGE ainsi que sur nos recherches des pratiques découvertes lors de notre *benchmarking*. Nous avons également étayé nos propos grâce à différentes orientations stratégiques de l'UNIGE.

Nos recommandations sont donc empreintes de connaissances en information documentaire, d'analyses factuelles mais également de perceptions moins palpables de la situation à l'UNIGE ainsi que des solutions ayant fait leur preuve dans d'autres institutions. Ces recommandations ont été pensées pour correspondre au contexte actuel de l'UNIGE et ont été discutées avec notre conseillère pédagogique, Mme Basma Makhoul Shabou, Ph. D. en Sciences de l'information documentaire.

3. Pratiques de la gouvernance informationnelle

Le fort taux de participation aux *focus groups* et de réponse au questionnaire (87%, soit 45 sur 52 entités contactées), nous ont permis d'avoir des résultats très satisfaisants de la situation à l'UNIGE (voir l'Annexe 1 : Liste détaillée de la participation des entités).

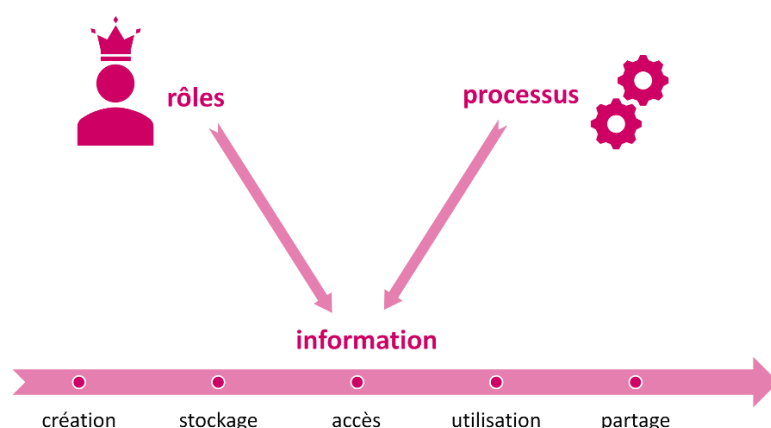
3.1 Connaissances des participant-es sur la gouvernance informationnelle

3.1.1 Définition de la gouvernance informationnelle

« La gouvernance informationnelle se définit comme un cadre de responsabilité précisant les principes et règles de base, la structure de direction, et les modalités de gestion de l'information pour que celle-ci soit utilisée de manière efficace et efficiente dans l'organisation. Ce cadre précise les comportements attendus pour la création, le stockage, l'évaluation, la disposition, l'utilisation et le partage de l'information. » (Maurel, Dufour, Zwarich 2015)

Autrement dit, la gouvernance de l'information définit les rôles et les processus permettant de traiter l'information de manière adéquate pour l'institution et cela tout au long du cycle de vie des documents. Il s'agit d'une gestion documentaire à laquelle des responsabilités et des contrôles sont ajoutés.

Figure 9 : Définition de la gouvernance de l'information



Nous retrouvons dans le terme de gouvernance informationnelle bon nombre de volets²⁰, notamment un point important auquel les institutions sont généralement sensibles : la gestion des risques, plus précisément des risques informationnels. Ceux-ci peuvent s'illustrer notamment par « la perte d'information, le maintien de la qualité et le maintien de l'intégrité de l'information des organisations. » (Maurel, Dufour, Zwarich 2017)

Lors de la considération de la gouvernance informationnelle, le pan de gestion des risques n'est pas à négliger. La gestion des risques se présentent notamment pour améliorer les points suivants : « fuite d'information, perte d'information, contrôle difficile sur ce qui se fait sur

²⁰ Maurel, Dufour et Zwarich (2017) comprennent dans la gouvernance informationnelle les éléments suivants : « la gestion des données, les données massives, la gestion des documents administratifs et des archives, la gestion des connaissances, la veille stratégique, l'intelligence économique, la sécurité de l'information, la gestion des risques informationnels, l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels, la propriété intellectuelle, la gestion des bibliothèques, la gestion des technologies de l'information et le respect des exigences de conformité. »

À défaut d'effectuer un traitement sur les typologies, nous proposons la liste de types de documents ci-dessous : il s'agit des types « généraux » qui ont été mentionnés par les participant-es. Cette liste constitue une porte d'entrée au regroupement des types. Par exemple, les dossiers des collaborateurs/trices contiennent : CV, lettre de motivation, pièce d'identité, références bancaires, contrats, avenants aux contrats, fiches d'évaluation du collaborateur/trice, etc.

Nous avons donc dégagé la liste suivante des types mentionnés lors des entretiens (*focus groups* et entretiens individuels) :

- Documents de finances = Documents financiers = Documents comptables
 - Documents liés aux achats
- Dossiers collaborateurs/trices = Dossiers RH
 - CV, lettre de motivation, pièce d'identité, références bancaires, contrats, avenants aux contrats, fiches d'évaluation du collaborateur/trice
 - Dossiers PAT (Personnel administratif et technique)
 - Dossiers PENS (Personnel enseignant)
- Documents de gouvernance (ex. : organigramme)
- Documents de procédure
- Documents stratégiques
- Dossiers de travail
- Documents de cours
- Documents pour la formation continue
- Dossiers étudiant-es
- Dossiers d'engagement (pour les étudiant-es temporaires)
 - Pièces d'identité, CV, références bancaires, exposés des motifs

Il est intéressant de constater que ces types recourent la structure du calendrier de conservation proposé par les Archives Administratives et Patrimoniales (AAP 2020). En effet, nous pourrions placer ces types dans les grands axes de gestion et de mission du calendrier de conservation comme dans le tableau ci-après. Cependant, nous avons rencontré des difficultés à intégrer les deux regroupements suivants : les procédures et les dossiers de travail peuvent se retrouver dans plusieurs des catégories du calendrier de conservation.

- Documents de procédure
- Dossiers de travail

Tableau 1 : Les regroupements de type basés sur la structure du calendrier de conservation des AAP

1. Gestion administrative et organisationnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Documents de gouvernance (ex. : organigramme) • Documents stratégiques
2. Instances décisionnelles
3. Ressources humaines
<ul style="list-style-type: none"> • Dossiers collaborateurs/trices = Dossiers RH <ul style="list-style-type: none"> ▪ CV, lettre de motivation, pièce d'identité, références bancaires, contrats, avenants aux contrats, fiches d'évaluation du collaborateur/trice ○ Dossiers PAT (Personnel administratif et technique) ○ Dossiers PENS (Personnel enseignant)
4. Ressources financières
<ul style="list-style-type: none"> • Documents de finances = Documents financiers = Documents comptables <ul style="list-style-type: none"> ○ Documents liés aux achats
5. Fonctions juridiques
6. Ressources immobilières
7. Gestion des étudiant-es / Enseignements
<ul style="list-style-type: none"> • Documents de cours • Dossiers étudiant-es • Dossiers d'engagement (pour les étudiant-es temporaires) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pièce d'identité, CV, références bancaires, exposés des motifs
8. Recherche
9. Gestion des services à la Cité
<ul style="list-style-type: none"> • Documents pour la formation continue
10. Relations publiques

Même si certaines catégories présentées ne contiennent pas de types dans le tableau ci-dessus, d'autres types ressortis lors des *focus groups* peuvent être ajoutés, mais nous ne les

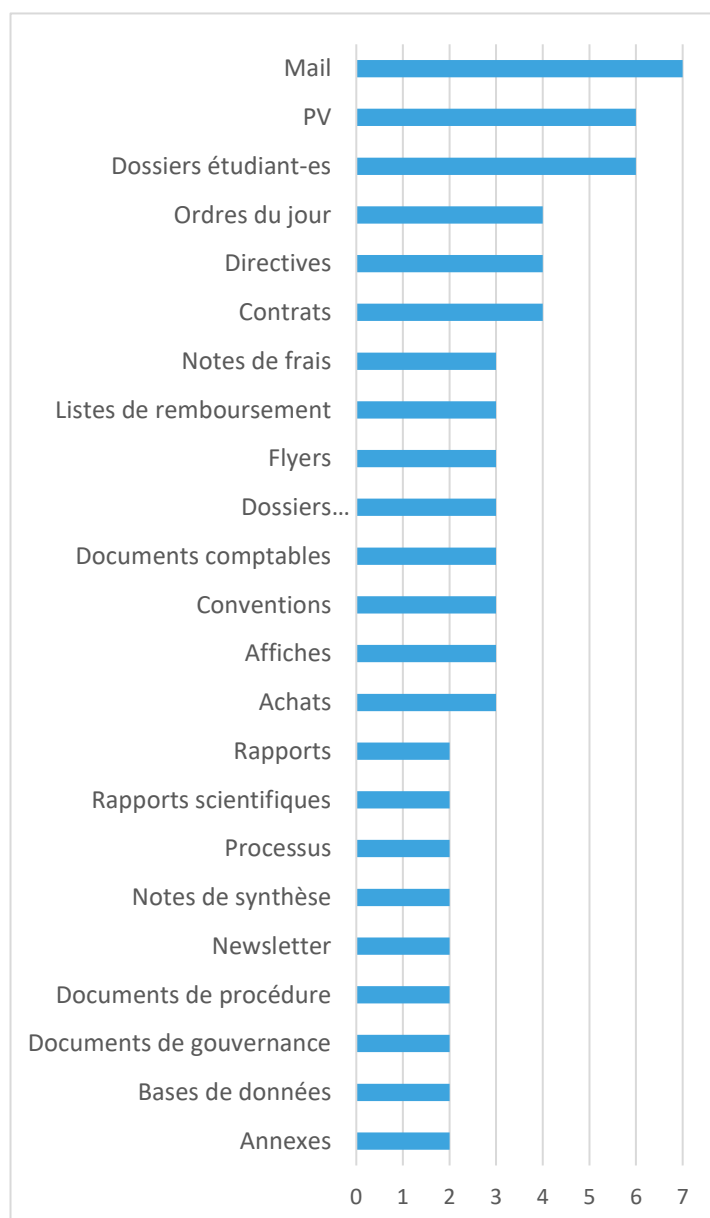
avons pas pris en compte pour notre restitution (de trop nombreuses appellations différentes et pas de notion de regroupement).

Il y a néanmoins une exception « 6. Ressources immobilières » (plans des locaux, réservations de salles). Cela peut se comprendre car les plans des bâtiments sont gérés par la DIBAT dont le/la représentant-e n'a pas pu participer au *focus group*. De plus, les réservations de salles, gérées au sein des différentes entités, ne doivent pas être conservées : nous supposons que cette typologie de document (réservations de salle) n'engendre que peu de difficultés pour les entités de façon générale et qu'elles se focalisent actuellement plus sur d'autres types de documents, principalement les documents qui doivent être archivés. Nous n'excluons pas ici que les réservations de salle ainsi que leurs processus de création et d'accès nécessitent des améliorations, mais les représentant-es ne nous en ont pas fait part. Il est également à noter que les types liés à la recherche sont moins mentionnés car le cadre du travail ne s'y intéressait pas : nous tenions à avoir une vision orientée vers l'administratif.

Globalement, les entités, par leur pratique, sont relativement bien conscientes des différents documents liés à la gestion et aux missions de leur entité et plus largement de l'UNIGE. Cette situation peut être due à l'attribution de certaines séries de documents aux divisions et services rattachés au Rectorat (DIRH, DIFIN, Service juridique, DIBAT).

Nous pourrions également nous interroger sur le regroupement de types « documents de gestion et de mission » ressorti lors des *focus groups*. Il s'agit des deux grandes répartitions des documents (catégories 1-6 pour les documents de gestion et 7-10 pour ceux de mission cf. Tableau 1, page précédente). Ces termes archivistiques ont été mentionnés par un-e professionnel-le ID participant-e aux *focus groups*. Cela montre que l'entité en question a une connaissance archivistique à disposition.

Figure 12 : Types de documents les plus ressortis lors des entretiens



Nous avons regroupé également le nombre de fois où ces types de documents étaient mentionnés lors des 5 *focus groups* et les 3 entretiens individuels. Nous obtenons le classement ci-contre (figure 12). Cependant, comme cette liste de types n'a pas eu d'uniformisation car une centaine de types sont ressortis lors des discussions, cet ordre peut être biaisé notamment par des appellations différentes pouvant, en fonction des pratiques, être assimilées à un même type de document dans la réalité. Par exemple : lettre numérique, lettre papier, lettres/courriers, lettres de remerciements, correspondance, correspondance en lien avec les procédures formelles, courrier, courrier papier, mail. Ou encore des problèmes d'uniformité : « dossier étudiant », « dossiers étudiants ».

Nous pouvons noter que les types de documents communs sont les documents qui touchent à la gestion des entités. C'est le cas, par exemple, des procès-verbaux, des ordres du jour, des contrats, des notes de frais, ...

Cependant, il est également intéressant de voir que des documents liés aux missions de l'institution sont également identiques d'une entité à l'autre. Il y a par exemple, sans grande surprise, les dossiers étudiant-es mais également les supports de communication tels que les affiches et les flyers. Les supports de cours et de conférences ont également été mentionnés²⁴.

En somme, il est important de considérer le Top 3 des types de documents ressortis. En effet, mails, procès-verbaux et dossiers étudiant-es sont le squelette central auquel viennent s'ajouter les documents de comptabilité et les documents RH.

3.2.1 Traitement et regroupement des typologies possibles

L'objectif initial de la collecte de ces types de documents était de préparer une liste permettant d'accompagner une démarche d'inventaire des documents qui n'a finalement pas eu lieu (cf. 2.1.3 *Formulaire*). Or, lors des *focus groups*, nous avons pu constater qu'effectuer

²⁴ Ils n'ont été mentionnés qu'une seule fois.

une telle liste et un tel inventaire demande des ressources considérables : il faut regrouper et définir chaque type pour éviter toute ambiguïté et y rajouter d'autres types afin d'être le plus exhaustif possible. Ainsi, avec une telle liste, les collaborateurs/trices auront toutes les informations nécessaires pour la gestion documentaire de tous leurs documents.

Nous n'avons donc pas effectué ce traitement des types, mais nous avons dégagé quelques propositions que nous jugeons pertinentes pour la création d'une liste de types de documents pour l'UNIGE :

- Définir chaque type (ou regroupement de types) ;
- S'inspirer et laisser les regroupements de types ressortis lors des discussions : par exemple, le dossier collaborateur/trice ou le dossier étudiant-e ou encore les dossiers comptables (cf. Tableau 1). Cela facilitera ainsi le traitement des dossiers pour le versement aux Archives ;
- Ajouter de nouveaux types au calendrier de conservation des AAP (peut-être en rajoutant une catégorie à part pour les types généraux qui ne sont de toute manière pas conservés afin de ne pas surcharger la mise en page). L'UNIL possède d'ailleurs une liste des principaux documents administratifs (UNIRIS [s. d.]b) ;
- Rester conscient-e que ces types ont pour objectif de favoriser la gestion et l'archivage des documents : la simplicité peut être gage d'application aisée.

3.3 Dispositifs utilisés pour la gestion de l'information

À l'UNIGE, les collaborateurs/trices ont à leur disposition une multitude d'outils. Lors des *focus groups*, plus de 50 programmes informatiques différents ont été cités : des programmes de bureautique aux logiciels *cloud* en passant par les outils de communication.

Afin de préciser les informations sur l'usage des dispositifs, nous avons fait circuler un questionnaire qui a confirmé cette situation. En effet, nous retrouvons globalement les mêmes degrés d'utilisation que les proportions dégagées lors des *focus groups*.

Globalement, les pourcentages d'utilisation des outils par les entités correspondent à ce que nous avons déjà pu estimer à la suite de l'analyse des données des *focus groups* (cf. *Annexe 7 : Comparatif entre les résultats de l'utilisation des dispositifs (Questionnaires, focus groups)*). D'après les réponses au questionnaire, nous remarquons que certains outils sont moins utilisés que ce que l'on aurait pu penser : Plone (séances.unige.ch) (46%), Intranet (73%) et Switch Drive (69%). L'annexe 8 de ce travail détaille l'utilisation des dispositifs, ordonnés par pourcentage d'utilisation, mais aussi classés selon les regroupements de catégories utilisés lors des questionnaires : outils administratifs (UNIGE), outils de gestion documentaire de l'UNIGE, autres outils de gestion documentaire, outils de gestion de projet, outils de création/traitement de contenu, règlements, outils de communication, outils de récolte d'information, outils de développement Web. Le graphique ci-après représente l'actuelle palette d'utilisation des dispositifs liés à la gestion de l'information sur lesquels portait notre questionnaire.

Figure 13 : Cartographie des dispositifs utilisés à l'UNIGE pour la gestion de l'information

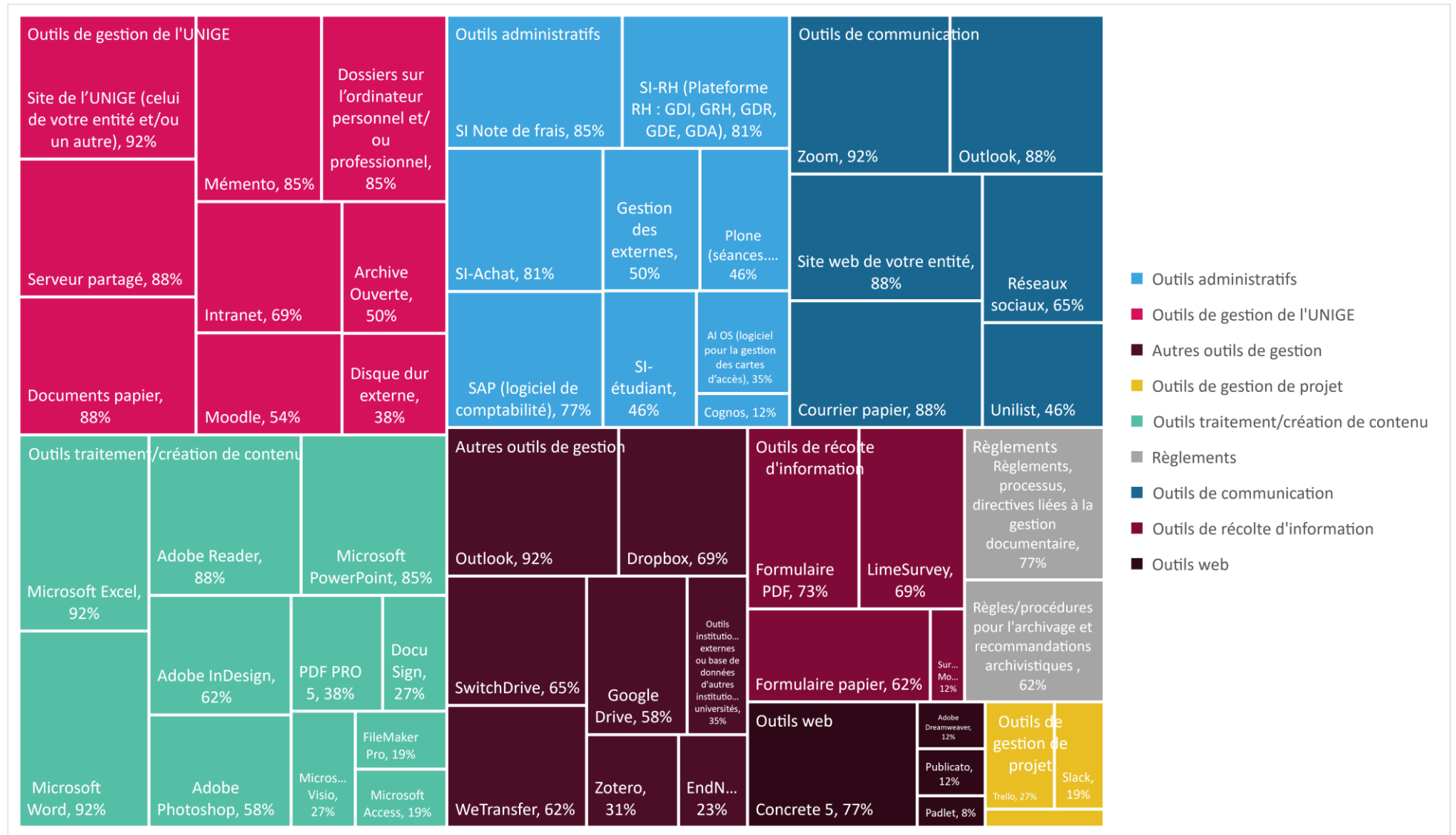


Figure 14 : Nuage de mots représentatifs des données récoltées sur les dispositifs utilisés pour la gestion de l'information à l'UNIGE²⁵



Nuage de mots créé sur Nuagesdemots.fr

Cette représentation démontre la diversité des outils avec lesquels les collaborateurs/trices évoluent dans leur travail.

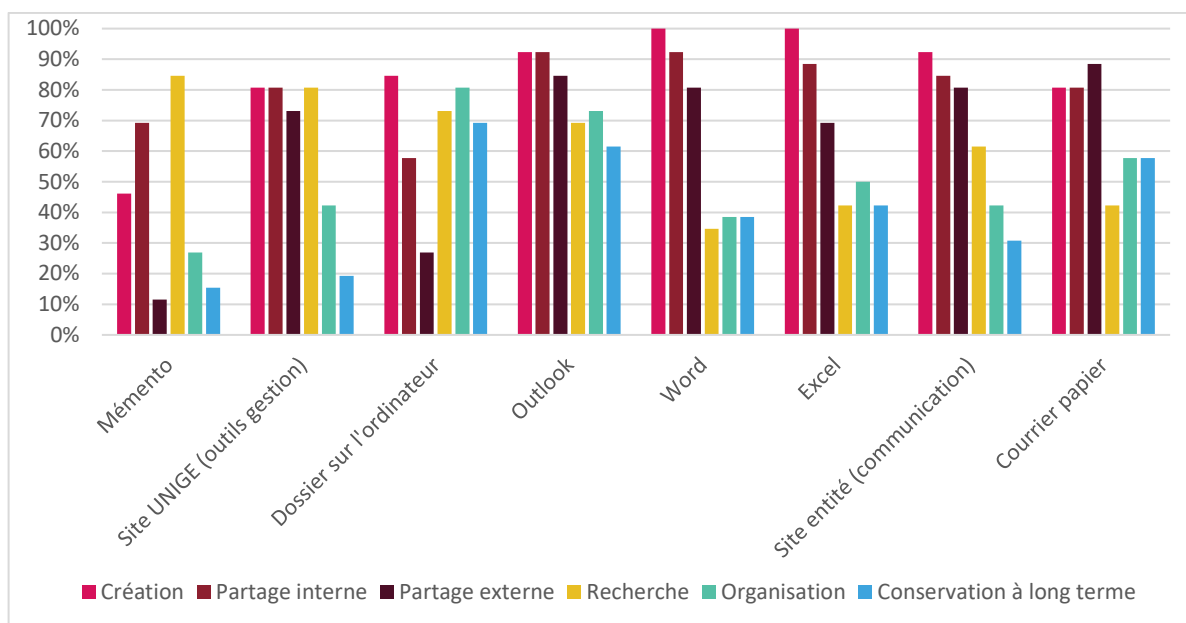
3.3.1 L'utilisation des outils tout au long des phases de gestion des documents

Afin de préciser l'utilisation d'outils en fonction des phases de gestion des documents, nous avons sélectionné huit dispositifs (le traitement manuel ne nous permettant pas d'en étudier plus).²⁶

²⁵ Les couleurs ne correspondent pas aux couleurs de la figure précédente.

²⁶ Il s'agit des outils utilisés par au moins 85% des entités qui ont répondu au formulaire. Nous avons enlevé Zoom que nous jugeons trop spécifique ainsi que Adobe, PowerPoint et le SI note de frais qui n'étaient ressortis que dans un seul *focus group*²⁶. Nous avons rajouté l'ordinateur personnel/professionnel car son utilisation « hybride » est ressortie lors des *focus groups*. Enfin, nous avons également rajouté le Memento car les participants ont mentionné quelques difficultés à y rechercher l'information : nous souhaitons étudier si la recherche était impliquée. Comme l'importance des courriers papier dans la culture de l'institution a été

Figure 15 : Répartition des phases de gestion documentaire dans l'utilisation de huit outils



Comme attendu, nous pouvons constater que les collaborateurs/trices créent surtout leur information avec Outlook, Word, Excel ainsi que sur leur site et grâce à du courrier papier.

Il nous paraît cohérent que le stockage des dossiers sur l'ordinateur ne soit pas un moyen de partager.

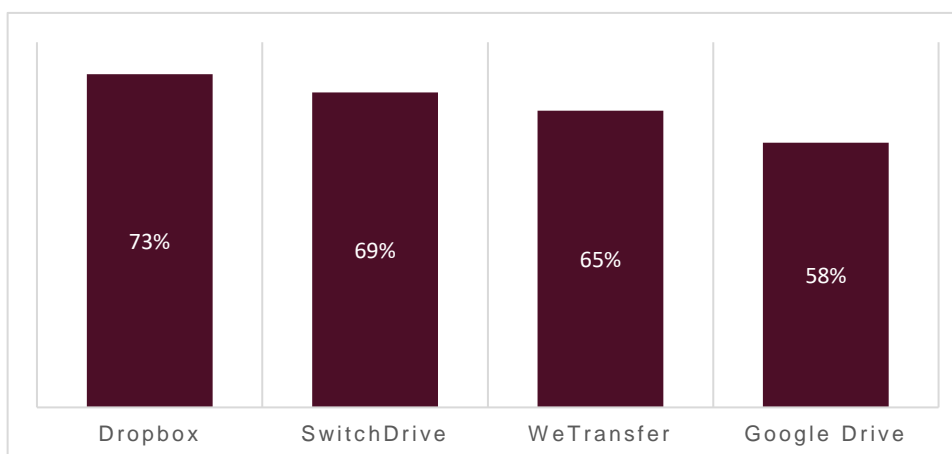
Nous tenons à mettre en évidence les outils qui servent à rechercher l'information : Memento, Site Internet de l'UNIGE et des entités, l'arborescence et les dossiers sur l'ordinateur personnel, mais aussi Outlook. En effet, comme ressorti également dans les *focus groups*, Outlook n'est pas uniquement utilisé comme un outil de messagerie mais aussi pour rechercher, stocker, organiser et conserver l'information.

Globalement, parmi les outils les plus employés (documents papier exceptés), les collaborateurs/trices conservent leur information sur leur ordinateur personnel et sur Outlook. L'étude approfondie des données récoltées lors de ces questionnaires permettent de cerner les outils les plus utilisés et donc ceux dont le développement et l'amélioration sont à considérer.

soulevé dans les *focus groups*, nous les avons privilégiés comme dernier (à défaut des documents papier qu'il aurait été aussi intéressant d'étudier plus en détails).

3.3.2 Les outils *cloud*

Figure 16 : Utilisation des outils *cloud*



Nous profitons de ce travail pour présenter brièvement le taux d'utilisation des programmes de stockage et de partage en ligne (outils *cloud*) : résultats ressortis d'après les réponses au questionnaire. En effet, avec les problématiques de sécurisation des données, l'utilisation de ces programmes *cloud* devrait être examinée attentivement.

3.4 Papier et/ou numérique ?

La majorité des entités produisent plus de documents numériques que de documents papier. Elles n'ont cependant pas d'idée précise de la proportion mais quelques estimations ont été faites par les représentant-es (variant de 60% à 90% de numérique). De nombreuses entités ont relevé être en phase de transition du papier vers le numérique.

Cependant, nous avons pu déterminer les entités dont la tendance est soit très papier, soit très numérique.

Tableau 2 : Entités dont les documents sont majoritairement papier ou numériques

Majoritairement papier	Majoritairement numérique
<ul style="list-style-type: none"> • Service juridique ; • Service des affaires internationales : accords, partenariats et interface ; • Centre de documentation 	<ul style="list-style-type: none"> • Triangle Azur (tout numérique) ; • Centre interfacultaire en bioéthique et sciences humaines en médecine (presque tout numérique) ; • Centre de philanthropie (90%) ; • Cellule MOOCs (90%) ; • Institut universitaire en finances (GFRI) (90%) ; • Formation continue (80-90%) ; • Assemblée universitaire, Comité d'éthique et de déontologie, Conseil d'orientation stratégique ; • Division de la formation et des étudiants ; • Bureau des transferts de technologies et compétences (UNITEC)

Les documents qui sont encore sur un support papier sont principalement les dossiers RH, les dossiers étudiant-es et les documents juridiques. Cette situation occasionne des doublons

(papier et numérique) ce qui est regrettable car cela engendre des traitements supplémentaires : numérisation, classement papier, etc.

3.5 Projet à venir

Lors des *focus groups*, nous avons eu l'occasion de sonder brièvement les entités concernant des projets internes visant à améliorer la gestion documentaire – actuellement en cours ou à l'horizon des trois prochaines années.

Les entités développant des projets en interne ne partagent pas les informations et encore moins les outils avec d'autres entités. Cela est régulièrement ressorti et concerne de près les entités qui n'ont pas forcément les ressources pour des solutions élaborées en interne. Par exemple, certains développements sur Concrete 5 ont été effectués en interne pour apporter des compléments²⁷. Par conséquent, nous avons trouvé important de lister les réponses obtenues dans un objectif de recensement des projets (cf. *Annexe 9 : Projets des entités concernant la gestion de l'information*).

²⁷ Intervention d'un-e participant-e lors des *focus groups*

4. Les difficultés et les besoins rencontrés

4.1 Les difficultés des entités concernant la gouvernance de l'information

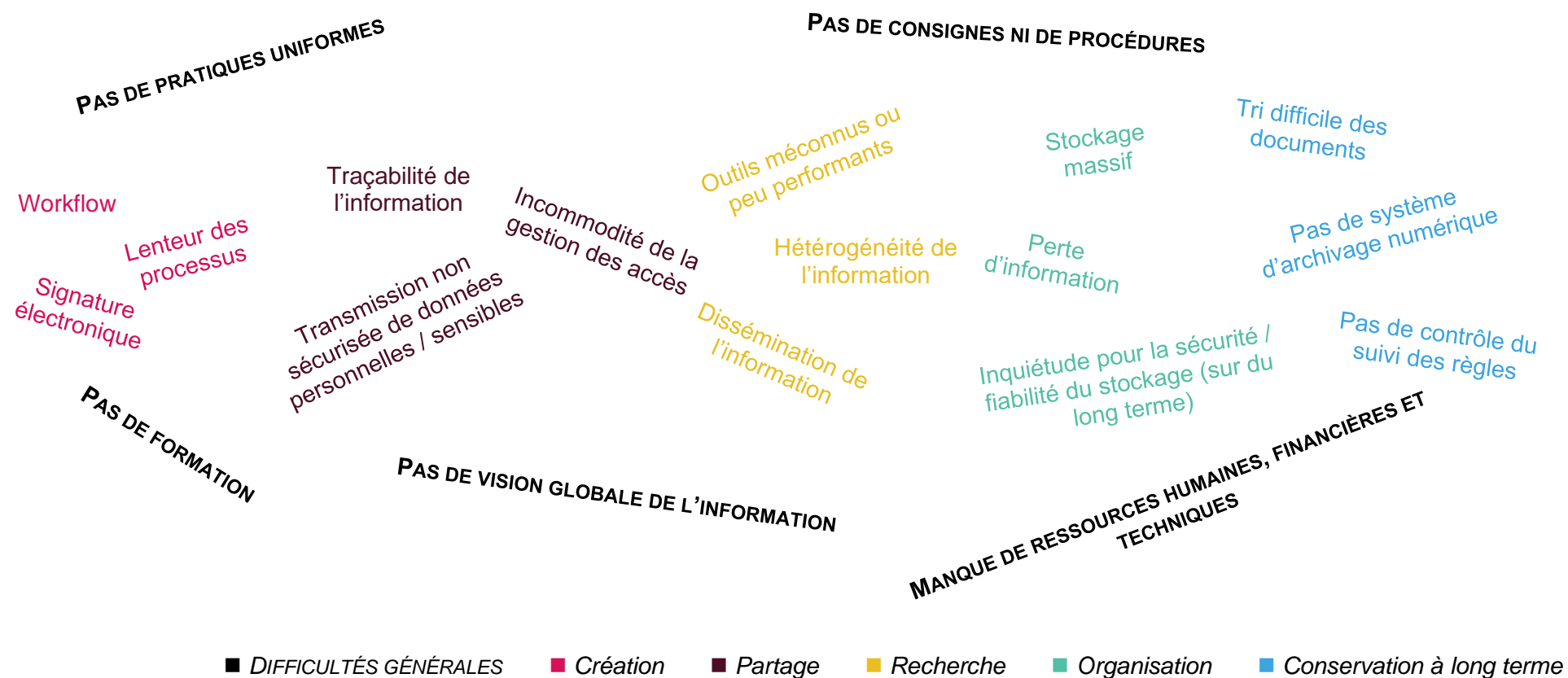
Nous avons pu constater que les entités rencontrent des difficultés dans la gestion de l'information et des documents tout au long du cycle de vie des documents : pour le tri, le stockage et la sécurisation de ceux-ci et enfin leur archivage définitif. Nous avons pu noter aussi que globalement, le manque de ressources humaines, financières et techniques a un impact significatif sur tous ces éléments.

Afin de mieux cerner les difficultés, pratiques et besoins, nous avons choisi de nous baser sur les différentes phases de gestion des documents : nous avons ainsi réuni et identifié les difficultés rencontrées et *in fine* les avons associées aux besoins exprimés.

La multitude d'outils utilisés lèse grandement la vision que les entités ont des documents qu'elles possèdent et globalement des informations disponibles à l'UNIGE. Le schéma sur la page ci-après présente synthétiquement les difficultés impactant les collaborateurs/trices dans leur gestion documentaire.

Les résultats détaillés des difficultés et des besoins sont disponibles aux *Annexe 10 : Difficultés rencontrées par les entités (tableau synthétique et détails)* et *Annexe 11 : Synthèse des améliorations exprimées par les entités*. Nous avons tenu à garder ces informations de façon détaillée et liée avec le contexte afin que notre travail et ses annexes puissent être réutilisés.

Figure 17 : Difficultés rencontrées par les entités et leurs collaborateurs/trices pour la gouvernance de l'information (selon les phases de gestion documentaire)



4.2 Améliorations souhaitées

Lors des *focus groups*, nous avons demandé aux participant-es quels étaient les trois points les plus importants à mettre en place à l'UNIGE pour y améliorer la gouvernance de l'information. À cela, nous avons également ajouté les besoins supplémentaires qui ont été mentionnés lors des discussions (inclus dans les informations ci-après) et via les quelques réponses aux questions ouvertes des questionnaires.

Dans la continuité des difficultés causées par le manque de procédures, d'outils, de connaissances et de ressources, les entités souhaitent globalement des améliorations pour les axes suivants :

- A. Politique et procédures
 - a. Pour avoir une vision globale
 - b. Pour atteindre une certaine homogénéité
 - c. Pour trier les informations
- B. Outils numériques
 - a. Pour pouvoir traiter et retrouver les documents correctement (notamment un logiciel de GED et un SAE)
- C. Formation et sensibilisation
 - a. Pour sensibiliser et former aux règles existantes ou à venir
 - b. Pour améliorer les connaissances et les compétences de gestion des documents (y compris la connaissance des outils)
 - c. Pour améliorer la communication entre entités
- D. Gestion des accès à l'information
 - a. Pour faciliter et règlementer les accès aux informations dans le respect des lois
- E. Ressources humaines, financières et techniques

Les synthèses et explications des améliorations souhaitées se trouvent à *l'Annexe 11 : Synthèse des améliorations exprimées par les entités*.

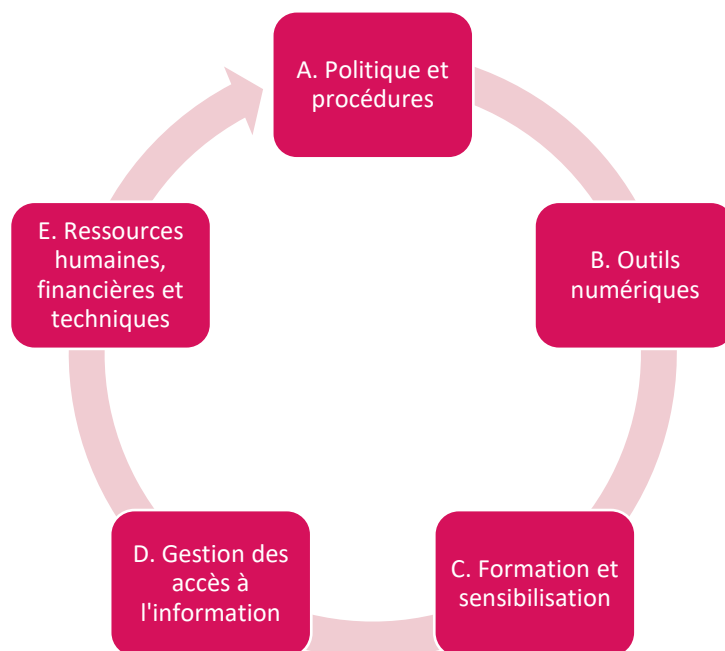
5. Synthèse de la gouvernance de l'information à l'UNIGE

Comme déjà mentionné dans les rapports précédents, les entités ont besoin de directives claires pour la gestion documentaire afin d'améliorer leur prise de décision et leur pilotage. Pour cela, il faut une bonne gouvernance de l'information, autrement dit les informations de valeur (actif informationnel²⁸) doivent pouvoir être utilisées de manière optimale.

Comme la Note de cadrage rédigée par le BTN (Codeluppi, Bütschi 2019) le rappelle, « la gestion et l'archivage des documents administratifs à l'UNIGE fonctionne actuellement à l'ancienne et en sous-effectifs. » Les entités sont conscientes de ce manque (notamment pour le numérique) et sont donc demandeuses de solutions concrètes.

Le contexte actuel et la sensibilité des entités à l'UNIGE sont propices au développement d'une meilleure gouvernance de l'information. En effet, elles sont globalement disposées, moyennant directives et soutien, à procéder aux changements nécessaires à l'amélioration de leur quotidien (classer, rechercher, trier des documents). Il est donc important que le Rectorat saisisse sans tarder cette opportunité dans une optique de fédération et de gouvernance informationnelle à long terme.

Figure 18 : Synthèse des axes d'améliorations souhaités par les entités



Nous avons représenté ces besoins sous forme de cycle car une fois la politique lancée, elle aboutira à des procédures et des règlements qui impliqueront le développement et l'adaptation d'outils numériques, puis la nécessité de formation avec notamment le point important de la confidentialité des documents et donc de la gestion des accès. Les démarches nécessitent des ressources tout au long du processus mais elles seront « regagnées » en fin de cycle car la gestion documentaire se fera plus efficacement, permettant ainsi un gain de temps, donc

²⁸ Ressource utilisée par une entreprise ou une organisation, dans le cadre de ses activités de traitement de l'information, pour mener à bien sa mission, pour faciliter la prise de décision ou encore la résolution de problèmes. (Secrétariat du Conseil du trésor de Québec, Cadre normatif de gestion des ressources informationnelles, [sans date]).

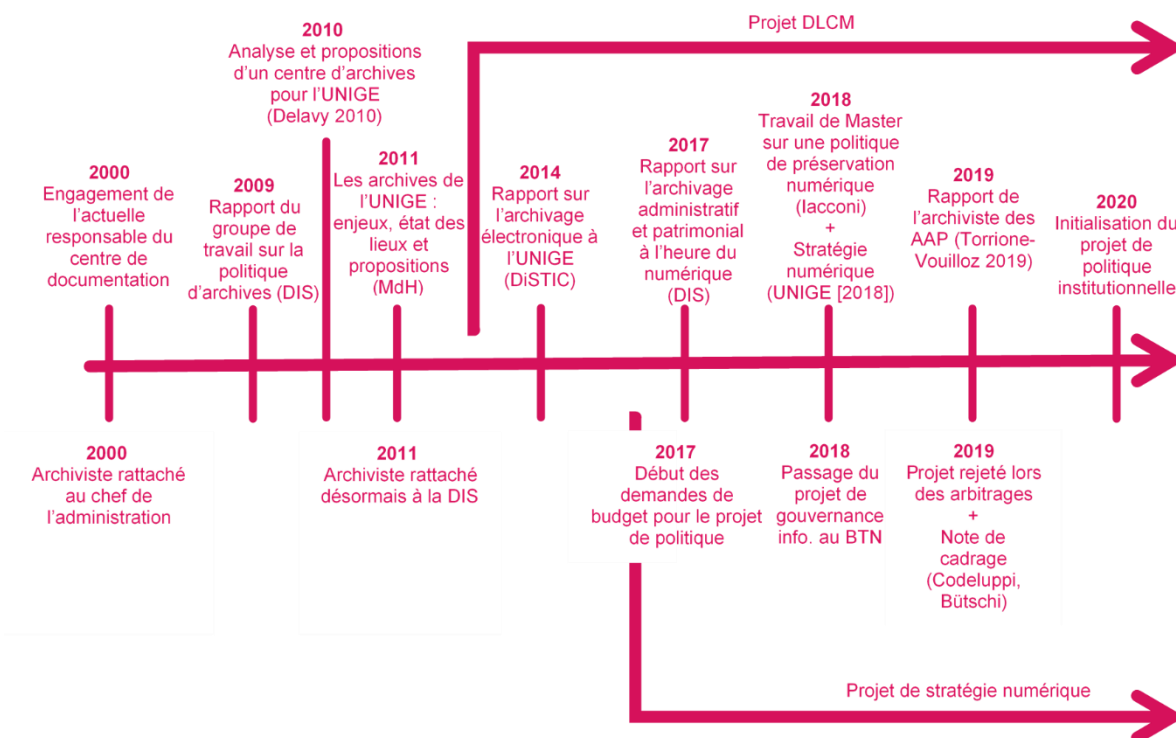
de ressources. Ce cercle et la disponibilité des ressources influencera le respect et l'amélioration des procédures, outils, formation et sensibilisation.

Les besoins des entités sont tous liés. Par conséquent, si les étapes sont franchies de façon stratégique, la résolution de certains besoins influencera la résolution des suivants. Le premier investissement peut sembler conséquent, mais il s'agit d'un investissement à long terme.

6. La gouvernance informationnelle à l'UNIGE

La problématique de la gestion et de l'archivage des documents à l'UNIGE est soulevée de façon significative et cela depuis déjà plus de dix ans. Nous avons recensé les éléments découverts lors de notre travail sous forme de chronologie pour synthétiser rapidement les projets et démarches relatives de près ou de loin à la gouvernance informationnelle.

Figure 19 : Chronologie autour de la gouvernance informationnelle à l'UNIGE



Cette figure révèle les diverses actions menées pour l'amélioration de la gouvernance informationnelle à l'UNIGE et nous supposons que d'autres démarches passées ou en cours peuvent s'ajouter encore à cet historique. Comme une synthèse des rapports a été récemment faite par le BTN (Codeluppi, Bütschi 2019), nous n'allons pas entrer ici dans plus de détails. Néanmoins le contenu des rapports peut être cité ci-après dans ce travail pour étayer certains points.

6.1 L'archivage à l'UNIGE

Nous tenons à insister sur le service d'archives de l'UNIGE - les Archives Administratives et Patrimoniales (AAP) – car il s'agit du point de comparaison que nous aurons avec les autres hautes écoles retenues lors du *benchmarking*.

Les AAP comptent actuellement 1 EPT partagé entre l'archiviste responsable et une bibliothécaire documentaliste assistante. Il n'y a actuellement pas de proactivité des entités dans le versement de leurs documents aux Archives : cela se produit uniquement lors de situation particulière tel que le manque de place ou encore la fermeture d'une entité. L'archiviste déplore cette situation (souhait de recevoir les documents des entités tous les 10 ans), mais soulève que la charge de travail engendrée serait bien trop importante pour les ressources actuelles déjà en sous-effectif.

Pour aider au traitement et à l'archivage des documents, les AAP fournissent un calendrier de conservation qui peut être adapté à l'entité si elle en fait la demande.

6.1.1 Rappel de la loi

Comme l'UNIGE est une institution de droit public et comme l'a mentionné la Maison de l'histoire (2011), elle dépend de la Loi sur les archives publiques (LArch 2000). Elle se doit donc de traiter et d'archiver, en accord avec les Archives d'État de Genève (AEG), ses documents à « valeur juridique, politique, économique, historique, sociale ou culturelle » (LArch 2000, art. 2, al. 1). Cependant, aucune précision ni aucun cadre supplémentaire ne sont fixés par cette loi.

De plus, l'UNIGE est également soumise à la Loi sur l'Université (LU 2008). Cette loi porte plus principalement sur les missions de l'UNIGE (enseignement et recherche), elle ne régleme donc pas directement le traitement des archives administratives. Cependant, nous tenons à faire remarquer que le bon fonctionnement des missions dépend indirectement des services centraux et donc qu'une mauvaise gouvernance informationnelle dans ceux-ci portera préjudice à terme aux performances de l'Université, enseignement et recherche compris.

En effet, l'attractivité de l'Université « dépend aussi beaucoup de l'ensemble du personnel administratif et technique qui soutient les activités académiques » (UNIGE 2015).

7. Les services d'archives dans d'autres hautes écoles

Comme souhaité par le mandant, nous avons procédé à une brève étude des pratiques d'archivage de différentes hautes écoles. Nous avons pu en ressortir des spécificités dans les démarches et les fonctionnements (cf. sous-chapitres ci-après) mais également certains dispositifs similaires listés sous forme de tableau (cf. *Annexe 12 : Synthèse des différents documents et dispositifs des hautes écoles étudiées*).

Globalement, la problématique du numérique se retrouve dans toutes ces hautes écoles. Différentes solutions ont été élaborées :

- L'Université de Lausanne (UNIL) a développé des outils permettant une gestion documentaire analogue entre papier et numérique.²⁹ L'École Polytechnique Fédérale de Zurich (ETHZ) pratique également une gestion documentaire hybride avec l'utilisation de numéros de référence identiques pour pouvoir relier le papier et le numérique (ETHZ [s. d.]).
- L'Université de Fribourg (Unifr) n'a actuellement pas d'archivage numérique en place, excepté pour les dossiers des étudiant-es et les dossiers du personnel. Les autres documents nativement numériques sont actuellement imprimés afin d'être archivés sur support papier (Unifr [s. d.]a). De plus, un archivage à double est possible pour les documents les plus essentiels pour la fonction et la durabilité administrative de l'Unifr (i.e. les attestations finales des étudiant-es).
- Bien qu'ayant également des archives papier, l'Université de Montréal (UdeM) possède surtout de nombreuses procédures pour les documents numériques (stockage, confidentialité, ...) notamment concernant le *cloud*.

La responsabilité partagée entre le service d'archives et les différent-es producteurs/trices de documents est prise en compte formellement par certaines hautes écoles étudiées. L'ETHZ, l'Unifr et l'UNIL mentionnent expressément dans leurs directives que la responsabilité incombe aux départements/entités (Unifr [s. d.]a ; Wullschleger, Bilgeri 2019 ; UNIL 2014c). De plus, l'ETHZ (Wullschleger, Bilgeri 2019) précisent que tous les collaborateurs et toutes les collaboratrices ont un impact sur la gestion des documents et l'UNIL (2014a) les inclut de façon précise dans les processus. Pour faire le lien entre le service d'archives et les collaborateurs/trices, ces deux hautes écoles ont un système de correspondant-es dans chaque unité/département.

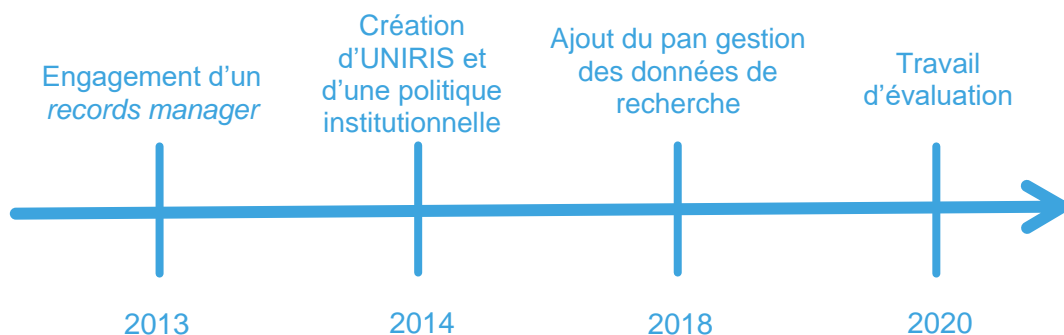
Dans les sous-chapitres ci-après, des chronologies sont présentées pour les services d'archives des différentes hautes écoles étudiées. Ces chronologies ne sont pas exhaustives et sont basées sur les informations que nous avons récoltées lors d'entretiens et via les sites Internet des services.

²⁹ Entretien à distance du 27.05.2020 avec M. Gérard Bagnoud, *Records Manager* et Chef de service d'UNIRIS, Zoom

7.1 Université de Lausanne (UNIL)

L'Université de Lausanne (UNIL) possède un service rattaché au Secrétariat général : le Service des Ressources Informationnelles et archiveS (UNIRIS).

Figure 20 : Chronologie d'UNIRIS



7.1.1 Création d'UNIRIS

Avant 2014, l'UNIL possédait un service d'archives pour l'archivage papier (le SAUL : Service des archives de l'Université de Lausanne). UNIRIS a été créé en 2014 à la suite de l'engagement d'un *records manager*, actuel chef du service. Il s'est entouré d'un groupe de travail composé de membres du personnel déjà existant à l'UNIL : un-e archiviste, un-e documentaliste, un-e juriste³⁰, un-e chargé-e de communication, un-e informaticien-ne (déjà présent-e dans le SAUL) dans le but de créer la politique institutionnelle de *records management* et d'archivage pour une gouvernance informationnelle.³¹

La théorie du *Records management*, telle que définie dans la norme ISO 15'489, sert de socle à la gouvernance informationnelle de l'UNIL. Sur cette base, différents documents ont été produits comme, par exemple, une politique de *records management* incluant aussi l'archivage définitif, des règlements et bonnes pratiques précises dédiées aux collaborateurs/trices (plan de classement, calendrier de conservation, ...) et également un code de déontologie pour le service UNIRIS. Ce code a permis d'unifier les visions des employé-es recruté-es dans différentes unités. Un système de GED dédié à l'UNIL basé sur l'environnement SharePoint a aussi été mis en place.³²

Il a fallu environ 6-7 mois pour la création de la politique et tout autant pour définir les missions du service, les objectifs, le code de déontologie et pour organiser le service.³³

7.1.2 Le service aujourd'hui

UNIRIS est actuellement organisé en différents secteurs du domaine de l'information documentaire : *records management*, veille stratégique, gestion électronique des documents, archivistique et finalement, *research data management* (UNIRIS [s. d.]b). Une évaluation sur la mise en place des concepts de *records management* à l'UNIL est actuellement menée au sein d'UNIRIS. Il ne s'agit pas d'un contrôle précis des pratiques car celles-ci sont régulées de

³⁰ La présence de la/du juriste aide notamment lors des dialogues avec la hiérarchie car il s'agit d'une fonction significative dans le fonctionnement d'une institution.

³¹ Entretien à distance du 27.05.2020 avec M. Gérard Bagnoud, *Records Manager* et Chef de service d'UNIRIS, Zoom

³² Ibid.

³³ Ibid.

manière individuelle par les producteurs/trices de documents, mais plus d'un état des lieux général, suivi d'un plan d'action. En effet, l'amélioration de la gouvernance de l'information au quotidien suffit à faire appliquer les bonnes pratiques et règlements.³⁴

En outre, depuis 2019, l'UNIL mène également une réflexion sur la protection des données qui devrait fournir un cadre de contrôle supplémentaire pour la gouvernance de l'information.³⁵

Pour aider à fédérer l'information à l'UNIL et pour répondre à la Directive de la Direction 0.12 (UNIL 2015), UNIRIS s'est entouré d'un-e correspondant-e pour chaque unité, nommé-e CORIS : ce sont généralement les adjoint-es à la direction qui occupent ce rôle. Ils font le lien entre les collaborateurs/trices et UNIRIS : ils remontent les questions, les besoins mais également les solutions trouvées dans leur unité. Les CORIS s'engagent à se retrouver une à deux fois par année avec UNIRIS. En plus des correspondant-es, d'autres membres (3-15 personnes par unités) ont aussi un rôle significatif à jouer : il s'agit des responsables de l'archivage des documents pour chaque unité, qui sont formé-es lors de petits groupes de formation organisés par UNIRIS.³⁶

7.1.3 Mise en place du logiciel de GED dans les différentes unités

UNIRIS et la direction n'ont pas imposé la mise en place du logiciel de GED dans les unités. La transition se fait par étapes, unité par unité, n'occasionnant ainsi pas de surcharge de travail pour UNIRIS. Cela permet de débiter par les unités les plus convaincues comme projet pilote sans pour autant forcer les plus mitigées et de commencer avec des unités assez avancées dans leur gestion documentaire. De plus, certaines unités ont déjà mis en place des programmes de GED similaires souvent plus adaptés à leur domaine. Elles peuvent conserver leur programme et faire un versement directement sur le système d'archivage électronique (SAE).³⁷

Pour cette mise en place des nouveaux dispositifs, UNIRIS demande un investissement partagé : l'unité accorde son soutien grâce à une personne ressource qui travaille à 50% sur le projet lors des changements organisationnels et technologiques. Ces derniers sont instaurés étape par étape au sein de l'unité :

- d'abord au niveau de la gestion des documents papier,
- puis de la gestion des documents numériques sur l'outil de gestion préexistant (par exemple, faire concorder la structure des dossiers Windows avec le plan de classement),
- et enfin, la transition vers le programme de GED.

Ces étapes sont l'occasion d'effectuer un tri et de choisir quels documents sont transférés sur le nouveau programme – les documents non migrés sont détruits après 6 mois s'ils n'ont pas été consultés. Cette démarche permet également de familiariser les collaborateurs/trices d'abord à la nouvelle gestion numérique sans avoir le côté astreignant du programme de GED : les collaborateurs/trices se prêtent ainsi mieux aux changements.³⁸

³⁴ Entretien à distance du 27.05.2020 avec M. Gérard Bagnoud, *Records Manager* et Chef de service d'UNIRIS, Zoom

³⁵ Ibid.

³⁶ Ibid.

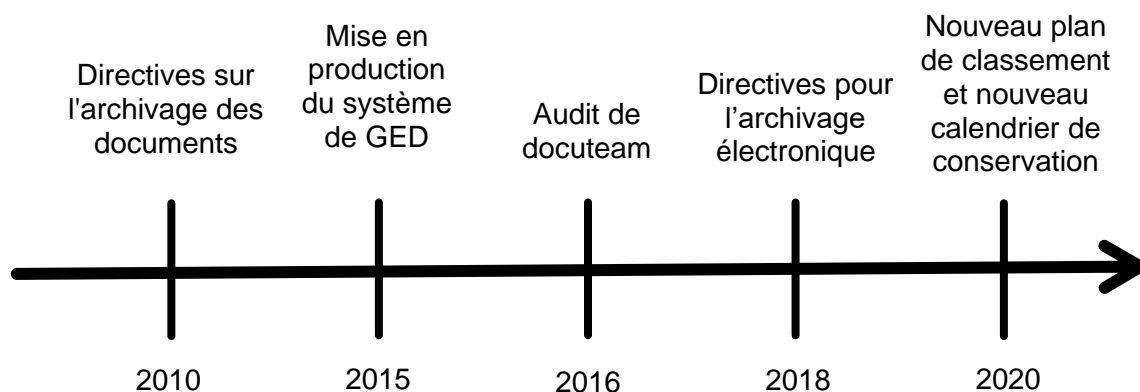
³⁷ Ibid.

³⁸ Ibid.

7.2 Université de Fribourg (Unifr)

Les Archives de l'Université sont rattachées à la direction administrative de l'Université de Fribourg (Unifr).

Figure 21 : Chronologie des Archives de l'Unifr



7.2.1 Le service aujourd'hui

Le service se compose d'un-e archiviste à 50% et d'un-e collaborateur/trice non professionnel-le en information documentaire à 50%. Depuis juin 2020, un-e nouveau/elle collaborateur/trice non professionnel-le a été engagé-e à 40%, ce qui représente un total de 1.4 EPT.³⁹

Les Archives de l'Université pratiquent encore l'archivage exclusivement papier (impression des documents nativement numériques) exceptés pour les dossiers gérés dans le système d'information. Actuellement, les dossiers du personnel sont archivés numériquement sur un « *repository* d'archivage » tout comme, prochainement, les dossiers étudiant-es.⁴⁰

En 2015, le Canton de Fribourg a adopté une loi sur l'archivage (RSF 17.6 2015) et un règlement y relatif (RSF 17.61 2019). La loi énonce notamment dans l'article 9 que « Afin de garantir la lisibilité des données électroniques à long terme, les organes publics tiennent compte des exigences de l'archivage lors de la conception ou du choix de leurs systèmes d'information. » L'Unifr a donc adapté ses règlements pour répondre au nouveau cadre légal : le Rectorat a adopté des directives, particulièrement détaillées. Celles-ci ont été créées ainsi par les Archives de l'Université afin que la Direction informatique soit liée à la mise en place de l'archivage numérique et que le Rectorat soit conscient de ce qu'impliquait un tel archivage. Par exemple, il est précisé que les responsabilités sont ancrées institutionnellement et que le financement qui en découle est assuré par le budget ordinaire.⁴¹

³⁹ Entretien à distance du 08.06.2020 avec Mme Christine Fracheboud, archiviste responsable des Archives de l'Université (Unifr), Zoom

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Ibid.

7.2.2 Mise en place du projet : GED et SAE pour les dossiers du personnel et dossiers étudiant-es

Le Service informatique de l'Unifr a mis en place un système de GED fourni par l'entreprise IMTF Group. Cette GED est utilisée en particulier pour le traitement des dossiers du personnel et des dossiers étudiant-es. L'archiviste n'a pas été contacté-e en amont du processus de développement et de mise en place de la GED. Il a donc fallu rajouter ultérieurement certaines fonctionnalités nécessaires pour l'archivage définitif des documents numériques (*repository*) ainsi que pour l'accès aux documents archivés et à leurs métadonnées (interface d'aide à la recherche). L'entreprise docuteam⁴² a apporté son expertise archivistique pour la mise en place de ces dispositions d'archivage électronique.⁴³

Le 25 mai 2020, un nouveau règlement concernant l'archivage a été validé par la Direction (Unifr 2020b). Pour répondre à la réticence d'une faculté face à l'archivage électronique, le Rectorat a décidé d'y ajouter que « *Le Rectorat peut demander que certains documents gérés dans le système d'information fassent aussi l'objet d'un archivage papier.* » Cela lui permettra de prendre de telles dispositions pour des documents essentiels, comme par exemple les attestations finales des étudiant-es.⁴⁴

7.3 École Polytechnique Fédérale de Zurich (ETHZ)

Les Archives de l'École Polytechnique Fédérale de Zurich (ETHZ) sont rattachées à la Bibliothèque de l'ETHZ et sont donc sous la supervision de la/du Directeur/trice de la Bibliothèque (ETHZ 2002).

Figure 22 : Chronologie du service d'archives de l'ETHZ



Les spécificités de ce service que nous avons jugées intéressantes sont évoquées précédemment au début de ce chapitre 7. Vous trouverez également plus de détails sur les dispositifs disponibles dans le sous-chapitre 7.5 ci-après et à l'*Annexe 12 : Synthèse des différents documents et dispositifs des hautes écoles étudiées*. Cette dernière présente notamment la taille des institutions présentées (nombre d'étudiants) et les ressources affectées à la gouvernance informationnelle pour chacune.

⁴² docuteam est une entreprise de conseil et de soutien pour la gestion documentaire tout au long du cycle de vie des documents qu'ils soient papier, numériques ou autres.

⁴³ Entretien à distance du 08.06.2020 avec Mme Christine Fracheboud, archiviste responsable des Archives de l'Université (Unifr), Zoom

⁴⁴ Ibid.

7.4 Université de Montréal (UdeM)

Les documents de l'Université de Montréal (UdeM) sont gérés par sa Division de la Gestion de Documents et des Archives (DGDA). En 1970, une Commission est mandatée pour élaborer des politiques pour l'archivage des documents de l'institution et le Service des archives est chargé de la mise en place (DGDA 2010d). En 2008, il est renommé en Service de la Gestion de Documents et des Archives avant de devenir une division, dès 2010.

Figure 23 : Chronologie de la DGDA



De même que pour l'ETHZ, les spécificités de ce service que nous avons jugées intéressantes sont évoquées précédemment au début de ce chapitre 7. Vous trouverez également plus de détails sur les dispositifs disponibles dans le sous-chapitre 7.5 ci-après et à l'Annexe 12 : *Synthèse des différents documents et dispositifs des hautes écoles étudiées*.

7.5 Comparatifs des dispositifs des différentes hautes écoles

Lors de nos recherches, nous avons pu synthétiser les différents dispositifs des services d'archives des quatre hautes écoles précédentes : programmes, politique, directives, documents récapitulatifs, glossaire, etc. Un tableau comparatif des différentes hautes écoles est disponible à l'Annexe 12 : *Synthèse des différents documents et dispositifs des hautes écoles étudiées*. Nous avons jugé pertinent de nous attarder sur les éléments ci-après car ils peuvent servir d'exemple pour l'UNIGE.

Tout d'abord, l'UNIL dispose d'un glossaire des termes liés à la gouvernance de l'information sous forme d'un document distinct de sa politique et de ses procédures. Contrairement à l'UNIL, l'ETHZ et l'UdeM incluent leurs définitions en début de leur réglementation. Les définitions, en début de document ou sous forme de glossaire à part, permettent une meilleure compréhension du contenu par les collaborateurs/trices.

En plus, l'UNIL fournit un guide explicatif (UNIL 2014a) pour sensibiliser et accompagner les employé-es. Il répond aux questions suivantes que nous tenons à énumérer car ces questions sont similaires à celles que les représentant-es des entités ont pu mentionner lors des *focus groups* :

- « Que sont les archives ? »,
- « Pourquoi archiver ? »,
- « Qui archive, quoi et comment ? »,
- « Qu'est-ce que j'ai le droit d'éliminer ? »,

- « Comment gérer un dossier administratif type ? »,
- « Que faire des dossiers qui ne sont plus utilisés couramment ? »,
- « Comment verser mes archives aux Archives de l'UNIL ? »,
- « Comment consulter mes archives ? ».

Nous relevons également la liste d'abréviations des types de documents fournie par UNIRIS (UNIL 2014g) qui fait également écho au chapitre des types de documents présentés précédemment (cf. 3.2 *Types des documents produits et utilisés*).

L'Université de Montréal a mis en place une politique entièrement consacrée au stockage sur le *cloud*. Celle-ci régule les endroits de stockage sur lesquels déposer les documents en fonction de leur sujet et de leur degré de confidentialité. L'UNIGE pourrait s'inspirer de cette politique afin de créer la sienne en adéquation avec la situation actuelle : les outils *cloud* sont utilisés par une majorité des entités (cf. 3.3.2 *Les outils cloud*).

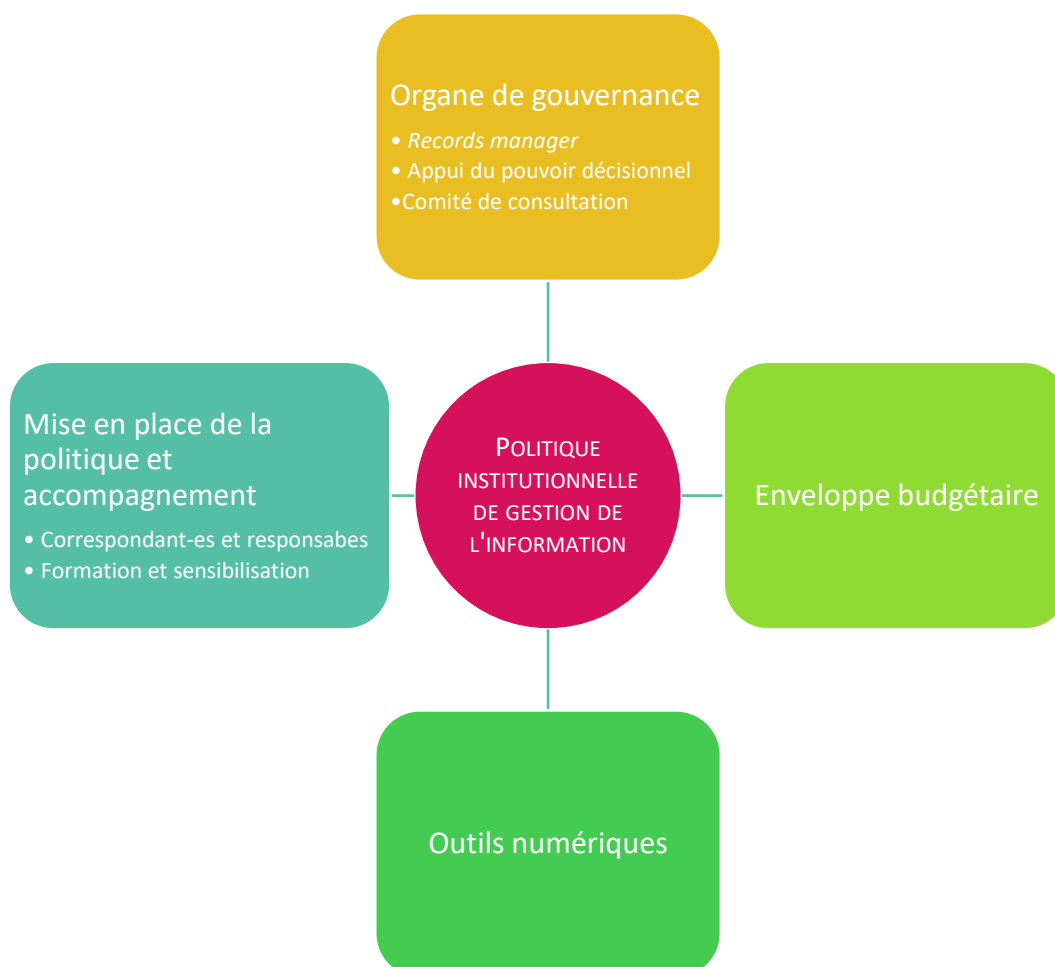
Comme le COVID-19 a occasionné une période de télétravail, nous relevons la réactivité de l'UdeM. Un document récapitulatif a d'ailleurs été créé le 20 mars 2020 pour la période particulière liée au COVID-19 (DGDA 2020), alors que la vague d'épidémie n'en était qu'à ses débuts au Canada. L'UdeM propose des documents concernant le télétravail (et la gestion documentaire qu'il faut y faire), la confidentialité et la signature électronique sur lesquels ses collaborateurs/trices peuvent prendre appui.

8. Recommandations

En nous basant sur notre formation de spécialiste en information documentaire et sur les informations récoltées et présentées précédemment, nous faisons les recommandations suivantes pour la mise en place d'une bonne gouvernance informationnelle à l'UNIGE (figure ci-après).

Nous avons fait le choix de présenter nos recommandations sous la forme du graphique ci-après. En effet, nous avons placé la politique au centre car celle-ci sert de socle pour la gouvernance informationnelle dans l'institution. Elle définit la législation, les ressources et rôles ainsi que le plan d'action. Pour que cette politique soit comprise et appliquée, donc profitable pour l'UNIGE – elle doit être encadrée des autres recommandations.

Figure 24 : Recommandations pour la gouvernance informationnelle de l'UNIGE



Ces recommandations ont été discutées avec notre conseillère pédagogique Mme Basma Makhoulf Shabou, Ph. D. en Sciences de l'information. Elles tiennent compte des demandes des entités et des fonctionnements des services d'archives dans les autres hautes écoles.

8.1 Politique institutionnelle de gestion de l'information

La politique institutionnelle et les procédures offrent « un cadre propice à une maîtrise de l'information durant tout son cycle de vie, qui s'insère dans une vision stratégique de l'information, elle-même clairement ancrée dans la stratégie globale de l'organisation » (Pagnamenta 2014). L'élaboration d'une telle politique et des documents de réglementation et

de mise en œuvre – calendrier de conservation, plan de classement, bonnes pratiques de nommage, glossaire, procédures, guide, directives, etc. – est donc à mettre en place à l'UNIGE, comme le démontrent les résultats des *focus groups* et des différents rapports effectués par la DIS (DIS 2009 ; DIS 2017a). Comme les entités ont des fonctionnalités similaires mais ont aussi chacune leurs spécificités, il est important que cela soit un cadre qui puisse convenir à toutes, qui laisse une certaine flexibilité. Un équilibre doit être pris en compte entre un cadre précis et souple afin que les collaborateurs/trices puissent suffisamment bien s'approprier les instruments : elles/ils ne doivent pas s'y sentir enfermés ni avoir besoin d'un accompagnement trop important.

Nous recommandons l'engagement d'un-e professionnel-e en information documentaire spécialisé-e en *records management* (cf. chapitre 9.2 ci-après) pour élaborer cette politique et les documents de procédures y relatifs. Cette démarche devrait être effectuée en continuité de ce travail afin de pouvoir s'appuyer sur un contexte établi grâce à de la majorité des entités et au plus près de la réalité actuelle : les pratiques et les besoins des entités évoluent et ne seront donc plus exactement les mêmes dans 5 ans. Il est donc important d'agir maintenant car les besoins des entités sont globalement similaires et, par conséquent, des directives générales peuvent aisément être envisagées et acceptées car nécessaires.

De plus, le projet de stratégie numérique offre aussi une occasion favorable car il comprend la mise en place d'un « projet de définition d'une politique d'archivage institutionnel des documents de l'Université et de doter le service des archives d'une infrastructure numérique assurant l'accès, la pérennité, la sécurité et l'identité de l'UNIGE » (UNIGE 2019a), projet dans lequel s'inscrit ce travail. Il s'agit ainsi non seulement d'offrir un cadre pour la gestion documentaire numérique (notamment avec des règlements et des procédures) mais aussi de favoriser la mise en place d'une culture du numérique dans l'institution.

8.1.1 Remarques concernant l'élaboration de la politique

Compte tenu de l'accompagnement institutionnel nécessaire pour une bonne acceptation de la politique, nous déconseillons que celle-ci soit créée par un-e étudiant-e lors de son Travail de Master, comme cela a pu être envisagé précédemment. En effet, il est important qu'un-e ou plusieurs employé-e-s puissent consacrer du temps au développement de la politique et de ses procédures et pour sensibiliser par étapes les collaborateurs/trices à différents niveaux de l'UNIGE.

8.1.2 Remarques concernant les calendriers de conservation déjà existants à l'UNIGE

Les calendriers de conservation connus par une partie des entités et détaillées pour certaines devraient être complétés afin de coller au plus près des besoins des entités : rajouter des types de documents et prendre en compte les durées de conservation imposées par les organes de certification qui sont parfois plus longues que la durée légale (celle actuellement indiquée dans le calendrier de conservation). Il serait notamment intéressant de considérer les typologies des documents ressortis lors des *focus groups* (cf. 3.2 *Types des documents produits et utilisés*) pour compléter ce calendrier.

8.1.2.1 Grille d'évaluation des documents

En plus d'un calendrier de conservation plus complet, un cadre permettant aux collaborateurs/trices d'auto-évaluer la valeur des documents peut également être envisagé afin de les sensibiliser et de leur permettre de déterminer les documents possédant une valeur

juridique constante ou à valeur historique, statistique ou scientifique pour l'institution. Ce cadre devrait alors être élaboré par un professionnel ID en fonction du contexte. Nous vous proposons un exemple ci-après, effectué dans le Travail de Bachelor de Sandrine Anderfuhren et de Pierre-Elie Diby (2016), afin de mieux illustrer nos propos. La colonne « Qualité » liste des critères de valeurs pondérées pour que l'employé-e puisse évaluer la qualité du contenu.

Figure 25 : Grille de notation des documents

Table de notation des documents				
	Qualité	Coefficient	Oui	pondéré
Titre et introduction	Clairs	1	0	0
	Description suffisante du sujet et des objectifs	2	0	0
	Importance du sujet	3	0	0
Méthode et descriptions	Méthode rigoureuse	3	0	0
	Echantillon représentatif	3	0	0
	Description précise	2	0	0
Résultats	Résultats objectifs	3	0	0
	Résultats précis	2	0	0
Conclusion	Claire	2	0	0
	Réponds à la problématique	2	0	0
	Cohérence	2	0	0
	Apporte des éléments nouveaux	3	0	0
Note:		0,0	0,0	
Nouvelle note				
Moyenne		0,0		

(Anderfuhren, Diby 2016)

8.2 Organe de gouvernance

8.2.1 *Records manager* (spécialiste en information documentaire)

La/Le *records manager* est la/le professionnel-le « en charge de la gestion des archives courantes et intermédiaires d'un producteur et qui n'a pas intérêt à les modifier ou à permettre à d'autres de le faire, et qui est capable de mettre en œuvre toutes les conditions requises pour les documents d'archives authentiques. » (InterPARES [s. d.])

Comme nous avons pu le voir dans l'état des pratiques et des besoins (chapitres 4 et 5 et Annexes 10 et 11), l'UNIGE rencontre des difficultés techniques et organisationnelles tout au long du cycle de vie des documents. Un-e *records manager* est donc la/le professionnel-le adéquat-e car elle/il est à même d'accompagner l'institution tout au long du cycle de vie des documents. En effet, la gestion des documents dans une institution est un métier propre : en l'occurrence une formation de spécialiste en information documentaire avec une orientation vers le *records management* et/ou la gouvernance informationnelle.

La/le spécialiste en information documentaire possède des compétences variées tournées vers plusieurs axes, notamment l'univers des archives et des entreprises. Cette expertise en gouvernance de l'information est notamment portée par ses compétences en *records management* et en archivistique ainsi que celles en veille stratégique et en gestion électronique des documents tout comme en gestion des risques et gestion de projet. De plus, par ses études, elle/il possède également des aptitudes à la formation, la communication, à la recherche documentaire et à la gestion de projet (HES-SO, [s. d.]). Un-e tel-le spécialiste est

un atout majeur pour la mise en place du projet de politique institutionnelle et sera gage de réussite pour sa création mais aussi pour sa promotion dans l'institution et donc son utilisation. Elle/il apporte son expertise et son soutien tout en s'adaptant à l'environnement dans lequel elle/il se trouve : l'expérience dans un milieu institutionnel est donc un atout supplémentaire. Ainsi, en fournissant un système de *records management* adéquat, elle/il veille à préserver le caractère de preuve des documents de valeur et fait en sorte qu'ils puissent être trouvés en temps voulu : elle/il veille donc aux actifs informationnels de l'institution.

Compte tenu de la situation actuelle, nous pensons qu'une expertise externe aura plus de poids pour le dialogue avec la hiérarchie et la continuité du projet. Par conséquent, nous recommandons que la/le professionnel-le ID ne soit pas quelqu'un initialement de l'UNIGE. Cela apportera une vision neuve et montrera également l'importance accordée par le Rectorat à cette démarche. Cependant, si un profil similaire existe déjà à l'UNIGE, il peut également être réaffecté à ce poste.

Une alternative à cette solution serait de demander l'expertise de l'entreprise docuteam comme l'a fait l'Unifr, afin d'expertiser les dispositifs mis en place et d'établir un devis. Cependant, nous tenons à mentionner que cette intervention à court terme ne sera complètement bénéfique que si des ressources sont consacrées à la gouvernance de l'information à moyen et long terme. Nous trouvons donc plus judicieux d'engager un-e professionnel-le ID exclusivement pour l'UNIGE. Cela offrira ainsi un appui professionnel et durable pour toute l'institution.

8.2.2 Comité de consultation

Nous recommandons, à l'instar de l'UNIL, de regrouper différentes parties prenantes pouvant être consultées par la/le *records manager* lors de son travail. Les différentes personnes apporteront leur connaissance de la gestion actuelle des documents à l'UNIGE et soutiendront la démarche. Nous suggérons de composer le groupe avec les personnes suivantes :

- l'archiviste des Archives Administratives et Patrimoniales (AAP), pour ses connaissances de gestion des documents papier à l'UNIGE ;
- la documentaliste du Centre de documentation du Rectorat, pour ses connaissances de la gestion documentaire au Rectorat et également ses connaissances plus larges de l'UNIGE ;
- un-e juriste du Service juridique, idéalement le/la délégué-e à la protection des données (appelé-e Correspondant-e LIPAD à l'UNIGE), pour offrir un appui légal, notamment concernant la LIPAD et pour donner un poids supplémentaire à la démarche ;
- un-e informaticien-ne, idéalement déjà familier/ère des normes et du fonctionnement de l'archivage numérique, pour une expertise technique pour la future mise en place d'outils informatiques ;
- un-e chargé-e de communication, pour valoriser les démarches de gouvernance de l'information à l'UNIGE auprès des entités mais également de façon générale (une bonne gestion influe sur l'image et la qualité d'une institution, tout comme une mauvaise gestion engendre l'effet inverse) ;

- un-e représentant-e du Rectorat, pour appuyer la démarche de gouvernance et en référer à l'ensemble du Rectorat ;
- 2 à 3 représentant-es d'entités (pilotes pour le reste de l'UNIGE). En nous basant, sur nos échanges avec les différentes entités, nous suggérons de choisir parmi la liste proposée en annexe (idéalement, une faculté, un centre interfacultaire ainsi qu'un service ou une division) (cf. *Annexe 13 : Suggestions d'entités pouvant participer à la phase pilote de la politique institutionnelle*).

Cette formule de comité de consultation permettrait à l'UNIGE de fédérer les compétences et les connaissances requises pour le bon déroulement du projet et donc l'élaboration de la politique sans investir dans des ressources supplémentaires, professionnel-le ID excepté-e.

8.3 Enveloppe budgétaire pour la gouvernance de l'information

La création d'une politique institutionnelle de gouvernance de l'information a un coût. En effet, la politique ne se suffit pas à elle-même et doit être entourée d'outils et de professionnel-les adéquats. Il nous semble donc primordial d'investir de l'argent dans cette démarche et cela à moyen ou long terme.

Un-e *records manager* (ou un-e archiviste) travaillant à l'État de Genève correspond à un emploi de classe 19-21 sur l'échelle des traitements : les classes 19 pour les diplômés d'un Bachelor en sciences de l'information documentaire et les classes 21 plutôt pour les adjoints ou les archivistes cantonaux. Le groupe d'employé-es de l'UNIGE qui seront consulté-es lors de l'élaboration de la politique n'engendrera pas de coûts supplémentaires.

Comme nous n'avons pas pu établir de contact avec les informaticien-nes de l'UNIGE, nous n'avons pas pu budgétiser le coût d'une mise en place d'un logiciel de GED et d'un SAE car il nous a été difficile d'évaluer l'ampleur du travail notamment en termes d'interopérabilité et de migration des outils informatiques déjà existants.

Différentes options sont possibles pour la formation des collaborateurs/trices, notamment la possibilité de faire une plateforme d'e-learning. Comme des services fournissent déjà des prestations pour cela et que le BTN effectue également des recherches concernant les coûts, nous n'avons pas effectué de recherches approfondies sur ce budget.

Nous recommandons lors de l'inscription de cette enveloppe dans le budget de l'UNIGE d'y réfléchir concrètement dans une vision à long terme. En effet, l'instauration et l'accompagnement d'une telle politique prend du temps, nécessite un accompagnement même après sa mise en place et la politique nécessite également des mises à jour.

8.4 Outils numériques

Nous avons pu noter que l'environnement d'outils informatiques à l'UNIGE est très varié (cf. 3.3 *Dispositifs utilisés*) mais qu'aucun logiciel de GED institutionnelle et aucun système d'archivage électronique pour les documents administratifs ne sont mis en place.

Avant de penser à l'archivage numérique, il faut tout d'abord considérer la gestion documentaire quotidienne des documents (archives courantes et intermédiaires : cf. *Figure 6 : Cycle de vie des documents*, chapitre 2.1.4.1). En effet, un bon tri des documents numériques est nécessaire avant de penser à leur archivage car sinon la masse documentaire rendra la recherche d'informations toujours aussi complexe qu'actuellement et surtout, l'archivage

numérique de documents superflus occasionnera des coûts financiers significatifs. De plus, lors de l'élaboration des outils, il est important de prendre en considération les normes ayant fait leur preuve pour la gestion et l'archivage des documents numériques⁴⁵.

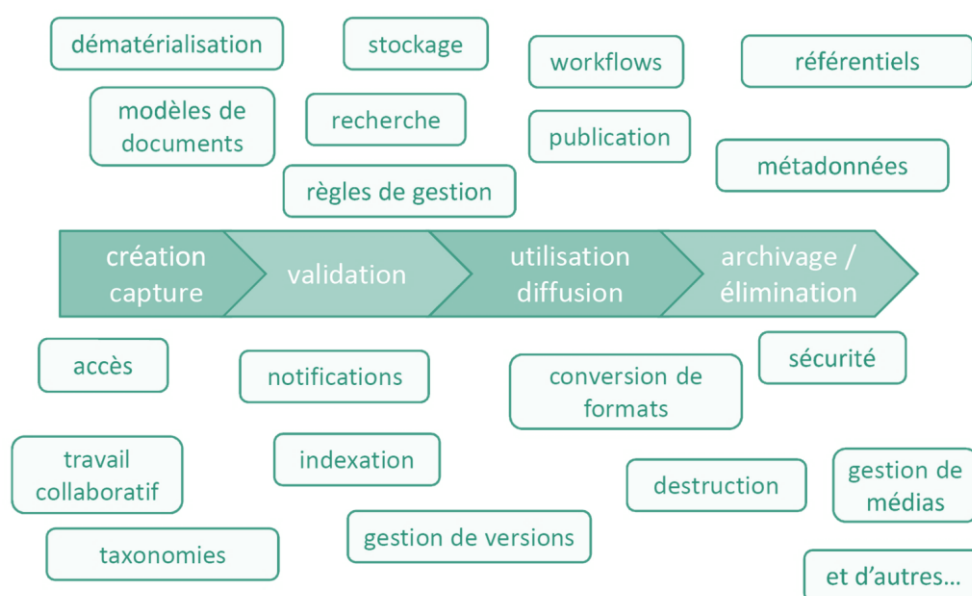
Cette recommandation s'intègre dans la stratégie numérique dont notamment le 15^e point qui consiste à « fédérer et coordonner les activités et projets numériques à l'interne et favoriser les collaborations avec des partenaires externes » (UNIGE [2018]).

8.4.1 Logiciel de gestion électronique des documents (GED)

Pour que les collaborateurs/trices puissent procéder à une bonne gestion des documents, elles/ils ont besoin d'outils adaptés tel qu'un logiciel de gestion électronique des documents (GED). En effet, un tel programme permet de faire les liens avec les différents outils et plateformes existants ce qui facilite le classement et, surtout, la recherche d'informations (avec un moteur de recherche inclus dans le programme de GED). Il s'agit d'un « chapeau » qui réunifie les outils et les documents et répond, par conséquent, à de nombreuses difficultés des collaborateurs/trices liées à la diversité des programmes existants : suivi des documents, traçabilité des informations, recherche plus facile et vision globale. Lors du développement ou du choix de ce programme, il est important de prendre en compte que les pratiques et les besoins varient sensiblement d'une entité à l'autre : il faut donc que le logiciel laisse une certaine autonomie dans les pratiques.

Les logiciels de GED se composent de nombreuses fonctionnalités permettant la gestion des documents de leur création jusqu'au choix de leur archivage définitif ou de leur élimination.

Figure 26 : Fonctionnalités d'un logiciel de GED



(Garcia 2019)

⁴⁵ Ces normes sont notamment détaillées dans le chapitre 2 de la *Politique de records management et d'archivage pour une gouvernance informationnelle* (UNIL 2014c) et le chapitre 7 du rapport *Archivage électronique à l'UNIGE : état des lieux et recommandations* (DiSTIC 2014). Voir aussi les normes recommandées par le Centre de coordination pour l'archivage à long terme de documents électroniques (CECO [s. d.]

Il faut donc doser les fonctionnalités nécessaires et idéales pour l'UNIGE pour que le logiciel de GED soit suffisamment simple d'utilisation tout en étant suffisamment performant.

8.4.1.1 Remarques sur la mise en place d'un logiciel de GED

Nous recommandons, à l'instar du fonctionnement à l'UNIL⁴⁶, d'offrir un cadre plus ou moins strict en fonction du type et de la taille des entités. Dans le cas, de l'UNIGE, nous conseillons de mettre en place différents degrés de contraintes en fonction du type d'entités⁴⁷, par exemple différentes rigidités du plan de classement (niveaux obligatoires ou non).

Nous recommandons que les grandes entités (UPER, grandes divisions) aient un cadre plus rigide, avec un plan de classement imposé, car elles sont amenées à gérer une masse documentaire importante. Pour les plus petites, un cadre peut être recommandé ou partiellement imposé : par exemple, normé uniquement les grands dossiers (premier niveau) d'un plan de classement.

Pour les projets, nous conseillons de procéder, à l'instar de l'UNIL, avec une structure adaptée à la méthode de gestion de projet HERMÈS utilisée à l'UNIGE. Il semble d'ailleurs que le Service juridique de l'UNIGE possède déjà un base Hermès.

De plus, les séances de commissions étant actuellement gérées et modélisées via Plone, utilisé par plus de 46% des entités, nous conseillons d'évaluer les fonctionnalités de cet outil pour qu'il puisse collaborer ou être remplacé par un logiciel de GED aux fonctionnalités très similaires.

8.4.1.2 Remarques concernant l'entité du Rectorat

Nous pensons qu'une réflexion doit être menée de manière plus précise pour le Rectorat qui a besoin d'une certaine autonomie tout en suivant certaines règles pour une unification des informations. La manière dont le Rectorat sera considéré (comme une entité ou plutôt plusieurs petits services) va impacter la façon dont les documents y seront traités, donc la façon dont le logiciel de GED va être utilisé. Le fonctionnement actuel repose sur la documentaliste du centre et les informations qui lui sont transmises par les secrétaires, cela s'apparente plus à plusieurs petits services unifiés. Cette liberté de fonctionnement pouvant ainsi être propre à chaque vice-recteur/trice ou aux services est apprécié des membres du Rectorat : il faudra donc une sensibilisation et un cadre qui ne soit pas trop contraignant pour que la gouvernance informationnelle soit bien accueillie.

8.4.2 Système d'archivage électronique (SAE)

Une fois que les archives courantes et intermédiaires sont traitées de façon optimale, elles peuvent, une fois le délai échu, être versées sur un système d'archivage électronique des documents (SAE).

Un tel programme a besoin d'être viable à long terme. Il est donc indispensable que son fonctionnement s'appuie sur des normes qui ont fait leurs preuves. Comme l'étude des normes va de pair avec l'élaboration d'un ou de plusieurs outils électroniques à l'UNIGE, nous ne nous

⁴⁶ GEDUNIL est composée actuellement de quatre « briques » : pour les facultés, pour les petites unités, pour les séances de commissions et pour les projets hors unité. Les centres interfacultaires n'ont pour l'instant pas de « brique » et le Rectorat possède sa propre GED.

⁴⁷ UPER, UER, division, services, projets hors unité, séances de commissions telles que les séances entre le recteur et les vices-recteurs/trices (RVR) ou les séances mensuelles avec le Secrétariat Général et les administrateurs/trices des UPER, UER et autres (Recto Fac).

sommes pas attardée précisément sur le sujet car il doit idéalement être étudié en parallèle de l'expertise d'un-e informaticien-ne.

Notons que l'UNIGE dispose actuellement de Yareta, un outil d'archivage numérique destiné aux chercheurs/ses qui a été élaboré lors du projet DLCM par une équipe de la DiSTIC. Bien que destiné aux chercheurs/ses, il nous semble judicieux qu'il puisse être adapté à un usage administratif afin de bénéficier des ressources déjà investies dans ce programme.

8.4.3 Remarques concernant les *Digital Asset Management (DAM)* ou *Media Asset Management (MAM)*

Comme les entités ne gèrent pas uniquement des documents textuels, mais aussi des images, vidéos, bases de données, etc., il est également important de garder en tête le traitement de tels fichiers. Cela n'est pas prioritaire pour l'amélioration de la gestion actuelle des documents administratifs, mais si des fonctionnalités de gestion d'images ou de vidéos peuvent être ajoutées dans le logiciel de GED ou grâce à un logiciel interopérable, c'est un grand plus pour le traitement futur de tels fichiers. Notons cependant que pour certaines entités telles que le service communication, cette étape est plus importante et prioritaire. Il existe notamment des logiciels spécialisés en Digital Asset Management (DAM) ou en Media Asset Management (MAM) : logiciels dédiés à des fichiers enrichis (images, vidéos).

8.4.4 Améliorations nécessaires pour les dispositifs informatiques déjà existants à l'UNIGE

L'amélioration des outils informatiques déjà existants doit être fait dans un second temps. En fonction des besoins impliqués par la politique et les directives et par le logiciel de GED, l'interopérabilité et les fonctionnalités des outils informatiques existants pourront être améliorées. Cependant, il est important que les ressources soient investies dans des outils utilisés par une grande majorité des entités afin de rentabiliser les actions (voir la figure 32 en Annexe 8 pour le classement des outils les plus utilisés par les entités).

Les deux améliorations les plus nécessaires auxquelles l'UNIGE devrait se consacrer en priorité (outre logiciel de GED et SAE) sont un système de signature électronique des documents et cela à l'intention de tous les collaborateurs et de toutes les collaboratrices ainsi qu'une simplification de la procédure et de la mise en place de logins AAI provisoires pour des partenaires externes. Une augmentation de l'ouverture de l'information (tant que cela est possible) permet également d'améliorer ce point.

Pour considérer les autres besoins mentionnés par les participant-es tels que l'amélioration du moteur de recherche du Mémento ou celui de Plone, il faudra d'abord évaluer comment ces outils s'intègrent au logiciel de GED. En effet, s'ils sont interopérables et que le logiciel permet une recherche fédérée grâce à un moteur de recherche d'entreprise gérant notamment les droits d'accès, les moteurs préexistants n'auront pas besoin d'être perfectionnés.

8.5 Mise en place de la politique institutionnelle et accompagnement

Nous avons pu voir lors de notre travail, que les représentant-es des entités, par leur demande, offrent actuellement un terreau propice pour la mise en place d'une politique institutionnelle et pour l'application de procédures. Pour que la politique soit bénéfique, il faut faire en sorte qu'elle soit connue et appliquée à l'UNIGE. Les recommandations ci-après visent à une

instauration optimale. Pour voir comment mettre en place la politique de façon chronologique, nous vous renvoyons au chapitre 10 ci-après.

8.5.1 Correspondant-es et responsables

8.5.1.1 Sensibilisation de la Direction

La politique devant être acceptée et appuyée par la Direction, nous recommandons qu'une sensibilisation soit opérée auprès de celle-ci, notamment le recteur, le secrétaire général et les vice-recteurs/trices. Pour ce faire, nous recommandons vivement l'intervention d'une personne externe pour appuyer la démarche, par exemple, le *records manager* et chef de service d'UNIRIS.

Il s'agit également de repréciser les missions et rôles de chacun des acteurs et chacune des actrices notamment des organes de gouvernance du système d'information de l'UNIGE (UNIGE 2012). Nous pensons que la communication concernant ces responsables est importante pour les entités et aussi pour l'élaboration de la politique de gouvernance informationnelle. En effet, elles ont avant tout besoin de savoir que la gouvernance de l'information est une préoccupation pour l'UNIGE et à qui elles peuvent s'adresser en cas de questions et de difficultés pour avoir un-e répondant-e vers qui se tourner.

8.5.1.2 Sensibilisation et communication auprès des entités : correspondant-es

Nous suggérons une première présentation sous forme de Recto Fac en y incluant les participant-es que nous avons rencontré-es lors de nos *focus groups*. À la suite de cette intervention, nous suggérons que les entités désignent des correspondant-es à l'instar de l'UNIL (par exemple, les adjoint-es administratifs/ves) afin de maintenir le contact et les échanges entre le groupe de travail et les entités.

En effet, nous avons pu constater, et cela a également été relevé par le responsable de service d'UNIRIS, que les entités s'entraident pour résoudre leurs difficultés communes. Lors des *focus groups*, les représentant-es se sont aussi échangés des informations ou des astuces : par exemple, faire une recherche dans le Mémento de l'Université en faisant une recherche sur Google plutôt que sur le moteur de recherche du Mémento⁴⁸.

8.5.1.3 Traitement des documents dans les entités : responsables de l'archivage

La gouvernance informationnelle comprend la notion de responsabilités de la gestion de l'information. Afin d'avoir des rôles bien définis, nous recommandons de déterminer des responsables de l'archivage dans chaque entité : similaire au fonctionnement instauré à l'UNIL avec 3 à 15 responsables par entités. Nous recommandons également la formation de ces responsables.

8.5.2 Former et sensibiliser les collaborateurs/trices

Pour avoir une bonne gouvernance de l'information, les collaborateurs/trices doivent pouvoir se sentir à l'aise dans leur gestion des documents au quotidien que cela soit concernant la politique et les procédures ou les outils informatiques avec lesquels elles/ils travaillent. Nous recommandons donc d'organiser des formations auprès des collaborateurs/trices et des supports d'information complet à l'instar des formations sur les données de recherche

⁴⁸ Nous sommes consciente qu'il s'agit ici d'une solution de « bricolage » mais qui suffit à améliorer le quotidien de chacun-e.

dispensées aux chercheurs/ses de l'UNIGE (pour plus de détails, voir la page suivante : www.unige.ch/researchdata/fr/).

Nous recommandons de former les collaborateurs/trices par des formations en ligne permettant ainsi d'atteindre de nombreux collaborateurs/trices en un minimum de temps et de leur permettre également de revenir après coup sur certains éléments lors de leur travail quotidien. Or, avant toute chose, il est important que les formations et les dispositifs soient connus des collaborateurs/trices : la formation nécessite donc également une bonne communication et une transmission auprès de chaque collaborateur/trice. Une « boîte à outils de documents » tel que présentée par UNIRIS ([s. d.]a) nous semble être la façon la plus rapide et pertinente d'informer les collaborateurs/trices. Les correspondant-es mentionné-es dans le chapitre 9.5.1.2 participeront également à leur diffusion au sein de l'entité grâce à leur travail quotidien.

Ces formations permettraient non seulement d'augmenter la productivité des collaborateurs/trices, d'améliorer leur quotidien et d'avoir des retours sur leurs difficultés et leurs besoins d'amélioration, mais aussi de les sensibiliser sur leurs responsabilités en tant que producteur/trice d'informations, notamment vis-à-vis des directives en place à l'UNIGE : celles établies lors des étapes recommandées précédemment, mais également celles déjà existantes, comme par exemple les chapitres 2.3 à 2.6 de la *Politique de sécurité du système d'information* (DiSTIC 2017).

8.6 Scénario d'implémentation des recommandations

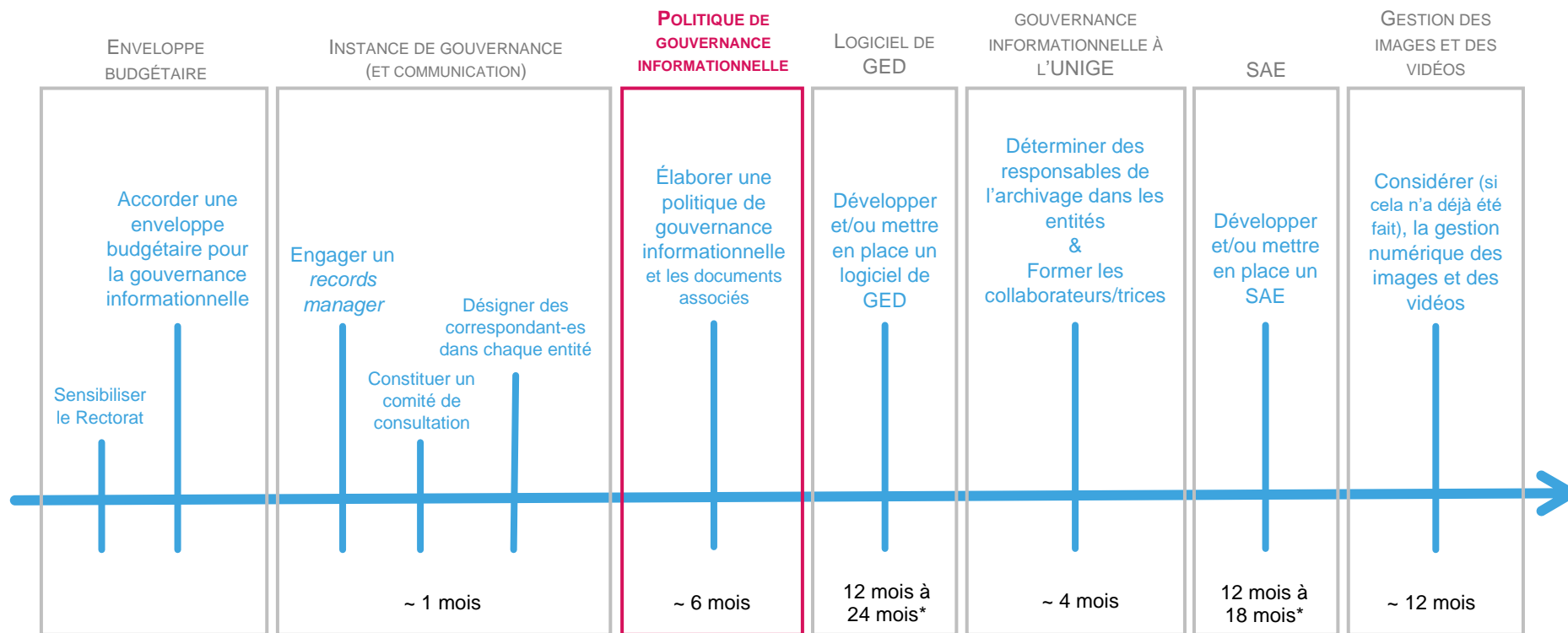
Comme le mentionne Pagnamenta (2014), une politique de gouvernance informationnelle nécessite une adaptation régulière : « Il est donc essentiel d'aborder la gouvernance de l'information non pas comme un projet mais un programme proactif stratégique [...] ». De plus, Pagnamenta relève également que la gouvernance informationnelle d'une institution dépend de l'instance de gouvernance qui va mettre en place la politique et qui va veiller à son maintien et à l'actualisation de celle-ci. Cette instance est idéalement rattachée à l'organe de direction (dans notre cas, le Secrétariat général) afin d'être pleinement légitimée dans ses actions. Dans notre proposition, la/le *records manager* assume le rôle de cette instance.

En nous basant, sur le contexte actuel de l'UNIGE, nous proposons de mettre en place nos recommandations en suivant la chronologie représentée ci-après. Tout au long du déroulement, il est important de continuer de mener une certaine communication institutionnelle afin de maintenir l'intérêt des entités et leur implication.

Il nous a été compliqué d'avoir une vision globale des différents projets, nous n'avons donc pas pu inscrire ces étapes dans une chronologie précise de l'UNIGE.

Au départ, la/le seul-e représentant-e de l'instance de gouvernance sera la/le *records manager*, mais sur du moyen à long terme, il serait judicieux de rattacher éventuellement plus de ressources humaines. Le départ à la retraite de l'archiviste des AAP (d'ici 2024, au plus tard) peut notamment être l'occasion de restructurer les AAP et l'instance de gouvernance et de rajouter des ressources supplémentaires en *records management* à l'UNIGE.

Figure 27 : Étapes pour l'implémentation d'une politique institutionnelle à l'UNIGE



*tout dépend de la disponibilité des entités et du nombre de ressources investies pour la mise en place de l'implémentation du programme dans les entités et des difficultés de migration informatique et pratique rencontrées.

Ce schéma représente les différentes étapes à mettre en place lors d'une implémentation d'une gouvernance informationnelle. Nous avons ici une durée allant de 3 ans à 4.5 ans (4 ans à 5.5 ans avec l'étape liée à la gestion des images et des vidéos). Cette estimation est indicative et les durées peuvent varier en fonction de nombreux facteurs notamment la disponibilité budgétaire, l'appui décisionnel, le degré d'implication et de collaboration des entités ou encore l'état sanitaire.

9. Conclusion

Nous avons pour objectifs d'établir un bilan des pratiques et des besoins informationnels des entités de l'UNIGE, de cartographier les ressources informationnelles et enfin de proposer des recommandations pour l'amélioration de la gouvernance informationnelle. Pour ce faire nous avons pu échanger avec 45 entités de l'Université au travers de *focus groups* et grâce à un questionnaire. De plus, nous avons procédé à un *benchmarking* concernant les pratiques de services d'archives d'autres hautes écoles.

En nous basant sur les informations récoltées, notre travail a permis d'obtenir une vision globale et précise de la gouvernance informationnelle à l'UNIGE et il a démontré que celle-ci nécessitait grandement des améliorations organisationnelles et techniques et cela tout au long du cycle de vie des documents administratifs. En effet, les entités ont besoin de soutien afin de faciliter et de sécuriser le traitement et la gestion des documents. Ce travail confirme et complète grandement les rapports précédemment élaborés à l'UNIGE en mettant en évidence qu'il est essentiel pour le futur de l'UNIGE de mettre en place une politique institutionnelle et des directives y relatives.

Une telle politique de gouvernance informationnelle doit être élaborée par un-e professionnel-le en information documentaire afin d'en garantir la qualité et la validité et doit être approuvée par le Secrétariat général pour être pleinement légitimée dans l'institution. La/le professionnel-le en information documentaire doit être impliqué-e non seulement lors de la création de la politique mais aussi, une fois celle-ci instaurée, pour la sensibilisation et l'accompagnement des collaborateurs/trices. Il faut donner les moyens aux entités de pouvoir comprendre, suivre et appliquer la politique et les documents associés (procédures, bonnes pratiques, etc.).

Pour cela, l'UNIGE devrait se pourvoir d'un-e *records manager* pour le projet de politique institutionnelle de gouvernance de l'information, mettre en place une solution de GED disponible pour toutes les entités, fournir des formations à celles-ci et instaurer un certain cadre de responsabilités en définissant des personnes en charge des documents dans chacune des entités. Dans un second temps, l'UNIGE devrait s'intéresser à l'archivage à long terme des documents numériques administratifs pour lesquels elle ne possède actuellement pas de solution.

Les entités avec lesquelles nous avons pu collaborer (soit 87%, 45 sur 52) ont montré un accueil très positif à cette démarche de gouvernance car elles sont demandeuses de solutions et de soutien professionnels. L'UNIGE possède donc un cadre favorable à l'instauration d'une bonne gouvernance informationnelle et sa nécessité ne fait que grandir depuis déjà plus de dix ans.

Bibliographie

A

AAP (ARCHIVES ADMINISTRATIVES ET PATRIMONIALES), 2020. Calendrier de de conservation général des principaux documents institutionnels. *Unige.ch* [en ligne]. Avril 2010. Janvier 2020. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/archives/adm/archiver-a-lunige/gestion-des-dossiers/calendriers-de-conservation/>

AAP (ARCHIVES ADMINISTRATIVES ET PATRIMONIALES), [sans date]. Constitution des dossiers. *Unige.ch* [en ligne]. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/archives/adm/archiver-a-lunige/gestion-des-dossiers/constitution-des-dossiers/>

ANDERFUHREN, Sandrine, DIBY, Pierre-Elie, 2016. *Organiser la documentation scientifique en entreprise : enjeux, méthodes, outils Le cas Kejako* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 11 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/278079>

ASSOCIATION DES ARCHIVISTES SUISSES (AAS), 2012. Archiviste : un métier. *Vsa-aas.ch* [en ligne]. [Consulté le 11 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2015/06/RZ_F_Archiviste_metier.pdf

ATTAL-VIDAL, Chantal, IRIBARNE, Patrick, 2012. *Focus groups : mode d'emploi*. AFNOR. ISBN 9782124653669

B

BAILLARGEON, Diane, 2017. La catégorisation des actifs informationnels : l'expérience de l'Université de Montréal. *Congrès de l'Association des archivistes du Québec* [en ligne]. 2 juin 2017. [Consulté le 10 février 2020]. Disponible à l'adresse : http://congres.archivistes.qc.ca/wp-content/uploads/2017/08/V10_Diane_Baillargeon.pdf

C

CECO (CENTRE DE COORDINATION POUR L'ARCHIVAGE À LONG TERME DE DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES), [sans date]. Exigences de base pour les archives numériques à long terme. *Kost-ceco.ch* [en ligne]. [Consulté le 14 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://kost-ceco.ch/cms/exigences-de-base-pour-les-archives-numeriques-a-long-terme.html>

CODELUPPI, Zoé, BÜTSCHI, Danielle, 2019. *Gouvernance de l'information à l'UNIGE : Note de cadrage pour un projet de mise en place d'une gouvernance informationnelle et documentaire* [fichier PDF]. 30 octobre 2019. Document interne à l'institution

COUTURE, Carol 1999. *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Presses du Québec. ISBN 9782760509412

D

DELAVY, Gaëlle, 2010. *Analyse et propositions en vue de l'implantation d'un centre d'archives pour l'Université de Genève* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Master. [Consulté le 10 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/20922>

DGDA

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES), 2020. La gestion documentaire à l'ère du coronavirus. *Umontreal.ca* [en ligne]. 20 mars 2020. [Consulté le 26 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.archiv.umontreal.ca/importation/Gestion_documentaire_et_teletravail.pdf

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES), 2019a. Le bon endroit pour stocker la bonne information !. *Umontreal.ca* [en ligne]. 10 décembre 2019. [Consulté le 26 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.archiv.umontreal.ca/service/regles_gestion/outils/Tableau_stockage.pdf

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES), 2019b. Rapport annuel d'activités 2018-2019. *Umontreal.ca* [en ligne]. 17 septembre 2019. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.archiv.umontreal.ca/publication/PDF/rapport/2018-2019_Rapport_annuel_DGDA.pdf

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES), 2017a. Définitions [des niveaux de confidentialité]. *Umontreal.ca* [en ligne]. 29 mai 2017. [Consulté le 26 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.archiv.umontreal.ca/service/regles_gestion/series/RG_SecuriteNiveauConfidentialiteExemples.pdf

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES), 2017b. FAQ - Directive concernant le stockage de l'information institutionnelle en infonuagique (10.54). *Umontreal.ca* [en ligne]. 20 mars 2017. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.archiv.umontreal.ca/service/regles_gestion/outils/FAQ_Directive_infonuagique.pdf

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOUCMENTS ET DES ARCHIVES), 2017c. Mieux gérer ses documents numériques : bonnes pratiques de nommage. *Umontreal.ca* [en ligne]. 10 juillet 2020. [Consulté le 26 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.archiv.umontreal.ca/service/Documents_Numeriques/GDN_pratiques_nommage.pdf

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES), 2017d. Mieux gérer ses documents numériques : bonnes pratiques pour la gestion des courriels. *Umontreal.ca* [en ligne]. 10 juillet 2017. [Consulté le 26 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.archiv.umontreal.ca/service/Documents_Numeriques/GDN_pratiques_courriels.pdf

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES), 2017e. Mieux gérer ses documents numériques : bonnes pratiques pour l'arborescence de dossiers. *Umontreal.ca* [en ligne]. 10 juillet 2017. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.archiv.umontreal.ca/service/Documents_Numeriques/GDN_pratiques_arborescence.pdf

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES), 2010a. Élimination des documents. *Umontreal.ca* [en ligne]. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.archiv.umontreal.ca/service/elimination/elimination_accueil.html

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES), 2010b. Foire aux questions. *Umontreal.ca* [en ligne]. [Consulté le 26 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.archiv.umontreal.ca/faq/index.html>

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES), 2010c. Gérer efficacement ses documents : organisation, conservation, protection 1 et 2. *Umontreal.ca* [en ligne]. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.archiv.umontreal.ca/formations/V_02/GESD.html

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES), 2010d. Historique. *Umontreal.ca* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.archiv.umontreal.ca/information/historique.html>

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES), 2010e. Règles de gestion des documents. *Umontreal.ca* [en ligne]. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.archiv.umontreal.ca/service/regles_gestion/rdg_accueil.html

DGDA (DIVISION DE LA GESTION DE DOCUMENTS ET DES ARCHIVES), 2010f. Règles de gestion des documents : Comment ça fonctionne ?. *Umontreal.ca* [en ligne]. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.archiv.umontreal.ca/service/regles_gestion/rdg_accueil.html

DIS

DIS (DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE), 2017a. *Archivage administratif et patrimonial à l'heure du numérique* [fichier PDF]. 21 septembre 2017. Document interne à l'UNIGE

DIS (DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE), 2017b. Archives administratives et patrimoniales de l'Université. *Memento.unige.ch* [en ligne]. 9 novembre 2009. 5 septembre 2017. [Consulté le 11 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://memento.unige.ch/doc/0033>

DIS (DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE), 2017c. Constitution et gestion des archives de bureau. *Memento.unige.ch* [en ligne]. 9 novembre 2009. 5 septembre 2017. [Consulté le 24 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://memento.unige.ch/doc/0034>

DIS (DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE), 2017d. Versement des archives administratives et patrimoniales au Service d'archives du Seujet. *Memento.unige.ch* [en ligne]. 9 novembre 2009. 21 décembre 2017. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://memento.unige.ch/doc/0035>

DIS (DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE), 2009. *Rapport du groupe de travail sur la politique d'archives* [fichier PDF]. Octobre 2009. Document interne à l'UNIGE

DIS (DIVISION DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE), [sans date]. InfoTrack : Formation aux compétences informationnelles. *Unige.ch* [en ligne]. [Consulté le 14 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://infotrack.unige.ch/>

D (suite)

DiSTIC (DIVISION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION), 2017. Politique de sécurité du système d'information. 10 mai 2006. 4 juillet 2017. [Consulté le 10 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://memento.unige.ch/doc/0174>

DiSTIC (DIVISION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION), 2014. *Archivage électronique à l'UNIGE : état des lieux et recommandations* [fichier PDF]. Novembre 2014. Document interne à l'UNIGE



DiSTIC (DIVISION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION), [sans date]. Catalogue des services numériques. *Unige.ch* [en ligne]. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://catalogue-si.unige.ch/#filters=&search=>

DIRECTION DES SERVICES IT (DIT), 2017. Rapport annuel 2016 de la DIT. *Unifr.ch* [en ligne]. 12 avril 2014. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://admin.unifr.ch/srv-doc-rest/public/documents/208719>

DIRECTION DES SERVICES IT (DIT), 2016. Rapport annuel 2015 de la DIT. *Unifr.ch* [en ligne]. 17 mars 2016. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://admin.unifr.ch/srv-doc-rest/public/documents/76969>

DOCUTEAM, [sans date]. Prestations. *Docuteam.ch* [en ligne]. [Consulté le 17 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.docuteam.ch/fr/prestations/>

ETH-BIBLIOTHEK

ETH-BIBLIOTHEK, HOCHSCHULARCHIV DER ETH ZÜRICH, 2019. Hochschularchiv der ETH Zürich – Jahresbericht 2018. *Ethz.ch* [en ligne]. Novembre 2019. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.research-collection.ethz.ch/bitstream/handle/20.500.11850/375206/JB_Hochschularchiv_ETH_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ETHZ

ETHZ (ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE ZURICH), 2020. Die ETH Zürich in Zahlen. *Ethz.ch* [en ligne]. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://ethz.ch/de/die-eth-zuerich/portraet/die-eth-zuerich-in-zahlen.html>

ETHZ (ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE ZURICH), 2019a. Muster-Ordnungssystem für Departemente der ETH Zürich. *Ethz.ch* [en ligne]. Octobre 2019. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.library.ethz.ch/en/Media/Files/Muster-Ordnungssystem>

ETHZ (ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE ZURICH), 2019b. Weisung über die Archivierung von Dokumenten der ETH Zürich. *Ethz.ch* [en ligne]. 1 janvier 2019. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://rechtssammlung.sp.ethz.ch/Dokumente/210.pdf>

ETHZ (ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE ZURICH), 2011. Richtlinien über den Schutz und dem Umgang mit Personaldaten an der ETH Zürich. *Ethz.ch* [en ligne]. 15 novembre 2011. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://rechtssammlung.sp.ethz.ch/Dokumente/612.pdf>

ETHZ (ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE ZURICH), 2002. Reglement für das Archiv der ETH Zürich. *Ethz.ch* [en ligne]. 3 décembre 2002. 1 avril 2015. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://rechtssammlung.sp.ethz.ch/Dokumente/420.1.pdf>

ETHZ (ÉCOLE POLYTECHNIQUE FÉDÉRALE DE ZURICH), [sans date]. Tips for Records Management : Handling Business Documents at ETH Zürich. *Ethz.ch* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.library.ethz.ch/en/Media/Files/Tips-for-Records-Management-Handling-Business-Documents-at-ETH-Zuerich>

G

GARCIA, Alexandre, 2019. *Records Management 2 – La place du records management dans l'écosystème des outils de gestion de l'information* [document PDF]. Support de cours : Cours « Records Management 2 », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2018-2019

GLOSSAIRE D'ARCHIVISTIQUE DU BACHELOR ID, [sans date]. Glossaire d'archivistique du Bachelor ID. *Cyberlearn.hes-so.ch* [en ligne]. [Consulté le 10 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://cyberlearn.hes-so.ch/mod/glossary/view.php?id=7990>

H

HES-SO, 2019. Domaine économie et services - information documentaire : Bachelor of Science HES-SO en Information documentaire Master of Science HES-SO en Sciences de l'information. *Hesge.ch* [en ligne]. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.hesge.ch/heg/sites/default/files/formation-base/ID/brochure-hes-so-bachelor-et-master-en-information-documentaire.pdf>

I

IACCONI, Eugénie, 2018. *Les ressources administratives, patrimoniales, culturelles et scientifiques à l'Université de Genève : définition d'une politique de préservation numérique* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Master. [Consulté le 10 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/324541>

INTERPARES (INTERNATIONAL RESEARCH ON PERMANENT AUTHENTIC RECORDS IN ELECTRONIC SYSTEMS), [sans date]. Au Glossaire du projet InterPARES 2. *Interpares.org* [en ligne]. [Consulté le 27 septembre 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.interpares.org/ip2/display_file.cfm?doc=ip2_livre_glossaire.pdf

ISAD(G), 2000. ISAD(G) : Norme générale et internationale de description archivistique. *Ica.org* [en ligne]. 19-22 septembre 2000. 2^e édition. [Consulté le 18 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.ica.org/sites/default/files/CBPS_2000_Guidelines_ISAD%28G%29_Second-edition_FR.pdf

ISO 15'489, 2016. *Norme internationale ISO 15489-1 : information et documentation – gestion des documents d'activités – partie 1, concepts et principes*. Deuxième édition. 15 avril 2016.

ISO 15'489, 2001. *Norme internationale ISO 15489-2 : information et documentation – gestion des documents d'activités – partie 2, guide pratique*. Première édition. 15 septembre 2001.

L

LU C 1 30 (Loi du 13 juin 2008 sur l'Université). *Ge.ch* [en ligne]. 13 mars 2009. Mise à jour le 8 juin 2019. [Consulté le 26.09.2019]. Disponible à l'adresse : https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_c1_30.html

LArch B 2 15 (Loi du 1er décembre 2000 sur les archives publiques). *Ge.ch* [en ligne]. 1er septembre 2001. [Consulté le 25.09.2019]. Disponible à l'adresse : https://www.ge.ch/legislation/rsg/f/s/rsg_b2_15.html

LIBRES-SERVICES DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, 2020. La boîte à outils pour le télétravail. *Umontreal.ca* [en ligne]. [7 mai 2020]. [Consulté le 26 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://wiki.umontreal.ca/pages/viewpage.action?pageId=162469321>

M

MAKHLOUF SHABOU, Basma, 2017a. *Cours 1 – Concepts de base* [document PowerPoint]. Support de cours : Cours « Introduction à l'archivistique contemporaine », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018

MAKHLOUF SHABOU, Basma, 2017b. *Cours 3 – Les principes fondamentaux 1* [document PowerPoint]. Support de cours : Cours « Introduction à l'archivistique contemporaine », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2017-2018

MAUREL, Dominique, DUFOUR, Christine, ZWARICH, Natasha, 2015. Situation de la gouvernance informationnelle dans les organisations canadiennes. *Umontreal.ca* [en ligne]. 12 septembre 2015. [Consulté le 19 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://dufour.ebsi.umontreal.ca/gregi/projet_pilote/gregi_pilote_questionnaire_fr.pdf

MdH (MAISON DE L'HISTOIRE), 2011. *Les archives de l'Université de Genève, enjeux, état des lieux et propositions : rapport d'un groupe ad hoc constitué par la Maison de l'Histoire (MdH)* [fichier PDF]. Document interne à l'institution

P

PAGNAMENTA, Roxane, 2014. *Gouvernance de l'information : définition, enjeux et perspectives en Ville de Genève* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Master. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/232841>

PEILA, Olivia, 2020. Stat'UNIGE : chiffres-clefs du personnel 2019. *Unige.ch* [en ligne]. Janvier 2020. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unige.ch/stat/files/2615/7927/0807/StatUNIGE_personnel_2019.pdf

PRODUIT, Véronique, 2019. Stat'UNIGE : chiffres-clefs des étudiant-e-s 2019. *Unige.ch* [en ligne]. Novembre 2019. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unige.ch/stat/files/6515/7469/1871/STAT_UNIGE_2019_VP.pdf

R

RSF 17.6 (LArch), 2015. Loi sur l'archivage et les Archives de l'Etat (LArch). *Bdlf.fr.ch* [en ligne]. 10 septembre 2015. 1 janvier 2016. [Consulté le 10 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://bdlf.fr.ch/app/fr/texts_of_law/17.6

RSF 17.61 (RArch), 2019. Règlement sur l'archivage (RArch). *Bdlf.fr.ch* [en ligne]. 4 juin 2019. 1 juillet 2019. [Consulté le 10 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://bdlf.fr.ch/app/fr/texts_of_law/17.61

S

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DE QUÉBEC, [sans date]. Cadre normatif de gestion des ressources informationnelles. *Secrétariat du Conseil du trésor de Québec* [en ligne]. [Consulté le 10 février 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/cadre-normatif-de-gestion-des-ressources-informationnelles/>

SERVICE ACCRÉDITATION, PILOTAGE ET ÉVALUATION DE LA HES-SO (SAPE), 2015. Organisation d'un groupe de discussion (Focus Group) : liste de contrôle. *Hes-so.ch* [en ligne]. Décembre 2015. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.hes-so.ch/data/documents/Brochure-HES-SO-Organisation-groupe-discussion--Focus-Group--Liste-contrôle--version-planches-6578.pdf>

SERVICE ÉGALITÉ, 2020. Rédaction inclusive et épiciène à l'UNIGE. *Unige.ch* [en ligne]. Mars 2020. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unige.ch/rectorat/egalite/files/7215/8695/9897/Directive_redaction_inclusive_epicene_UNIGE_Web_mars_2020.pdf

T

TORRIONE-VOUILLOZ, Dominique, 2019. *Définir une politique d'archivage institutionnelle pour l'UNIGE* [fichier Word]. Février 2019. Document interne à l'UNIGE

TURNER, Cécile, 2019. *Introduction* [document PowerPoint]. Support de cours : Cours « Programme de gestion des archives », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2019-2020

UdeM

UdeM (UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL), 2020. En chiffres. *Umontreal.ca* [en ligne]. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.umontreal.ca/l-udem/en-chiffres/>

UdeM (UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL), 2017. Directive concernant le stockage de l'information institutionnelle en infonuagique. *Umontreal.ca* [en ligne]. 13 janvier 2017. 10 mars 2020. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://secretariatgeneral.umontreal.ca/public/secretariatgeneral/documents/doc_officiels/reglements/administration/adm10_54-Directive_concernant_stockage_information_institutionnelle_infonuagique.pdf

UdeM (UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL), [sans date]a. Gestion documentaire et numérisation académique (OnBase et Kofax). *Umontreal.ca* [en ligne]. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://wiki.umontreal.ca/pages/viewpage.action?pageId=139561265#expand-Conditionsdutilisationetresponsabilitésdelutilisateur>

UdeM (UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL), [sans date]b. Signature électronique. *Umontreal.ca* [en ligne]. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://wiki.umontreal.ca/pages/viewpage.action?pageId=144934163>

UNIFR

UNIFR (UNIVERSITÉ DE FRIBOURG), 2020a. Dispositions légales. *Unifr.ch* [en ligne]. [Consulté le 11 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www3.unifr.ch/uni/fr/organisation/services-administratifs/archives/dispositions-legales/>

UNIFR (UNIVERSITÉ DE FRIBOURG), 2020b. Règlement du 25 mai 2020 concernant l'archivage à l'Université. *Unifr.ch* [en ligne]. 25 mai 2020. [Consulté le 10 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www3.unifr.ch/apps/legal/fr/document/1503892>

UNIFR (UNIVERSITÉ DE FRIBOURG), 2018a. Directives du 5 novembre 2018 pour l'archivage électronique des documents conservés dans le système d'information de l'Université. *Unifr.ch* [en ligne]. 5 novembre 2018. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www3.unifr.ch/apps/legal/fr/document/710549>

UNIFR (UNIVERSITÉ DE FRIBOURG), 2018b. Facultés – calendrier de conservation des dossiers généraux des décanats. *Unifr.ch* [en ligne]. 23 novembre 2015. 13 novembre 2018. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : http://www.unifr.ch/archives/assets/files/Calendrier_2015_2018

UNIFR (UNIVERSITÉ DE FRIBOURG), 2010. Directives du 6 juillet 2010 concernant l'archivage des documents. *Unifr.ch* [en ligne]. 6 juillet 2010. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www3.unifr.ch/apps/legal/fr/document/275426>

UNIFR (UNIVERSITÉ DE FRIBOURG), [sans date]a. Archives de l'Université de Fribourg : procédure d'archivage et de versement. *Unifr.ch* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.unifr.ch/archives/fr/archives/archivage/procedure>

UNIFR (UNIVERSITÉ DE FRIBOURG), [sans date]b. L'université en bref. *Unifr.ch* [en ligne]. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www3.unifr.ch/uni/fr/portrait/en-bref.html>

UNIGE

UNIGE (UNIVERSITÉ DE GENÈVE), 2020. Organisation interne en lien avec le rectorat : organigramme. *Unige.ch* [en ligne]. 5 juin 2020. [Consulté le 9 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/rectorat/files/4115/8013/7766/organigramme-Rectorat-v200109.pdf>

UNIGE (UNIVERSITÉ DE GENÈVE), 2019a. Plan d'action de la Stratégie numérique. *Unige.ch* [en ligne]. [Consulté le 11 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/numerique/files/4615/5186/9594/06032019 - Plan d'action - FR.pdf>

UNIGE (UNIVERSITÉ DE GENÈVE), 2019b. Règlement sur l'indépendance de l'audit interne de l'université. *Unige.ch* [en ligne]. [Consulté le 10 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/audit/files/8115/7614/9031/Reglement-indep-AI-vmo-V7.pdf>

UNIGE (UNIVERSITÉ DE GENÈVE), [2019]. Répertoire de l'Université 2019-2020. *Unige.ch* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unige.ch/files/2015/6924/0601/Repertoire_2019-2020.pdf

UNIGE (UNIVERSITÉ DE GENÈVE), 2018. Constitution des dossiers - Archives. *Unige.ch* [en ligne]. 27 février 2018. [Consulté le 10 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/archives/adm/archiver-a-lunige/gestion-des-dossiers/constitution-des-dossiers/>

UNIGE (UNIVERSITÉ DE GENÈVE), [2018]. Stratégie numérique. *Unige.ch* [en ligne]. [Consulté le 26 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unige.ch/numerique/files/9115/3926/6941/Strategie_numerique_UNIGE_20181011.pdf

UNIGE (UNIVERSITÉ DE GENÈVE), 2016. Données de recherche - Research Data - UNIGE. *Unige.ch* [en ligne]. 19 octobre 2016. [Consulté le 14 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/researchdata/fr/>

UNIGE (UNIVERSITÉ DE GENÈVE), 2015. Plan stratégique 2015 : l'Université de Genève à l'horizon 2025. *Unige.ch* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/rectorat/actualites/plan-strategique-2015-luniversite-de-geneve-a-lhorizon-2025/>

UNIGE (UNIVERSITÉ DE GENÈVE), 2012. Les organes de Gouvernance du système d'information de l'UNIGE. *Unige.ch* [en ligne]. 16 avril 2012. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/stic/acteurs/organes-de-gouvernance/>

UNIGE (UNIVERSITÉ DE GENÈVE), [sans date]a. Annuaire. *Unige.ch* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/annuaire/>

UNIGE (UNIVERSITÉ DE GENÈVE), [sans date]b. Gouvernance du SI : instances de gouvernance du SI à l'UNIGE. *Unige.ch* [en ligne]. [Consulté le 5 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unige.ch/stic/gsi/instances>

UNIL

UNIL (UNIVERSITÉ DE LAUSANNE), [2019]. UNIL en bref : en chiffres. *Unil.ch* [en ligne]. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unil.ch/central/fr/home/menuintst/unil-en-bref/en-chiffres.html>

UNIL (UNIVERSITÉ DE LAUSANNE), 2016. Records management et gouvernance informationnelle : concepts et explications. *Unil.ch* [en ligne]. 11 juin 2014. 28 janvier 2016. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unil.ch/uniris/files/live/sites/uniris/files/documents/references/UNIL_RM_Gouvernance_Info_concepts_explications_VF-1.pdf

UNIL (UNIVERSITÉ DE LAUSANNE), 2015. Directive de la Direction 0.12 : ressources informationnelles et archives de l'Université de Lausanne. *Unil.ch* [en ligne]. 23 juin 2008. 30 mars 2015. [Consulté le 10 juillet 2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.unil.ch/central/files/live/sites/central/files/textes-leg/0-aff-gen/dir0-12-archives3.pdf>

UNIL (UNIVERSITÉ DE LAUSANNE), 2014a. Archi(ves) ...facile : petit guide sur l'archivage administratif à l'usage des unités de l'UNIL. *Unil.ch* [en ligne]. 26 juin 2014. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unil.ch/uniris/files/live/sites/uniris/files/documents/unites/UNIRIS_Guide_archivage_administratif_UNIL_2014.pdf

UNIL (UNIVERSITÉ DE LAUSANNE), 2014b. Plan de sauvetage des documents en cas de sinistre (eau et feu) : Site de Dorigny (Bâtiment Unicentre). *Unil.ch* [en ligne]. 11 mars 2013. 26 juin 2014. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unil.ch/uniris/files/live/sites/uniris/files/documents/unites/UNIRIS_Plan_sauvetage_archives_historiques.pdf

UNIL (UNIVERSITÉ DE LAUSANNE), 2014c. Politique de records management et d'archivage pour une gouvernance informationnelle. *Unil.ch* [en ligne]. 30 juin 2014. [Consulté le 16 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unil.ch/uniris/files/live/sites/uniris/files/documents/references/UNIL_POL_Records_management_archivage_VF.pdf

UNIL (UNIVERSITÉ DE LAUSANNE), 2014d. Politique de records management et d'archivage pour une gouvernance informationnelle : Glossaire. *Unil.ch* [en ligne]. 12 mars 2013. 11 juin 2014. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unil.ch/uniris/files/live/sites/uniris/files/documents/references/UNIL_POL_Records_management_archivage_VF.pdf

UNIL (UNIVERSITÉ DE LAUSANNE), 2014e. Politique de records management : records management et archivage électronique : cadre normatif. *Unil.ch* [en ligne]. 17 juin 2014. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unil.ch/uniris/files/live/sites/uniris/files/documents/unites/UNIL_POL_RM_Archives_electro_cadre_normatif_VF.pdf

UNIL (UNIVERSITÉ DE LAUSANNE), 2014f. Politique de records management : règles de nommage des documents électroniques. *Unil.ch* [en ligne]. 18 mars 2014. 7 novembre 2014. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unil.ch/uniris/files/live/sites/uniris/files/documents/unites/UNIL_POL_RM_Regles_nommage_doc_electro_VF.pdf

UNIL (UNIVERSITÉ DE LAUSANNE), 2014g. Règles de nommage des documents électroniques Annexe : Typologie des principaux documents administratifs usuels, Abréviations pour le nommage des documents électroniques. *Unil.ch* [en ligne]. 10 septembre 2013. 28 mai 2014. [Consulté le 24 juin 2020]. Disponible à l'adresse : https://www.unil.ch/uniris/files/live/sites/uniris/files/documents/unites/UNIL_POL_RM_Regles_nommage_annexe_abreviations_VF.pdf

UNIL (UNIVERSITÉ DE LAUSANNE), 2013. Calendrier de conservation : documents administratifs. *Unil.ch* [en ligne]. 6 septembre 2013. [Consulté le 25 juin 2020]. Disponible à l'adresse :

https://www.unil.ch/uniris/files/live/sites/uniris/files/documents/unites/UNIL_Calendrier_conservation_20130906.pdf

UNIL (UNIVERSITÉ DE LAUSANNE), 2012. Convention relative à l'archivage autonome entre les Archives cantonales vaudoises et l'Université de Lausanne. *Unil.ch* [en ligne]. 16 novembre 2012. [Consulté le 26 juin 2020]. Disponible à l'adresse :

https://www.unil.ch/uniris/files/live/sites/uniris/files/documents/internes/UNIRIS_Convention_archivage_autonome_unil_20121116.pdf

UNIRIS

UNIRIS (Service des ressources informationnelles et archives), 2016. [Plan de classement]. *Unil.ch* [en ligne]. 20 avril 2016 [Consulté le 24 juin 2020]. Disponible à l'adresse :

https://www.unil.ch/uniris/files/live/sites/uniris/files/documents/unites/UNIL_POL_RM_Plan_Classement_2016.pdf

UNIRIS (Service des ressources informationnelles et archives), [sans date]a. Notre équipe. *Unil.ch* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2020]. Disponible à l'adresse :

<https://www.unil.ch/uniris/home/menuinst/uniris-en-bref/notre-equipe.html>

UNIRIS (Service des ressources informationnelles et archives), [sans date]b. Nos documents à votre disposition. *Unil.ch* [en ligne]. [Consulté le 11 juillet 2020]. Disponible à l'adresse :

<https://www.unil.ch/uniris/fr/home/menuguid/documents-a-telecharger.html>

W

WULLSCHLEGER, Marion, BILGERI, Serge, 2019. Best Practices for Records Management on File Systems. A Guide for Départements at ETH Zurich. *Research-collection.ethz.ch* [en ligne]. Octobre 2019. [Consulté le 24 juin 2020]. Disponible à l'adresse :

<https://doi.org/10.3929/ethz-b-000371993>

Annexe 1 : Liste détaillée de la participation des entités

Cette annexe comprend la liste des entités que nous avons invitées lors des démarches. Nous avons eu un taux de réponses total de 87%, soit 45 entités sur 52. Nous avons également obtenu des précisions grâce à 9 entités supplémentaires : les sections de la Faculté de Sciences et deux secrétaires de vice-recteur/trice. Au total, lors de ce travail, nous avons pu collaborer avec 54 entités (45 et 9).

Figure 28 : Participation des 52 entités de la population sélectionnée

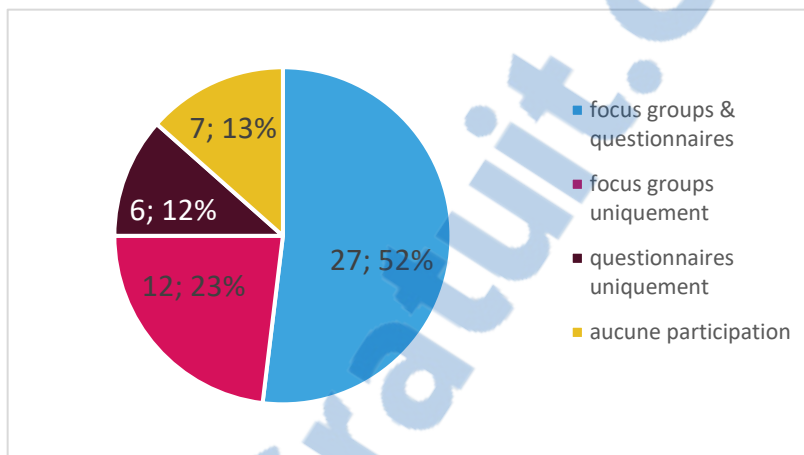


Figure 29 : Liste détaillée de la population interrogée (*focus groups* et questionnaires)

	Focus groups & Questionnaires	Focus groups uniquement	Questionnaires uniquement	Aucune intervention
Divisions				
DIFIN	0	0	1	0
DIFE	1	0	0	0
DIS	1	0	0	0
DiSTIC	0	0	0	1
DIBAT	0	0	0	1
DIRH	1	0	0	0
Total (6)	3	0	1	2
Services				
CFCD	1	0	0	0
MOOC	0	1	0	0
SR	0	1	0	0
UNITEC	0	1	0	0
AZUR	1	0	0	0
DEV	1	0	0	0
INTAPI	1	0	0	0
SAJ	1	0	0	0
SMAC	1	0	0	0
Service de l'audit	0	0	1	0
Service égalité	0	0	0	1
COMM	0	0	1	0
Total (12)	6	3	2	1
UPER				
GSEM	0	1	0	0
FS	1	0	0	0
FL	1	0	0	0
FTI	1	0	0	0
FThéol	0	0	1	0
FM	0	1	0	0
CUMD	1	0	0	0
FPSE	0	1	0	0
FDroit	0	0	0	1
SdS	1	0	0	0
Total (9+1 sous-fac')	5	3	1	1

	Focus groups & Questionnaires	Focus groups uniquement	Questionnaires uniquement	Aucune intervention
UER				
ISE	0	1	0	0
IHR	0	1	0	0
CIGEV	1	0	0	0
CUI	1	0	0	0
MdH	1	0	0	0
iGE3	1	0	0	0
CP	1	0	0	0
CIBSHM	1	0	0	0
IUFE	0	1	0	0
GFRI	1	0	0	0
CIDE	1	0	0	0
GSI	0	0	0	1
<i>CIN = Geneva University Neurocenter</i>	0	0	1	0
CISA	0	0	1	0
Total (14)	8	3	2	1
Instances				
AU	0	1	0	0
COST	0	1	0	0
CED	0	1	0	0
AUDIT	1	0	0	0
LIPAD	0	0	0	1
AAP	1	0	0	0
Total (6)	2	3	0	1
Rectorat				
AdjRec	1	0	0	0
Secrétariat Général	0	0	0	1
CDoc	1	0	0	0
Responsable assurance qualité	1	0	0	0
Total (4)	3	0	0	1
TOTAL (52)	27	12	6	7

Entités supplémentaires pour les formulaires :

- Section de physique
- Section de biologie
- Section d'astronomie
- Section des sciences pharmaceutiques
- Section de la terre et de l'environnement
- Section de chimie et de biochimie
- Section de maths
- Deux secrétaires de vice-recteur/trice

Annexe 2 : Scénario pour le déroulement des *focus groups*

Introduction	10 min.
---------------------	---------

- Remerciements
 - Présentation de l'animatrice (Aimée Noirjean)
 - TB en Information Documentaire à la Haute école de gestion de Genève
 - Rattaché au BTN pour le projet de gouvernance informationnelle
 - Animatrice pour ce focus group
 - Rappel de l'objectif du focus group :

En apprendre plus sur vos pratiques et vos besoins en matière de gouvernance de l'information
 - Présentation de l'équipe et des rôles
 - Pas d'intervention sauf demande expresse de l'animatrice
 - Présentation des règles (qui s'appliquent à toutes les personnes présentes dans la pièce)
 - L'enregistrement sonore sera gardé en sauvegarde jusqu'à la fin du Travail de Bachelor (juillet), puis il sera supprimé. Il n'est là que pour faciliter et compléter la prise de notes.
 - Confidentialité des avis et des opinions
 - Bref temps pour des questions
- « Si cela convient à tout le monde, j'enclenche donc l'enregistrement maintenant <clic> à [heure] »

Questions⁴⁹	80-90 min.
-------------------------------	------------

Q0. Quel est votre prénom, votre entité et la fonction que vous y occupez ?	<i>Tour de table</i>	5-10 min.
Q1. Quels sont les <u>types</u> de documents produits par votre entité ? Ces documents sont-ils papier, numérique, les deux, ... ? Avez-vous une idée globale de la proportion papier et numérique des documents que possède actuellement votre entité ?	<i>Tour de table</i>	10 min.

⁴⁹ Comme les questions ont été conçues pour faire avancer la discussion des pratiques vers les besoins liés, l'ordre des questions sera maintenu lors du focus group (en gardant une certaine souplesse liée à la modération.

<p>Q2. Quels sont les termes ou les mots que vous rattachez à « gouvernance de l'information » ?</p> <p>« D'un point de vue opérationnelle, la gouvernance de l'information est un ensemble de rôles et de processus visant à la meilleure gestion de l'information dans l'institution. Cela concerne tout le cycle de vie de l'information, »</p> <p>Y a-t-il des questions par rapport au nuage de mots et à la définition ?</p>	<p><i>Wooclap (ou papier si besoin)</i></p>	<p>5 min. 5 min.</p>
<p>« Nous allons maintenant rentrer dans le vif du sujet et discuter des pratiques et des besoins de vos entités. Nous allons débiter par les pratiques puis, dans un second temps, nous parlerons de vos besoins. »</p> <p>Q3. Quels sont les dispositifs utilisés par votre entité pour la gestion des documents ? Par dispositifs, j'entends par exemple : processus, outils, instruments, documents, personnes clef ... Bref tous les éléments susceptibles d'aider à la gestion de vos documents.</p> <p>« Si vous avez des éléments à ajouter, je vous invite à les écrire brièvement sur la feuille mise à disposition. »</p>	<p><i>Discussion ouverte</i></p>	<p>18 min. 2 min.</p>
<p>Q4. Rencontrez-vous actuellement des difficultés dans la gestion des documents ?</p> <p><i>Approfondissement, voire reformulation afin d'en sortir les besoins</i></p> <p>« Comme tout à l'heure, si vous avez des éléments à ajouter, je vous invite à les écrire brièvement sur votre feuille. »</p>		<p>18 min. 2 min.</p>
<p>Q5. Dans votre entité, y a-t-il actuellement ou y aura-t-il des projets, sur les trois prochaines années, visant de près ou de loin à améliorer la gestion de l'information ?</p> <p><i>Prise de note par projet : Quoi, Qui (acteurs impliqués), Pour quoi (quel types de documents), Quand ?</i></p>		<p>5 min.</p>

<p>Q6. Je vous invite maintenant à utiliser les post-it placés en face de vous pour répondre à la question suivante : Quels sont à votre avis, les trois tâches les plus importantes à mettre en place pour améliorer la gouvernance informationnelle à l'UNIGE ?</p> <p><i>« Merci de bien formuler ces tâches en commençant par un verbe à l'infinitif. Vous avez trois post-its de couleurs différentes : je vous demande de prioriser ces trois tâches que vous jugez les plus importantes :</i></p> <p><i>Rose : la plus importante</i> <i>Orange : très importante</i> <i>Jaune : importante</i></p> <p>« Une fois cela fait, je vous invite à laisser les post-it en face de vous. Et nous allons profiter des dernières minutes pour faire un bref tour de table des tâches inscrites sur vos post-it rose. »</p>	<p><i>Post-it</i> <i>(3 degrés de priorité)</i></p>	<p>5-10 min.</p>
<p><i>« Si vous avez des remarques concernant le déroulement de ce focus group ou tout autre élément que vous voulez nous transmettre, vous pouvez les rajouter sur votre feuille. »</i></p>	<p><i>Prévoir du papier en plus</i></p>	<p>2 min.</p>

<p>Conclusion</p>	<p>3 min.</p>
--------------------------	---------------

- Remerciements pour la participation et le respect de chacun-e
- Rappel que les avis et les opinions exprimés sont confidentiels
- Une restitution d'une analyse préliminaire vous sera communiquée début mai. Cette synthèse sera basée sur les échanges des focus groups mais aussi sur d'autres données récoltées.
- « En effet, dans la continuité de ces *focus groups*, vous recevrez d'ici mi-mars un formulaire, dans lequel il vous sera demandé des informations plus précises et concrètes sur les documents que votre faculté/centre interfacultaire/service/division est amené-e à gérer. Avec ces données récoltées, nous aurons ainsi un état des lieux complet des documents, des pratiques et des besoins fournissant ainsi une vision la plus précise possible de la gestion documentaire au sein des entités de l'UNIGE. Nous serons bien sûr à votre disposition dans la mesure du possible pour vous assister dans vos réponses à ces formulaires. »
- Y a-t-il des questions ou des remarques ?
- « Je reste bien sûr à votre disposition pour toute demande d'information supplémentaire (slide avec les coordonnées de l'animatrice) et vous remercie encore pour votre participation. »

Éteindre l'enregistrement.

Annexe 3 : Formulaire initialement prévu pour l'état des lieux des documents de l'UNIGE

Il s'agit ici d'un extrait du formulaire Excel prévu pour les entités. (Sa mise en page a été revue pour cette annexe, impliquant la suppression de fenêtre explicative au passage de la souris).

N°	Titre	Description sommaire	Responsable (rôle)	Types de contenu	Nature du support (A, N, A&N)	Analogique Format	Numérique Format	Analogique Outils de gestion (processus, outils, instruments, documents, ...)	Numérique Outils de gestion (processus, outils, instruments, documents, ...)	Valeur(s) (ADM = administrative, JUR = juridique, FIN = financière, HIS = historique)	durée d'utilité administrative (CLOT, VERS, jj.mm.aa)	durée légale (ou réglementaire si plus longue)	sort final (C, D, E NC = non connu)	Délais de conservation	Dates extrêmes (aaaa-aaaa)	Analogique (cartons, boîtes d'archives, ml = mètre linéaire, cassettes, ...)	Numérique (ko, Mo, Go, To, ...)	Volumétrie (mètre linéaire, cartons, boîtes, octets)	Analogique (bâtiment - lieu/salle - (armoire))	Numérique (espace/serveur partagé, plateforme, dépôt, clef USB, ordinateur personnel)	Lieu de stockage	Informations personnelles (oui/non)	Informations sensibles (oui/non)	Remarques
Grande catégories de documents de gestion ou de mission																								
Sous-catégories																								
Intitulé de la série1																								
Intitulé de la série2																								
Intitulé de la série3																								
Intitulé de la série4																								
Intitulé de la série5																								

1	Gestion administrative et organisationnelle
1.1	[sous-catégorie]
2	Instances décisionnelles
3	Ressources humaines
4	Ressources financières
5	Fonctions juridiques
6	Ressources immobilières
7	Gestion des étudiant-es et Enseignement
8	Recherche

9	Gestion des Services à la Cité (formation continue, cours publics, conseil et expertise)
9.1	Formation continue
9.2	Cours Publics
9.3	Conseil et expertise
10	Relations publiques
10.1	Manifestations organisées par l'Université (y compris les activités culturelles et les prestations dédiées au jeune public)
10.2	Manifestations externes auxquelles l'Université participe

Annexe 4 : Questionnaire distribué aux entités

Ce questionnaire a été distribué aux entités dans notre démarche de cartographie des ressources de l'UNIGE. Il porte principalement sur les dispositifs utilisés pour la gestion documentaire dans les entités.

Les pratiques de gestion de l'information de votre entité

Nous vous demandons de bien vouloir remplir de manière la plus exhaustive possible ce formulaire concernant les pratiques d'outils de gestion de l'information. Ce questionnaire est mené dans le cadre du projet d'élaboration d'une politique institutionnelle mené par le Bureau de la Transformation numérique mandaté par le Rectorat.

N'hésitez pas à demander l'aide de vos collègues de votre entité afin d'avoir des réponses correspondant aux pratiques de toute votre entité.

Pour chaque question, nous vous demandons de cocher la ou les réponses adéquates pour votre entité et d'utiliser le champ commentaire pour donner des précisions sur vos réponses (notamment l'option « Autres »).

Un champ libre en toute fin du questionnaire vous permet d'ajouter des remarques d'ordre général.

Si vous rencontrez des difficultés pour remplir ce formulaire ou si vous avez des questions, vous pouvez contacter Aimée Noirjean : aimee.noirjean@unige.ch ou Zoé Codeluppi : zoe.codeluppi@unige.ch

Merci de retourner le formulaire à Aimée Noirjean (adresse ci-dessus).

Qa. Votre entité appartient à la catégorie suivante
(une seule réponse possible) :

- UPER
- UER
- Division
- Services
- Instance indépendante
- Rectorat (Centre de documentation, Service qualité, Secrétariat général, ...)
- Archives Administratives et patrimoniales

Qb. Quel est le nom de votre entité ?

Veuillez entrer le nom de votre entité svp.

Q1. Dans le cadre de quelles activités (création, partage, recherche, organisation, conservation à long terme des informations) votre entité est-elle amenée à utiliser les outils suivants ? **(plusieurs réponses possibles).**

Veillez prendre en compte les outils utilisés actuellement (télétravail) et ceux qui sont habituellement utilisés.

	Création	Partage		Recherche	Organisation	Conservation à long terme	Non utilisé
	création ou réception d'informations	en interne	à l'externe (hors UNIGE)	recherche d'informations	stockage et classification d'informations	archivage des informations	
Outils administratifs (UNIGE)							
Plone (séances.unige.ch)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SI-étudiant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion des externes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SI-RH (Plateforme RH : GDI, GRH, GDR, GDE, GDA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SI-Achat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SAP (logiciel de comptabilité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SI Note de frais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AI OS (logiciel pour la gestion des cartes d'accès)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres : Cliquez pour compléter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Q2. Dans le cadre de quelles activités (création, partage, recherche, organisation, conservation à long terme des informations) votre entité est-elle amenée à utiliser les outils suivants ? **(plusieurs réponses possibles).**

Veillez prendre en compte les outils utilisés actuellement (télétravail) et ceux qui sont habituellement utilisés.

	Création	Partage		Recherche	Organisation	Conservation à long terme	Non utilisé
	création ou réception d'informations	en interne	à l'externe (hors UNIGE)	recherche d'informations	stockage et classification d'informations	archivage des informations	
Outils de gestion documentaire de l'UNIGE							
Archive Ouverte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moodle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mémento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Site de l'UNIGE (<i>celui de votre entité et/ou un autre</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serveur partagé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dossiers sur l'ordinateur personnel et/ou professionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disque dur externe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documents papier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres : Cliquez pour compléter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Q3. Dans le cadre de quelles activités (création, partage, recherche, organisation, conservation à long terme des informations) votre entité est-elle amenée à utiliser les outils suivants ? **(plusieurs réponses possibles).**

Veillez prendre en compte les outils utilisés actuellement (télétravail) et ceux qui sont habituellement utilisés.

	Création	Partage		Recherche	Organisation	Conservation à long terme	Non utilisé
	création ou réception d'informations	en interne	à l'externe (hors UNIGE)	recherche d'informations	stockage et classification d'informations	archivage des informations	
Autres outils de gestion documentaire							
SwitchDrive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outils institutionnels externes ou base de données d'autres institutions/universités <i>Exemples : Base de données du FNS, Base de données de brevets, ...</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WeTransfer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dropbox	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Google Drive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outlook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EndNote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zotero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres : Cliquez pour compléter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Q4. Dans le cadre de quelles activités (création, partage, recherche, organisation, conservation à long terme des informations) votre entité est-elle amenée à utiliser les outils suivants ? **(plusieurs réponses possibles).**

Veillez prendre en compte les outils utilisés actuellement (télétravail) et ceux qui sont habituellement utilisés.

	Création	Partage		Recherche	Organisation	Conservation à long terme	Non utilisé
	création ou réception d'informations	en interne	à l'externe (hors UNIGE)	recherche d'informations	<u>stockage</u> et <u>classification</u> d'informations	archivage des informations	
Outils de gestion de projet							
Basecamp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Slack	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres : Cliquez pour compléter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Q5. Dans le cadre de quelles activités (création, partage, recherche, organisation, conservation à long terme des informations) votre entité est-elle amenée à utiliser les outils suivants ? **(plusieurs réponses possibles).**

Veillez prendre en compte les outils utilisés actuellement (télétravail) et ceux qui sont habituellement utilisés.

	Création	Partage		Recherche	Organisation	Conservation à long terme	Non utilisé
	création ou réception d'informations	en interne	à l'externe (hors UNIGE)	recherche d'informations	stockage et classification d'informations	archivage des informations	
Outils de création/traitement de contenu							
Adobe Reader	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adobe InDesign	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adobe Photoshop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Docu Sign	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FileMaker Pro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Microsoft Access	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Microsoft Excel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Microsoft Word	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Microsoft PowerPoint	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Microsoft Visio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PDF PRO 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres : Cliquez pour compléter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Q6. Dans le cadre de quelles activités (création, partage, recherche, organisation, conservation à long terme des informations) votre entité est-elle amenée à utiliser les outils suivants ? **(plusieurs réponses possibles).**

Veillez prendre en compte les outils utilisés actuellement (télétravail) et ceux qui sont habituellement utilisés.

	Création	Partage		Recherche	Organisation	Conservation à long terme	Non utilisé
	création ou réception d'informations	en interne	à l'externe (hors UNIGE)	recherche d'informations	<u>stockage</u> et <u>classification</u> d'informations	archivage des informations	
Règlements							
Règlements, processus, directives liées à la gestion documentaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Règles/procédures pour l' <u>archivage</u> et recommandations archivistiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres : Cliquez pour compléter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Q7. Dans le cadre de quelles activités (création, partage, recherche, organisation, conservation à long terme des informations) votre entité est-elle amenée à utiliser les outils suivants ? **(plusieurs réponses possibles).**

Veillez prendre en compte les outils utilisés actuellement (télétravail) et ceux qui sont habituellement utilisés.

	Création	Partage		Recherche	Organisation	Conservation à long terme	Non utilisé
	création ou réception d'informations	en interne	à l'externe (hors UNIGE)	recherche d'informations	stockage et classification d'informations	archivage des informations	
Outils de communication							
Réseaux sociaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zoom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outlook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unilist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Site web de votre entité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Courrier papier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres : Cliquez pour compléter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Q8. Dans le cadre de quelles activités (création, partage, recherche, organisation, conservation à long terme des informations) votre entité est-elle amenée à utiliser les outils suivants ? **(plusieurs réponses possibles).**

Veillez prendre en compte les outils utilisés actuellement (télétravail) et ceux qui sont habituellement utilisés.

	Création	Partage		Recherche	Organisation	Conservation à long terme	Non utilisé
	création ou réception d'informations	en interne	à l'externe (hors UNIGE)	recherche d'informations	<u>stockage</u> et <u>classification</u> d'informations	archivage des informations	
Outils de récolte d'information							
LimeSurvey	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Survey Monkey	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formulaire papier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formulaire PDF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres : Cliquez pour compléter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Q9. Dans le cadre de quelles activités (création, partage, recherche, organisation, conservation à long terme des informations) votre entité est-elle amenée à utiliser les outils suivants ? **(plusieurs réponses possibles).**

Veillez prendre en compte les outils utilisés actuellement (télétravail) et ceux qui sont habituellement utilisés.

	Création	Partage		Recherche	Organisation	Conservation à long terme	Non utilisé
	création ou réception d'informations	en interne	à l'externe (hors UNIGE)	recherche d'informations	stockage et classification d'informations	archivage des informations	
Outils de développement Web							
Concrete 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adobe Dreamweaver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Padlet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Publicato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres : Cliquez pour compléter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Q10. Les pratiques et besoins de votre entité en matière de gestion de l'information ont-ils évolués depuis la période de télétravail lié au COVID-19 ?

Si oui, merci de les indiquer ici.

Qc. Quelles personnes de votre entité avez-vous mobilisées pour remplir ce formulaire ?

Personnes ressources ou de contact

Qd. Remarques générales à propos de la gestion de l'information dans votre entité :

Remarques

MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION

Les données récoltées seront traitées et stockées de façon confidentielle et sécurisée. En vertu de l'article 41 de la LIPAD, les données récoltées ne seront accessibles qu'aux membres de l'équipe de projet pour la durée de celui-ci et elles ne seront pas diffusées à d'autres entités, institutions ou personnes. Pour toute question relative au traitement des données, veuillez vous adresser à Aimée Noirjean ou Zoé Codeluppi (BTN).

Merci de retourner le formulaire à Aimée Noirjean (aimée.noirjean@unige.ch).

Annexe 5 : Mots que les participant-es ont rattachés au terme de « gouvernance informationnelle »

35 participant-es⁵⁰

Question : Quels sont les termes ou les mots que vous rattachez à « gouvernance de l'information » ?

Nombre de mots : 155

Moyenne : ~4.4 mots par personne

Partage	Espace de stockage	Archivage
Gestion des emails	Publics	Sécurité
Confidentialité	Efficacité	Information
Sécurité	Accès	Cohérence de l'information
Stratégie de l'information	Directives	Outils informatiques
Stockage	Classement	Harmonisation
Cycle de vie des documents	Archivage	Portfolio
Travail en équipe	Pertinence	Prise de décision
Fluidité	Gestion de documents	Procédures
Statistiques	Archivage informatique	Rôles et responsabilités
Transmission dossiers admin	Accès	Contrôle qualité
Efficience	Organisation	Risques
Institutionnel	Transition numérique	Objectif
Direction	Archivage	Communication interne
Management	Structure	Indexation
Directives	Sécurité	Accessibilité
Archivage	Moyens informatiques	Archivage
Archivage	Culture	Partage
Partage	Hierarchie	Cycle de vie de l'information
Digitalisation	Coordination	Gestion des données
Communication	Stratégie	Durée de conservation
Responsable	Gouvernance	
Qualité	Circulation	

⁵⁰ Un-e des 36 participant-es s'est absenté-e lors de cette question.

Flux	Organisation	Procédures
Circulation	Preuve	Gestion rationnelle
Sécurité de l'information	Trace	Archivage
Partage	Historique	Communication
Qualité	Documentation	Organisation
Préservation des documents	Archivage	Éviter l'infobésité
Numérique	Démarche qualité	Partage
Gestion de l'information	Concept global	Modèles
Valorisation des archives	Suivi des bonnes pratiques	Respect des durées d'archivage
Signature numérique	Fluidité	Préhistoire
Organisation	Gestion	Ordonner
Archivage	Confidentialité	Élimination sélective
Données	Communication	Flux
Système d'information	Données	Suivi de projet
Document	Uniformisation	Classement
Dossiers	Règles et directives définies	Pilotage institutionnel
Record management	Confidentialité	Centralisation
Échange	Cohérence institutionnelle	Dirigée
Sécurité	Gestion des documents	Mémoire institutionnelle
Règles	Règlement	Signalétique
Archivage	Structuration	Intégration
Document	Directives	Règles institutionnelles
Intranet	Procédures	Traçabilité
Métadonnées	Mail	Difficile
Base de données	Sécurité	Preuve
Gestion	Cloud	Traçabilité
Numérique	Mémoire	Archivage
Processus contrôlé	Règlement	Mémoire
Sécurité	Procédures	
Processus uniformisé	Documentation	

La liste de types ci-après a été récoltée lors de discussion. Elle ne correspond pas forcément aux termes exacts utilisés par les participant-es.

Tableau 3 : Liste des types ressortis (nombre de mentions)

Types de document	Total de mentions (0-8 fois)
Accord SEMP (accord de mobilité Europe)	1
Accords de collaboration/partenariats avec d'autres Universités	1
Accords pour co-financements de projets de recherche	1
Accords pour cotutelles de thèses/collaboration	1
Achats,	3
Affiches,	3
Annexes	2
Articles scientifiques (PDF)	1
Base de données interne au service	1
Base de données,	2
Bases de données (externes à l'UNIGE, FNS, Universités américaines)	1
Bases de données (subsidés)	1
Bordereaux de versement	1
Calendrier de conservation,	1
Certificat	1
Consultations,	1
Contrat de bourse : learning agreement	1
Contrats d'engagement,	1
Contrats de prestation,	1
Contrats de recherche européens	1
Contrats,	4
Convention avec les partenaires	1
Conventions	3
Copies numériques et papiers de travaux d'étudiants	1
Correspondance en lien avec les procédures formelles	1
Correspondance,	1
Courrier (décisions)	1
courrier papier (en baisse),	1
Courriers	1
Déclarations d'accident	1
Directives,	4
Documents comptables,	3
Documents confidentiels (externe à l'UNIGE)	1
Documents de cours : papier, numérique, audio-visuel,	1
Documents de finances (notes de frais, etc.)	1
Documents de gestion et de mission	1
Documents de gouvernance (par ex. : organigramme),	2
Documents de procédure	2
Documents financiers	1
Documents pour les formations continues et les cours	1
Documents stratégiques,	1

Dossier collaborateurs (CV, lettre de motivation, pièce d'identité, références bancaires, contrats/avenants aux contrats, fiche d'évaluation du collaborateur/trice) (majoritairement numérisé)	3
Dossier étudiants	1
Dossier RH (à la DIRH sous format papier et numérique),	1
Dossiers de travail	1
Dossiers engagement pour étudiants temporaires (pièce d'identité, CV, références bancaires, exposé des motifs)	1
Dossiers étudiants	6
Dossiers médicaux	1
Dossiers médicaux des patients (depuis 2011, dossier des patients informatisés)	1
Dossiers PAT,	1
Dossiers PENS,	1
Dossiers RH	1
Fichiers Excel de suivi,	1
Fichiers vidéo et docs PWP de conférences et d'événements	1
Flyers,	3
Formulaire d'admission (patients et étudiants)	1
Garanties de prises en charge	1
Guide étudiants, programme des cours	1
Guides pour les équipes d'enseignants	1
Inventaire,	1
Lettre numérique (PDF)	1
Lettres papier,	1
Lettres/courriers	1
Lettres/courriers (philanthropie, juridique) : remerciement, courrier judiciaire des tribunaux	1
Liste de remboursement,	3
Liste/Annuaire d'adresses	1
Magazines	1
Mail (corps et pièces jointes)	7
Matériel d'enseignement	1
Newsletter,	2
Notes de frais,	3
Notes de synthèse	2
Notes de synthèse sur les événements	1
Notes/mémos (point qui fixe une situation),	1
Ordre du jour,	4
Permis de séjour	1
Plan d'études	1
Plateforme de gestion des inscriptions des étudiants	1
Politiques	1
PowerPoint,	1
Préavis d'organes	1
Préavis de votes	1
Procédures internes	1
Procédures sur le memento	1

Processus	2
Publications	1
PV,	6
Questionnaire,	1
Rappel de rdv patient (SMS)	1
rapport de synthèse,	1
Rapports annuels d'activité	1
Rapports annuels,	1
Rapports d'audit	1
rapports d'enquête,	1
Rapports financiers	1
Rapports scientifiques annuels,	1
Rapports scientifiques,	2
Rapports,	2
Règlements	1
Règlements d'études	1
Résultat d'examen	1
Résultats de recherche (fichiers Word)	1
Scan papier (pour consultation),	1
SI-DIFE	1
Supports de cours	1
Word,	1

Tableau 4 : Détails des types ressortis lors des *focus groups*

3 mars (UPER & UER)	5 mars (Divisions & Services)	10 mars (Divisions & Services)	12 mars (UPER & UER)	19 mars (Instances & Rectorat)
<p>Achats, Affiches, Contrats d'engagement, Contrats de prestation, Directives, Documents comptables, Documents de gouvernance (par ex. : organigramme), Documents stratégiques, Dossier collaborateurs, (majoritairement numérisés) Dossiers étudiants (dans les UPER mais aussi au CUI), Flyers, Liste de remboursement, Liste/Annuaire d'adresses Mails,</p>	<p>Base de données interne au service Bases de données (externes à l'UNIGE, FNS, Universités américaines) Contrats de recherche européens Contrats, Convention avec les partenaires Correspondance en lien avec les procédures formelles Courriers Directives, Documents de finances (notes de frais, etc.) Dossier collaborateurs, Dossiers étudiants, Guides pour les équipes d'enseignants</p>	<p>Accords de collaboration/partenariats avec d'autres Universités Accords pour co-financements de projets de recherche Accords pour cotutelles de thèses/collaboration Achats, Affiches, Annexes Bases de données (subsidés) Contrats, Conventions Directives, Documents comptables, Documents de gouvernance, Documents de procédure</p>	<p>Achats, Affiches, Annexes Articles scientifiques (PDF) Bases de données Contrats, Conventions Copies numériques et papiers de travaux d'étudiants Courrier (décisions) Déclarations d'accident Directives, Documents comptables, Documents de cours : papier, numérique, audio-visuel, Documents de gestion et de mission Documents de procédure</p>	<p>Consultations, Contrats, Conventions, courrier papier (en baisse), Documents confidentiels (externe à l'UNIGE) Dossier RH (à la DIRH sous format papier et numérique), fichiers Excel de suivi, lettre numérique (PDF) lettres papier, magazines mail, notes/mémos (point qui fixe une situation), PowerPoint, Préavis d'organes Préavis de votes Processus</p>

3 mars (UPER & UER)	5 mars (Divisions & Services)	10 mars (Divisions & Services)	12 mars (UPER & UER)	19 mars (Instances & Rectorat)
<p>Newsletter, Notes de frais, Ordre du jour, PV, Questionnaire, Rapports annuels, Rapports scientifiques,</p>	<p>Mails⁵², Matériel d'enseignement Ordre du jour, Politiques Procédures internes Procédures sur le memento PV, Règlements d'études</p>	<p>Dossier collaborateurs (CV, lettre de motivation, pièce d'identité, références bancaires, contrats/avenants aux contrats, fiche d'évaluation du collaborateur/gestion des conflits) Dossiers engagement pour étudiants temporaires (pièce d'identité, CV, références bancaires, exposé des motifs) Dossiers étudiants, Dossiers médicaux Flyers, Lettres/courriers (philanthropie, juridique) : remerciement, courrier judiciaire des tribunaux Liste de remboursement, Mails,</p>	<p>Documents pour les formations continues et les cours Dossiers étudiants, Dossiers médicaux des patients (depuis 2011, dossier des patients informatisés) Fichiers vidéo et docs PWP de conférences et d'événements Flyers, Formulaire d'admission (patients et étudiants) Garanties de prises en charge Guide étudiants, programme des cours Lettres/courriers Liste de remboursement,</p>	<p>publications PV, rapport de synthèse, Rapports d'audit rapports d'enquête, rapports, Word,</p>

⁵² La Cellule MOOC en utilise le moins possible.

3 mars (UPER & UER)	5 mars (Divisions & Services)	10 mars (Divisions & Services)	12 mars (UPER & UER)	19 mars (Instances & Rectorat)
		Newsletter, Notes de frais, Notes de synthèse Ordre du jour, Processus PV, Rapports scientifiques annuels, SI-DIFE	Mails (corps et pièces jointes) Notes de frais, Notes de synthèse Notes de synthèse sur les événements Ordre du jour, Plateforme de gestion des inscriptions des étudiants PV, Rappel de rdv patient (SMS) Rapports annuels d'activité Rapports financiers Rapports scientifiques, Règlements Résultat d'examen Résultats de recherche (fichiers Word)	

Annexe 7 : Comparatif entre les résultats de l'utilisation des dispositifs (Questionnaires, *Focus groups*)

Figure 31 : Dispositifs utilisés par plus de 80% des entités interrogées (questionnaires)

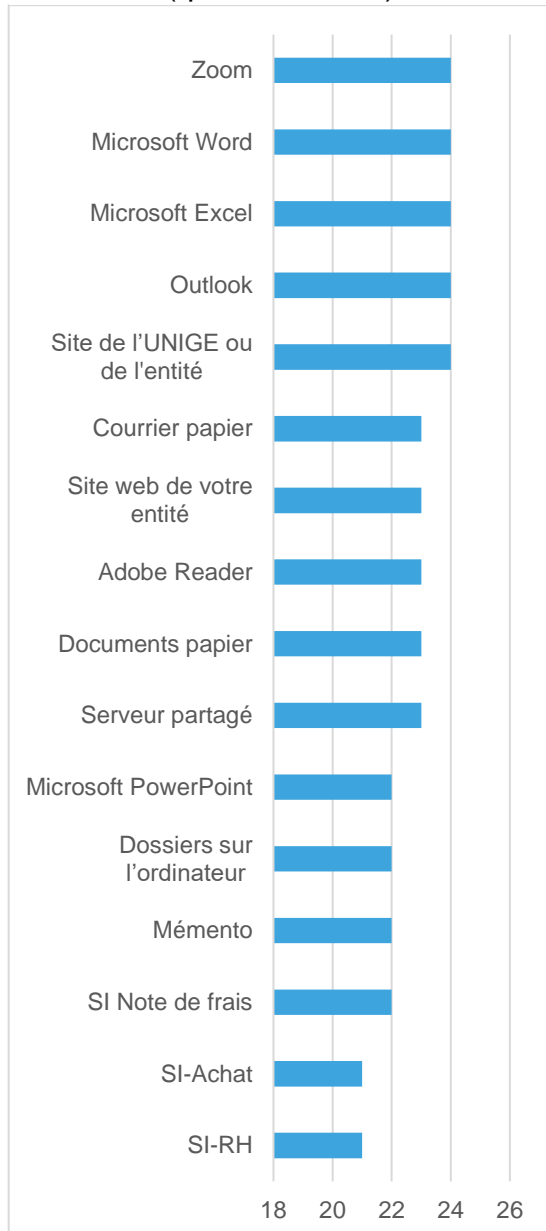
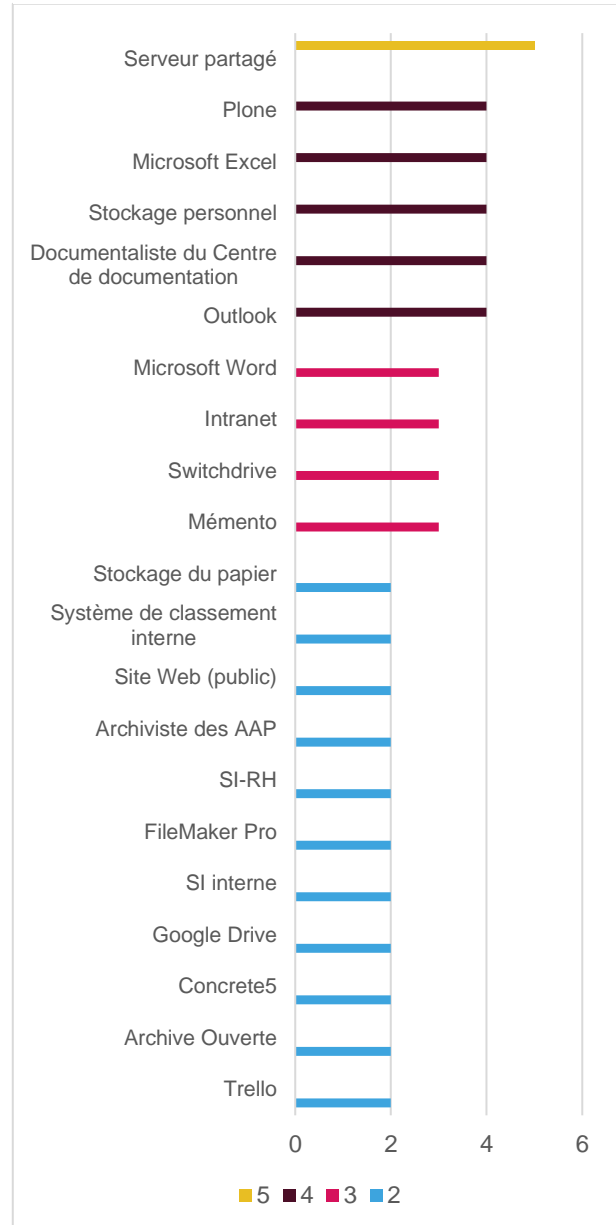


Figure 32 : Outils mentionnés plus d'une fois lors des *focus groups*



Annexe 8 : Pourcentage d'utilisation des dispositifs à l'UNIGE

Figure 33 : Classement des dispositifs utilisés à l'UNIGE (par catégories du questionnaire)

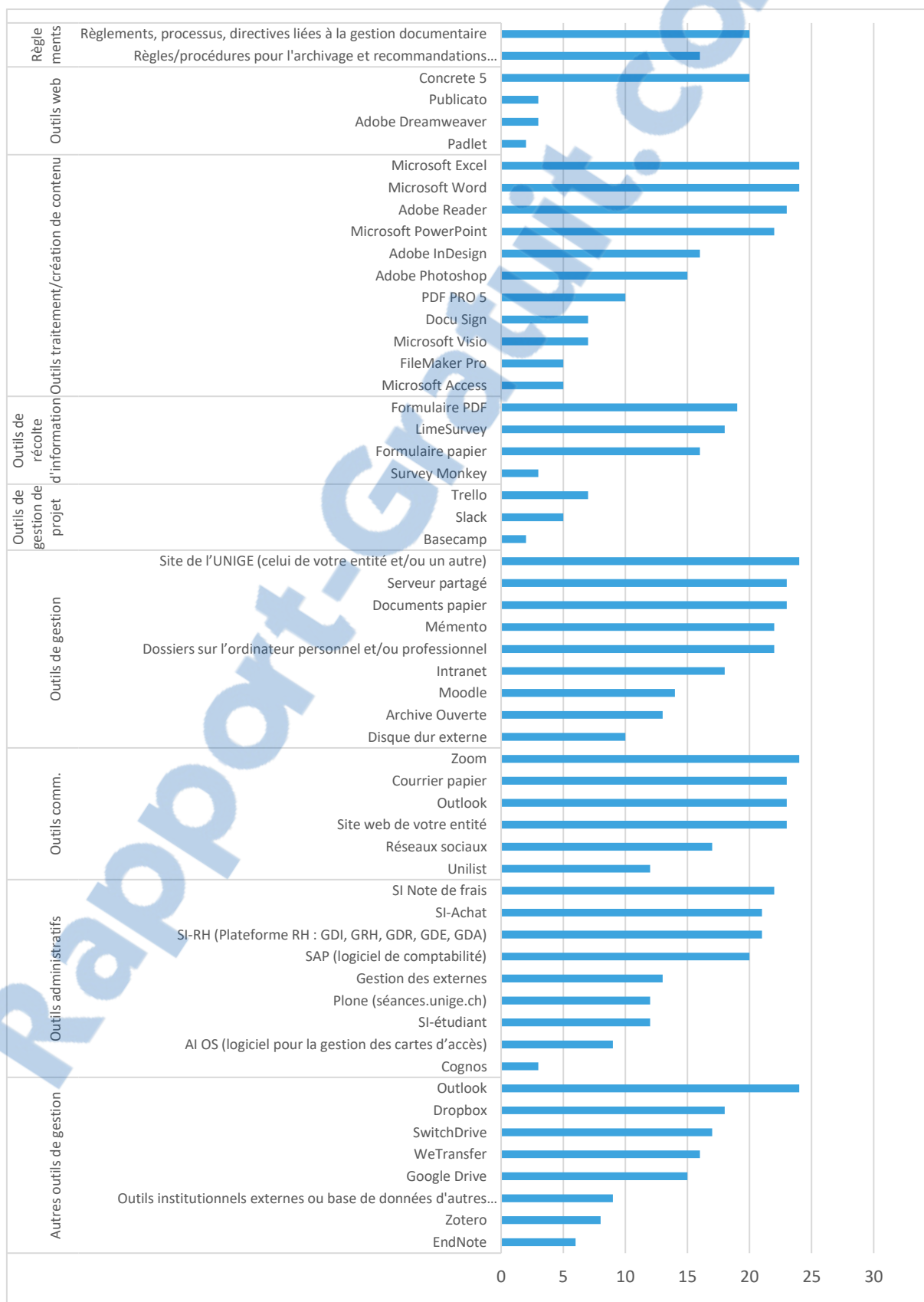
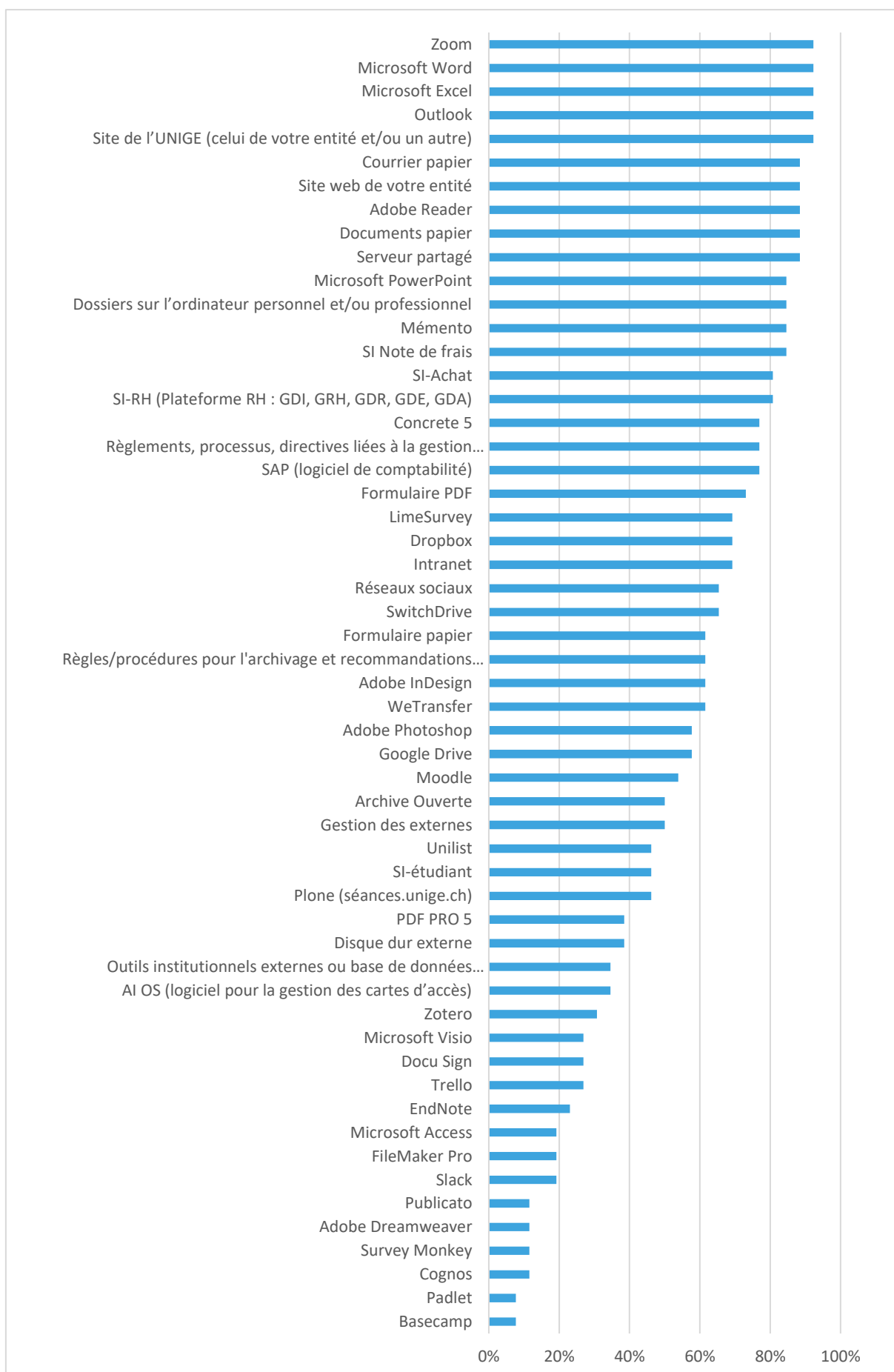


Figure 34 : Classement des dispositifs utilisés à l'UNIGE



Annexe 9 : Projets des entités concernant la gestion de l'information

Il s'agit ici d'une liste exhaustive des projets touchant à la gestion de l'information mentionnés par les entités lors des *focus groups*.

Tableau 5 : Projets en cours ou à venir

Entité	Descriptif du projet	Mots-clefs
DIS	Réflexion menée sur la dématérialisation des thèses (notamment la problématique des signatures) et des contrats pour les dépôts de thèses qui sont encore actuellement en format papier.	Dématérialisation
UNITEC	Projet de gestion des contrats avec une signature électronique avec comme objectif d'avoir un suivi complètement électronique.	Signature électronique, gestion électronique
DIS – CODIS	Réflexion pour un changement d'outils pour l'Intranet avec notamment la gestion des métadonnées et les modèles de documents.	Intranet, métadonnées, modèle/ <i>template</i> de documents
COCSIM ⁵³	Projet concernant les signatures électroniques	Signature électronique
ISE	Constitution d'une base de données collaborateurs/trices notamment dans l'objectif de les trier par faculté ou par thématique. Effectué par un partenaire externe d'ici 3 mois. Des solutions similaires existent déjà dans d'autres facultés mais elles n'ont pas souhaité les transmettre.	Annuaire/Base de données des collaborateurs/trices
SAI : accords, partenariats et interface	Système de plateforme pour la mobilité notamment dans l'objectif de faire du <i>reporting</i> sur les universités partenaires afin de mieux connaître/gérer la mobilité des étudiant-es. Effectué par un partenaire externe d'ici 2 ans.	Plateforme de suivi (mobilité), <i>reporting</i>
DIRH	Ajout de fonctionnalités à l'outil SI-RH : outils de GED permettant de créer des documents/formulaires et de les préremplir. Projet non initié, à venir à plus ou moins long terme. Une réflexion est également menée concernant la gestion des accès aux dossiers du personnel	Pré-remplissage automatique Gestion des accès
DIFÉ	SI-DIFÉ dans l'objectif d'unifier les différents services : socle informationnel commun pour notamment faire du <i>reporting</i> . Cette plateforme servira aussi de plateforme d'archivage et de valorisation des documents produits (dessins, vidéo, ...). Projet déjà démarré il y a 2 ans et avec une réalisation de longue durée.	<i>Reporting</i> , archivage électronique (audio-visuel), valorisation (audio-visuel)

⁵³ Coordination des SI-métiers

DiSTIC	Projet SI-étudiant. Projet en cours depuis un certain temps.	
--------	--	--

Deux projets déjà aboutis sont ressortis lors des discussions. Nous les mentionnons ci-après pour information.

Tableau 6 : Projets déjà effectués

Entité	Descriptif du projet	Mots-clefs
CUI	Base de données collaborateurs/trices a été développée sur Concrete 5 <i>Le lien entre de l'annuaire de l'UNIGE et cette base de données n'est pas automatique.</i>	Annuaire/Base de données
COFIL ⁵⁴	Réflexion menée sur les outils par Jean-Marc Giagnoli dans l'objectif d'obtenir une vision globale sur les <i>outputs</i> de la recherche (projet 153 - BDR, 06.02.2017). Ce projet a été abandonné pour cause de difficultés à fédérer les avis.	<i>Reporting</i> (sur la recherche)

⁵⁴ Comité de pilotage

Annexe 10 : Difficultés rencontrées par les entités (tableau synthétique et détails)

Nous avons regroupé les différentes difficultés ressorties lors de notre état des lieux selon les phases de gestion documentaire : création, partage, recherche, organisation, conservation à long. Cette annexe offre un tableau synthétique des difficultés puis les détaille afin que ces informations puissent être au mieux réexploitées en cas de besoin par l'UNIGE.

Tableau 7 : Synthèse des difficultés pour la gouvernance informationnelle par rapport aux phases de gestion documentaire

Général

- **pas de consignes ni de procédures**
- **pas de vision globale ni de transversalité des informations**
- **pas de pratiques documentaires uniformisées**
- **pas de formation**
(et manque de proactivité pour transmettre les informations)
- **manque de ressources humaines, financières et techniques**
- diminution du contact humain

Création

- **suivi des documents**
- **signature électronique**
- lenteur du processus lié à SAP
- lenteur du processus de numérisation

Partage interne

- **obtention/traçabilité des informations à l'UNIGE**
 - pas de vision globale/transversalité
- **transmission non sécurisée de données personnelles/sensibles**
- **perte d'informations**
- incommodité de la gestion des accès

Partage externe

- **dispositifs institutionnels non adéquats pour une utilisation par des externes**

Recherche

- **dissémination de l'information**
- outils méconnus et/ou peu performants
- hétérogénéité de l'information

Organisation – Stockage & Classement

- **perte d'informations**
- **inquiétude pour la sécurité et la fiabilité à long terme du stockage**
- **tri de l'information difficile → stockage massif**
- pas d'uniformisation des pratiques de nommage et de classement

Conservation à long terme

- **difficulté à évaluer l'importance de l'information**
- **pas de système d'archivage numérique**
- **pas de contrôle du suivi des règles établies**
- préparation difficile des documents à archiver

Difficultés générales

Général

- **pas de consignes ni de procédures**
- **pas de vision globale ni de transversalité des informations**
- **pas de pratiques documentaires uniformisées**
- **pas de formation**
(et manque de proactivité pour transmettre les informations)
- **manque de ressources humaines, financières et techniques**
- diminution du contact humain

Pas de consignes ni de procédures

L'absence de règlements ou de politique générale pour la gouvernance de l'information, plus particulièrement la gestion des documents est le point le plus important. Celui-ci est d'ailleurs à l'origine de ce Travail de Bachelor. Il est en partie la cause de la majorité des autres difficultés exprimées lors des *focus groups* et des entretiens individuels. Ce manque de procédures touche également l'aspect technique des outils informatiques à l'UNIGE. En effet, les participant-es ont relevé que la DiSTIC ne fournit pas de recommandations, notamment concernant la fiabilité et la sécurité, pour les outils actuellement utilisés ou nécessaires⁵⁵.

Pas de vision globale ni de transversalité des informations

La gestion de l'information à l'UNIGE souffre d'un manque de transversalité ce qui ne permet pas une vision globale des documents et des informations, que cela soit de façon générale à l'UNIGE ou parfois même au sein des entités. Bien souvent, les collaborateurs/trices s'interrogent si l'information existe ou non. En effet, elles/ils n'ont pas une bonne visibilité des

⁵⁵ Nous avons trouvé un *Catalogue des services numériques* (DiSTIC [s. d.]). Cependant, nous n'y avons effectivement pas trouvé de recommandations pouvant répondre aux interrogations des participant-es.

informations, notamment à cause de pratiques non uniformisées (comme le nommage des fichiers). Cela résulte principalement du manque de consignes.

La multitude de plateformes utilisées à l'UNIGE dessert également cette unification de l'information : l'information et les documents sont dispersés et parfois stockés ou récoltés à double. Par exemple, les données RH requises dans les formulaires doivent être complétées à double par la hiérarchie et la/le futur-e employé-e – la DIRH tient compte de cette situation et sa résolution fait partie d'un projet (cf. 6.5 Projet à venir). Le manque de transversalité au sein des entités et de l'UNIGE touche également la multitude de projets menés dans l'institution que ce soit pour le suivi de projets mais également pour la prise de connaissance des autres projets menés ou en cours.

Pas de pratiques documentaires uniformisées

Au sein des entités, le manque de vision globale complexifie les tâches quotidiennes car il y a rarement des pratiques documentaires communes. L'historique des dossiers et, par conséquent sa compréhension, n'est pas toujours unifié et dépend de la sensibilité de chacun-e : les informations sont tantôt isolées, tantôt regroupées en dossier. La constitution des dossiers concernant un sujet – projet, campagne de communication, etc. – est donc complexe.

La gestion des dossiers en cours engendre aussi des difficultés dans la répartition des tâches, surtout lorsque plusieurs personnes en ont la charge.

De plus, il est important de noter que les collaborateurs/trices ne connaissent pas toutes les fonctionnalités des outils à leur disposition. Il en découle parfois des difficultés à trouver des informations (cf. 7.1.5 Difficultés à retrouver l'information). Dans ce second cas, l'aide de la responsable du Centre de documentation du Rectorat est fort appréciée par les collaborateurs/trices.

Pas de formation

Une difficulté qui rejoint les points précédents est le manque de formation et de communication autour de la gestion de l'information. Cela n'est pas ressorti expressément lors des discussions mais cela correspond aux besoins exprimés sur les post-its en fin de *focus groups* et aussi dans les réponses de certaines entités au questionnaire. En effet, il est important de mentionner que les entités ne sont globalement pas assez sensibilisées et formées à la gestion des documents et plus largement à la gouvernance de l'information.

Il est parfois difficile aux collaborateurs/trices d'être proactifs/ves dans la démarche de transmission de l'information. Cette dernière dépend notamment de la disponibilité en fonction de la charge de travail, de la sensibilité et de la proactivité de chacun-e. Nous notons un manque de proactivité dans la transmission d'information, et donc, de sensibilisation des entités de la part des organes impliqués dans la gestion de l'information (notamment les Archives Administratives et Patrimoniales). En effet, de nombreux/ses représentant-es auraient souhaité être informé-es des règles de conservation avant d'en avoir réellement besoin. C'est bien souvent la nécessité qui est à l'origine du partage et non pas une formation ou sensibilisation ou réglementation qui va permettre la prise de connaissance des documents.

Manque de ressources humaines, financières et techniques

Outre la formation et la communication, les participant-es ont soulevé que les ressources humaines, financières et techniques manquaient pour la gouvernance de l'information et qu'ils regrettaient la difficulté des entités à se fédérer autour d'un projet. En effet, chaque entité possède certaines solutions pouvant être utiles ainsi que des ressources engagées dans des projets pouvant être similaires à ceux d'autres entités. Les interrogé-es déplorent cela car « le manque de ressources [...] renforce la culture de l'optionalité »⁵⁶ : les entités ne se sentant pas soutenues se retrouvent à développer voire bricoler des solutions de leur côté. Ces solutions internes sont d'ailleurs fortement liées aux ressources techniques disponibles : toutes les entités ne sont pas dotées d'informaticien-ne et se tournent donc vers la DiSTIC et des prestataires externes.

Outre les difficultés à obtenir un outil informatique adéquat pour leurs besoins, les collaborateurs/trices ont aussi des difficultés à obtenir de l'aide pour résoudre leurs problèmes techniques. Ils déplorent le manque de petites mains IT disponibles pour les aider : les demandes de soutien IT sont régulièrement transmises aux correspondant-es informatiques des UPER et UER, si elles en possèdent. Il a été rappelé que ces correspondant-es, payé-es par les entités (et non par la DiSTIC), ne sont pas des professionnel-les IT et que ce statut de correspondant-e informatique n'est pas leur fonction de base, qu'ils font cela à leur gré. Il a néanmoins été relevé que certaines ressources IT adéquates sont disponibles, par exemple les deux responsables informatiques de la DiSTIC dédié-es au site Web de l'UNIGE. Elles/Ils sont fort apprécié-es car efficaces et à l'écoute, mais leur disponibilité est restreinte par leur hiérarchie.

Diminution du contact humain

À cause des adresses mails génériques, les participant-es ont déploré le manque de contact humain lors des demandes de dépannage technique, à l'instar d'un service après-vente d'un opérateur téléphonique.

Difficultés lors de la création des documents

Création

- suivi des documents
- signature électronique
- lenteur du processus lié à SAP
- lenteur du processus de numérisation

Suivi des documents

Lors de la création de documents, le point le plus essentiel - cela pour la grande majorité des entités - est la difficulté à créer et conserver un *workflow* des documents. En effet, le travail (souvent collaboratif) pour la conception des documents et leur approbation demande actuellement énormément de temps car aucun outil adapté ne le permet. Les solutions maison de création et de suivi des documents sont les échanges de documents par mail (avec ou sans

⁵⁶ Intervention d'un-e participant-e lors des focus groups

modification du nommage) et, parfois, un document Excel relevant l'historique des actions des collaborateurs/trices.

Signature électronique

Il est également important pour les entités de certifier et donc de signer les documents produits. Le passage à des documents numériques rend cela plus compliqué. En effet, l'UNIGE ne possède actuellement pas de système de signature électronique global. Certain-es collaborateurs/trices, comme les vice-recteurs/trices ou prochainement les employé-es de l'UNITEC, possèdent une signature électronique valide. Or, il s'agit d'un retard significatif (au niveau national et européen) selon un-e participant-e et peut même occasionner des pertes de contrats avec des partenaires externes car le processus de signature ne peut pas être mené dans les délais. Actuellement, différentes solutions sont mises en place pour pallier cette situation : signature via Adobe Sign, scan de signature manuscrite ou envoi des documents papier en courrier recommandé. Cette dernière option est chronophage et coûteuse surtout lorsqu'il y a beaucoup de signataires – par exemple, pour les accords de cotutelle de thèses.

Lenteur du processus lié à SAP (logiciel de comptabilité de l'UNIGE)

Les processus de transmission des documents liés à SAP sont également à considérer dans cette phase de création. En effet, l'actualisation des informations dans SAP est jugée trop lente (surtout en fin d'année lors des clôtures de budget). Actuellement, certaines entités rentrent les transactions dans un fichier Excel afin de garder une trace de l'information même lorsque les données sur SAP ne sont pas encore actualisées.

Lenteur du processus de numérisation

La signature électronique et les processus liés à SAP vont de pair avec le processus de numérisation des documents papier qui prend trop de temps selon certain-es participant-es.

Difficultés lors du partage de l'information

Partage interne

- **obtention/traçabilité des informations à l'UNIGE**
 - pas de vision globale/transversalité
- **transmission non sécurisée de données personnelles ou sensibles**
- **perte d'informations**
- incommodité de la gestion des accès

Obtention/traçabilité des informations à l'UNIGE

Globalement, la gouvernance de l'information à l'UNIGE manque de transversalité. Cela se retrouve de manière significative dans les problématiques de transmission d'informations déjà mentionnées précédemment. Par conséquent, cela complique la gestion quotidienne et occasionne une perte de temps. Par exemple, il peut être difficile pour les secrétaires des UPER et UER de jongler avec les nombreux règlements des programmes d'études et leurs différentes versions. Comme il y a peu de transversalité, il est également difficile d'être au fait de la dernière mise à jour de documents. Par exemple, l'actualisation de documents sur le Mémento demande d'aller vérifier les versions par soi-même – la *newsletter* des mises à jour

du Mémento a été proposée comme solution nécessitant moins de proactivité. Les changements d'informations dans les dossiers collaborateurs/trices qui ne sont pas ou peu remontés à la DIRH illustre également ce propos.

Transmission non sécurisée de données personnelles ou sensibles

Il arrive également aux collaborateurs/trices de vouloir se concerter et donc d'échanger des données personnelles ou sensibles (comme des dossiers patient-es). Or, un-e représentant-e d'entité a exprimé son inquiétude car ces fichiers sont régulièrement transmis en pièces jointes de mails, ces derniers n'étant pas des mails sécurisés (pas de cryptage). Cela sous-tend également le besoin de formation et de sensibilisation des collaborateurs/trices à la protection des données personnelles. De plus, les restrictions d'accès aux dossiers RH sont encore difficilement acceptées : même si tout est numérisé, certain-es collaborateurs/trices conservent les dossiers RH papier afin d'avoir toujours accès aux informations.

Perte d'informations

Lors des procédures internes, il peut arriver que les entités doivent s'envoyer des originaux papier par courrier (comme par exemple pour les notes de frais). Les *focus groups* ont révélé que cette méthode de transmission d'informations n'était pas sans risque et par conséquent, que certains courriers peuvent se perdre en chemin. La transmission d'informations au sein même d'une entité doit aussi être considérée. En effet, de nombreux/ses représentant-es s'inquiètent des pertes d'informations après leur départ de l'entité et, de manière générale, lors des transitions de poste (dossiers et boîte mail personnels).

Incommodité dans la gestion des accès

Pour faire écho à la transmission des données personnelles ou sensibles, les entités ont également soulevé la complexité des accès aux informations.

Difficultés à partager l'information avec des externes

Les entités rencontrent aussi des difficultés lorsqu'il s'agit de transmettre l'information à des personnes extérieures à l'UNIGE (ne possédant donc pas de login AAI).

Partage externe

- **dispositifs institutionnels non adéquats pour une utilisation par des externes**

Dispositifs institutionnels non adéquats pour une utilisation par des externes

Les difficultés liées au partage avec des personnes externes sont fortement dépendantes des fonctionnalités des outils et de la gestion des accès y relatifs. En effet, pour pouvoir utiliser les dispositifs de l'UNIGE, il faut posséder un login AAI. Cela occasionne notamment des complications avec Moodle. De plus, les entités n'ont pas d'outil *cloud* institutionnel ou d'outils de communication tel que Zoom qui permettent une utilisation avec des externes. Afin de pouvoir néanmoins collaborer, les entités se tournent vers des outils tout public tel que Google Drive ou doivent faire une demande de création d'un login AAI pour chaque personne extérieure.

Difficultés à retrouver l'information

Recherche

- **dissémination de l'information**
- outils méconnus et/ou peu performants
- hétérogénéité de l'information

Dissémination de l'information

Pour rechercher une information, les entités font face à une multitude de plateformes et d'outils. Elles doivent donc d'abord savoir où chercher l'information et cela n'est pas toujours facile. Il leur est également difficile de savoir si l'information existe ou non. Ce point rejoint le manque de vision globale (*Pas de vision globale ni de transversalité des informations*, p.96) en précisant ses impacts sur la recherche.

Selon les participant-es, la recherche des décisions est également complexe car il n'y a souvent pas de moyen de les regrouper ou de les rechercher par sujet. C'est notamment le cas des procès-verbaux déposés sur Plone : les points à l'ordre du jour sont regroupés, bien évidemment, par séance. Il n'y a aucun moyen de les regrouper en fonction du sujet traité ce qui rend la recherche laborieuse.

Outils méconnus et/ou peu performants

Dans le même ordre d'idée, trouver des informations sur certaines plateformes, notamment Plone et le Mémento est une tâche ardue car leurs moteurs de recherche sont jugés peu performants. Pour le Mémento, comme son accès est public, cela peut être résolu en faisant une recherche Google (car son contenu y est référencé). Cette solution n'est malheureusement pas applicable aux plateformes dont le contenu est limité à l'UNIGE ou à une entité.

Concernant les fonctionnalités des outils, certaines sont méconnues et engendrent donc des difficultés supplémentaires. Par exemple, le Mémento est parfois jugé trop gros, mais il possède une arborescence (Table des matières) qui permet de naviguer dans les différents axes. Nous notons cependant que cette fonctionnalité n'est disponible que sur la page d'accueil et ne permet pas d'affiner une recherche avec, par exemple, un tri par facettes.

Hétérogénéité de l'information

Enfin, il est important de mentionner que le manque d'uniformisation des pratiques (notamment en ce qui concerne le nommage) rend la recherche de documents plus difficile. Ce point est abordé dans le sous-chapitre *Pas d'uniformisation des pratiques de nommage et de classement* ci-après, page 103.

Difficultés dans l'organisation de l'information

Organisation – Stockage & Classement

- **perte d'informations**
- **inquiétude pour la sécurité et la fiabilité à long terme du stockage**
- **difficultés à trier l'information → stockage massif**
- pas d'uniformisation des pratiques de nommage et de classement

Perte d'informations

Les difficultés rattachées à l'organisation concernent principalement le stockage des documents. Celui-ci n'est pas complètement sûr actuellement car les participant-es nous ont évoqué des pertes de documents qu'ils soient papier ou numériques.

Inquiétude pour la sécurisation et la fiabilité à long terme du stockage

Ces suppressions imprévisibles ne font qu'accroître la méfiance des collaborateurs/trices face au stockage et archivage à long terme des documents numériques. En effet, les participant-es s'inquiètent pour la fiabilité de leur stockage numérique sur les différentes plateformes et outils de l'UNIGE notamment pour des formats de fichiers particuliers tel que les images (photos, images radiologiques). De plus, les participant-es ont aussi mentionné le manque d'informations sur le degré de sécurité des plateformes (que ce soit au sujet des outils proposés par l'UNIGE ou externes) et cela bien qu'ils aient déjà demandé des précisions à la DiSTIC. Cette inquiétude porte notamment sur le stockage de données sensibles tels que des scans de signatures manuscrites ou les travaux confidentiels de CAS, MAS et DAS de la formation continue. Pour ces derniers, les options de confidentialité et d'embargo de l'Archive ouverte de l'UNIGE ont été proposées comme solution lors de la discussion – cela reflète donc également la méconnaissance des fonctionnalités des outils mis à disposition par l'UNIGE.

Difficultés à trier l'information

La masse de documents est l'autre écueil lié au stockage. En effet, les entités manquent actuellement d'espace qu'il soit physique (ex. : étagères) ou numérique (ex. : serveur partagé, boîte mail Outlook). Cette situation se produit même dans certaines entités connaissant les calendriers de conservation établis par les Archives (AAP). Cela s'explique notamment car les durées après lesquelles certains documents peuvent être supprimés, selon le calendrier, ne prennent pas en compte les délais imposés par les organes de certification. Pour ce qui est des mails et de leurs pièces jointes, il est ressorti que la limitation du stockage sur Outlook sera levée selon la DiSTIC⁵⁷. Globalement, il est surtout important de noter que les entités ont peur de jeter et ont de la peine à identifier ce qui est important de ce qui ne l'est pas.

Nous tenons à préciser que le calendrier de conservation des Archives Administratives et Patrimoniales (AAP) a été mentionné, mais qu'un autre règlement, peut-être moins connu, est disponible notamment pour aider à l'élimination des documents : *Constitution et gestion des archives de bureau* (DIS 2017c).

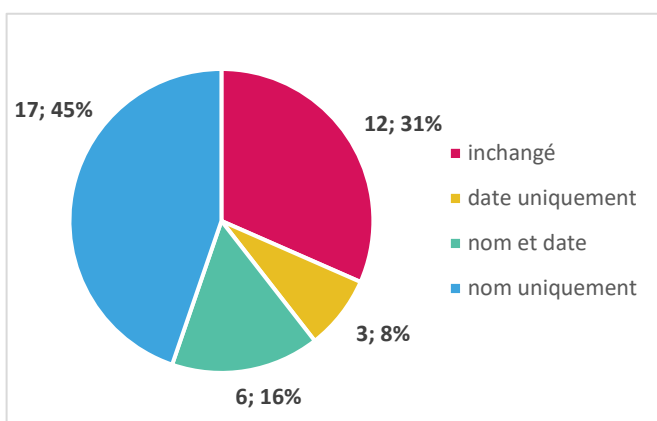
⁵⁷ Cette information n'a pas été vérifiée auprès de la DiSTIC.

Pas d'uniformisation des pratiques de nommage et de classement

Reprenant le manque de vision globale qui est ressorti aux phases de partage et de recherche, la notion de classement pose également quelques difficultés car les dispositifs et le manque de règles ne se prêtent pas à une uniformisation. Le stockage et le classement ne sont pas homogènes entre les documents papier et numériques et entre les différentes plateformes utilisées. En effet, il y a différentes pratiques de nommage des documents et différentes pratiques de structure en dossiers et sous-dossiers (certains optent notamment pour un dossier « old » contenant les anciennes versions des fichiers).

Ce résultat est la raison majeure pour laquelle nous n'avons pas procédé à un inventaire aussi général soit-il auprès des entités : il n'y a pas de plan de classement commun. Nous avons néanmoins pu mettre les participants à l'épreuve lors de l'envoi des questionnaires Word pour lesquels nous n'avions pas spécifié de nommage afin d'analyser sous quel nom les entités allaient les renvoyer.

Figure 35 : Nommage des questionnaires retournés



À titre d'information, nous mentionnons que, lors de la démarche des questionnaires Word, plus des deux tiers des entités ont modifié le nom du fichier, mais les pratiques restent différentes : 60% (17 + 6) des entités ont ajouté leur nom, 24% (3+6) ont mis la date, un petit tiers (31%) des entités n'ont pas changé le nom du fichier.

Difficultés pour la conservation à long terme

Conservation à long terme

- **difficultés à évaluer l'importance de l'information**
- **pas de système d'archivage numérique**
- **pas de contrôle du suivi des règles établies**
- **préparation difficile des documents à archiver**

Difficultés à évaluer l'importance de l'information

La problématique du stockage massif auquel sont confrontées les entités découle de leur difficulté à trier les documents. Cette opération de tri est également perçue par les collaborateurs/trices dans un objectif d'archivage définitif et donc liée à l'importance des documents produits. Parmi les types de documents nécessitant des précisions sur leur valeur, il y a : les différentes versions des documents (*versioning*), les résultats d'examen, les échanges avec de potentiel-les étudiant-es qui ne s'inscrivent finalement pas, les mails, les dossiers de cotutelle, les accords de collaboration, les données RH devant normalement être

supprimées (mais qui sont néanmoins gardées). Une partie des réponses à ces questions se trouvent dans la directive de la DIS (2017c) déjà mentionnée précédemment.

Certain-es participant-es ont également indiqué qu'il fallait faire quelque chose pour les documents papier vieux de plus de 10 ans qui sont encore stockés par l'entité dans, par exemple, des tiroirs de bureau (dossiers suspendus).

Pas de système d'archivage numérique

Comme les documents numériques prennent toujours plus d'importance à l'UNIGE, l'enjeu essentiel est de pouvoir les archiver. En effet, les entités sont actuellement dans l'incapacité d'archiver leurs documents numériques et cela cause beaucoup d'inquiétudes pour la conservation future des informations. Les plateformes comme Plone ou le stockage sur le serveur partagé sont-ils fiables à long terme ? L'UNIGE possèdera-t-elle toujours les licences pour ouvrir des documents au format propriétaire ? Les procédures qui impliquent une destruction de l'original papier après un scan, par exemple pour les contrats, sont-elles adéquates alors qu'aucun système d'archivage numérique n'est actuellement en place ?

Pas de contrôle du suivi des règles établies

Lorsque que l'on parle de gouvernance de l'information, il est important de considérer les notions de rôles et de responsabilités y relatives. Certain-es participant-es sont conscient-es que des suppressions volontaires ou involontaires de documents peuvent être faites par les collaborateurs/trices donnant ainsi lieu à des pertes d'information. Les responsables d'entités connaissent les règles de conservation des AAP mais soulignent qu'elles/ils n'ont aucun moyen de vérifier leur suivi.

Préparation des documents à archiver

Le dernier point délicat pour la phase de conservation touche à la préparation des documents à verser aux Archives Administratives et Patrimoniales (AAP). En effet, les documents demandés sont bien souvent dispersés dans différents dossiers et cela complique le versement non seulement pour chaque collaborateur/trice mais également pour les responsables des Archives.

De plus, les AAP déplorent que les versements ne soient plus systématiques, idéalement tous les 10 ans. Actuellement, ils sont majoritairement effectués quand les entités ont besoin de libérer de l'espace.

Le Centre de documentation du Rectorat, quant à lui, récolte notamment le courrier afin d'avoir un suivi complet des décisions prises au Rectorat. Pour ce faire, les collaborateurs/trices du Rectorat doivent transmettre les mails importants reçus sur leur boîte mail afin qu'ils soient traités et stockés par le Centre de documentation. Cette transmission d'information, ici encore, n'est pas systématique : les collaborateurs/trices participent mais le choix des mails transmis dépend lourdement de la charge de travail et des sensibilités de chacun et de chacune.

Annexe 11 : Synthèse des améliorations exprimées par les entités

Cette annexe présente un tableau synthétique des besoins exprimés par les entités. Ceux-ci sont rattachés aux difficultés qu'ont exprimées les participant-es aux *focus groups*. Comme pour l'annexe précédente, nous présentons ici en détails les besoins exprimés afin que ces informations puissent être réexploitées en cas de besoin. Dans un but d'exhaustivité, nous avons également ajouté les quelques besoins supplémentaires qui ont été mentionnés lors des discussions (inclus dans les informations ci-après) et via les formulaires (cf. *Besoins supplémentaires* en fin d'annexe, p.116).

Tableau 8 : Synthèse des besoins exprimés par les entités

Général	
Difficultés	Besoins
<ul style="list-style-type: none"> • pas de consignes ni de procédures • pas de vision globale ni de transversalité des informations • pas de pratiques documentaires uniformisées • pas de formation (et manque de proactivité pour transmettre les informations) • manque de ressources humaines, financières et techniques • diminution du contact humain 	<ul style="list-style-type: none"> • Politique et procédures institutionnelles claires pour les documents papier et numériques (création, classement, accès, stockage, archivage) • répertoire d'information et des outils (savoir ce qui est disponible et où : programmes, projet, ...) • réduction du nombre de programmes utilisés et création de liens entre ceux-ci • contrôle de la production documentaire • formation et sensibilisation • communication pro-active • consultants et personnes ressources (en information documentaire et en informatique) • développement centralisé et diffusion uniforme des outils

Création

Difficultés

- suivi des documents
- signature électronique
- lenteur du processus lié à SAP
- lenteur du processus de numérisation

Besoins spécifiques

- logiciel de GED
- procédures
- système de signature électronique
- recommandations
- procédure de numérisation
- conservation du support papier pour certains cas

Partage interne

Difficultés

- obtention/traçabilité des informations à l'UNIGE
 - pas de visions globale/transversalité
- transmission non sécurisée de données personnelles/sensibles
- perte d'informations
- incommodité de la gestion des accès

Besoins spécifiques

- décloisonnement et accessibilité de l'information (transparence, traçabilité, responsabilités, suivi de l'information)
- amélioration et clarification de l'accès aux données RH
- procédures et outil pour les données sensibles (utilisation, transmission, conservation)
- accès aux données RH
- accès aux documents archivés

Partage externe

Difficultés

- dispositifs institutionnels non adéquats pour une utilisation par des externes

Besoins spécifiques

- Outils UNIGE numériques ouverts aux externes

Recherche

Difficultés

- dissémination de l'information
- outils méconnus et/ou peu performants
- hétérogénéité de l'information

Besoins spécifiques

- décloisonnement et accessibilité de l'information (transparence, traçabilité, responsabilités, suivi de l'information)
- répertoire d'information

Organisation – Stockage & Classement

Difficultés

- **perte d'informations**
- **inquiétude pour la sécurité et la fiabilité à long terme du stockage**
- **tri de l'information difficile → stockage massif**
- pas d'uniformisation des pratiques de nommage et de classement

Besoins spécifiques

- règles pour le stockage
- **augmentation de l'espace de stockage**
- plan de classement institutionnel

Conservation à long terme

Difficultés

- **difficulté à évaluer l'importance de l'information**
- **pas de système d'archivage numérique**
- **pas de contrôle du suivi des règles établies**
- préparation difficile des documents à archiver

Besoins

- **procédures pour l'archivage** (papier et numérique)
- **formation**
- **système d'archivage numérique**

Améliorations générales

Général

Difficultés

- **pas de consignes ni de procédures**
- **pas de vision globale ni de transversalité des informations**
- **pas de pratiques documentaires uniformisées**
- **pas de formation**
(et manque de proactivité pour transmettre les informations)

Besoins

- **politique et procédures claires pour les documents papier et numériques**
(création, classement, accès, stockage, archivage)
- **répertoire d'informations et des outils** (savoir ce qui est disponible et où : programmes, projets, ...)
- **réduction du nombre de programmes informatiques utilisés** et création de liens entre ceux-ci
- contrôle de la production documentaire
- **formation et sensibilisation**
- **communication pro-active**

- **manque de ressources humaines, financières et techniques**
- **consultants et personnes ressources** (en information documentaire et en informatique)
- **développement centralisé et diffusion uniforme des outils**
- diminution du contact humain

Politique et procédures claires pour les documents papier et numériques

54% des entités représentées (20 sur 37) souhaitent la mise en place de procédures à l'UNIGE et 38% des entités (14 sur 37) estiment cette mise en œuvre comme prioritaire. Notons que sur toutes les améliorations proposées 22.5% (25 sur 111) concernent le besoin de règlements pour la gouvernance de l'information à l'UNIGE et parmi celles-ci seulement 5 portent uniquement sur l'archivage. Cela témoigne que les entités n'ont pas besoin uniquement d'une réglementation pour l'archivage mais pour toute la gestion documentaire et son contrôle. Les représentant-es des entités ont vivement exprimé la nécessité de mettre en place, au niveau institutionnel, des procédures et une politique claires qui couvrent les scénarios rencontrés par les entités tout au long de la gestion documentaire papier et numérique : création, classement, accès, stockage, archivage.

Les besoins de procédures étaient d'ordre général, mais ils ont aussi été soulevés pour des sujets précis notamment la signature électronique et les données sensibles. Outre ces deux besoins exprimés plusieurs fois, voici la liste exhaustive des éléments nécessitant des règlements selon les participant-es : critères de préservation, processus de destruction, précision sur les archives papier encore nécessaires, sécurité des archives papier stockées dans les entités, plan de classement, définition des rôles et responsabilités, les outils informatiques à utiliser ou non.

Répertoire d'informations et des outils

Tout comme le besoin de procédures globales, les entités ont besoin d'une uniformisation et d'accessibilité des informations. Concernant la difficulté à obtenir une certaine vision globale et une transversalité des informations, nous avons ressorti les besoins exprimés suivants. Certaines entités ont émis le souhait d'avoir un répertoire regroupant les outils informatiques des entités et de l'UNIGE en général ou encore un inventaire des documents de l'entité (ou plus largement de l'Université). En effet, que cela soit au niveau des employé-es, des entités ou de l'UNIGE, il est important de savoir quelles sont les informations existantes et où les trouver, ce qui n'est pas le cas actuellement.

Réduction du nombre de programmes informatiques utilisés

Afin d'améliorer la vision globale des informations, les entités ont également souhaité la réduction de la quantité d'outils informatiques. Leur multitude et leur diversité posent notamment des problèmes lorsqu'il s'agit de rechercher des informations. Ils souhaitent privilégier des outils de travail communs (surtout facultés et centres interfacultaires). À cela, s'ajoute le besoin d'avoir des plateformes et programmes informatiques interconnectés que cela soit pour un gain de temps et de traitement que pour une amélioration de la recherche. Il est prévu que le SI-RH et le logiciel des finances (SAP) communiquent entre eux.

Contrôle de la production documentaire

Le besoin de procédures mentionné précédemment va de pair avec la nécessité de pratiques documentaires unifiées et d'un certain contrôle de celles-ci. En effet, des processus définissant le *workflow* des documents ont été proposés sur un post-it afin d'uniformiser l'ensemble. Le contrôle et la restriction de la production documentaire permettrait de limiter le stockage des documents administratifs mais aussi et surtout les fichiers des chercheurs/ses⁵⁸ pour lesquels les entités doivent allouer de l'espace sur les serveurs.

Formation et sensibilisation

Le besoin de formation ou de sensibilisation n'est pas ressorti de façon significative lors des discussions. Cependant, cela a été grandement exprimé sur les post-its. 41% des entités (15 sur 37) souhaitent des formations et une meilleure communication concernant la gouvernance de l'information dont la gestion documentaire. Contrairement au besoin de procédures qui était souvent indiqué comme le plus important par les participant-es, seulement trois participant-es ont classé cette amélioration comme la plus importante. Ce besoin n'est pourtant pas à considérer comme de moindre importance car de nombreuses entités en ont fait part ce qui le rend important pour l'Université dans sa globalité. La formation a été inscrite sans forcément de détails supplémentaires, mais certain-es participant-es ont mentionné avoir besoin de soutien pour les axes spécifiques suivants : ressources à disposition, nouveaux logiciels et, globalement, le numérique. Il est d'ailleurs relevé que l'UNIGE a besoin de se tourner et de s'approprier une certaine culture du numérique.

Communication pro-active

La communication tout comme la sensibilisation et les conseils est un élément primordial pour les entités. Pour ce faire, elles ont besoin d'une transmission et d'un maintien à jour des informations : outils informatiques disponibles, règlements concernant la gestion des documents, bonnes pratiques pour le numérique, personnes de référence pour l'archivage ou le stockage des documents. Les entités ont notamment relevé le manque de proactivité de la part de l'UNIGE pour transmettre les règlements de gestion documentaire déjà existants comme par exemple, le calendrier de conservation des AAP. Cette difficulté à transmettre et à actualiser rapidement les informations est également ressentie par certaines entités lors de la situation de crise liée au COVID-19.

Consultant-es et personnes ressources

Pour accompagner et répondre aux questions et difficultés que peuvent rencontrer les entités, elles ont besoin de personnes disponibles et compétentes tel que des correspondant-es, des conseillers/ères ou un service pour l'UNIGE dont le cahier des charges correspondrait au travail demandé⁵⁹. Un-e participant-e a d'ailleurs émis le souhait d'avoir des personnes relais pour la gestion des documents dans chaque entité et que celles-ci soient en contact avec les Archives Administratives et Patrimoniales (AAP). Le souhait d'avoir plus de petites mains IT est également un besoin exprimé par diverses entités afin d'améliorer la gestion quotidienne des documents numériques.

⁵⁸ Les pratiques et les documents des chercheurs/ses n'entrent pas en compte dans le cadre de notre travail, mais cette problématique a été mentionnée lors des *focus groups*.

⁵⁹ Cette remarque est liée au fonctionnement actuel des correspondant-es informatiques des entités, décrit dans le chapitre 7.1.1.5.

Développement centralisé et diffusion uniforme des outils

Un autre point qui est en partie rattaché aux ressources IT est le besoin d'une centralisation des outils informatiques. Les participant-es souhaitent que leur développement soit centralisé et que la diffusion des solutions informatiques soient uniformes. En effet, certaines solutions informatiques ont été développées à l'interne d'entités et ne sont pas forcément partagées pour des raisons de ressources et de temps préalablement investis dans leur développement.

Maintien du contact humain

Aucun besoin n'a été exprimé grâce aux post-its concernant la perte du contact humain. Nous pouvons supposer que cela n'est donc pas une priorité pour le fonctionnement optimal de l'UNIGE mais qu'il est néanmoins intéressant d'en tenir compte pour la mise en place d'une politique et des procédures associées. En effet, le facteur humain influence le degré d'acceptation des collaborateurs/trices face aux changements.

Besoins lors de la création de l'information

Création

Difficultés

- suivi des documents
- signature électronique
- lenteur du processus lié à SAP
- lenteur du processus de numérisation

Besoins spécifiques

- logiciel de GED
- procédures
- système de signature électronique
- recommandations
- procédure de numérisation
- conservation du support papier pour certains cas

Logiciel de GED et procédures

Afin de faciliter le suivi des documents et de leur *workflow*, les représentant-es ont souhaité la mise en place d'un outil de GED (gestion électronique des documents) accompagné de procédures dans le but de structurer la gestion documentaire, d'avoir une collaboration aisée lors de la création et validation des documents. Des marches à suivre particulières en fonction des documents sont également souhaitées : extraction de mails et numérisation de documents papier.

Système de signature électronique et recommandations

Les entités ont exprimé leur besoin d'un système de signature électronique valide et cela notamment afin de se mettre à niveau par rapport aux usages institutionnels de leur partenaire. Nous pouvons supposer que la période de télétravail engendrée par le COVID-19 va renforcer cette demande et que cela nécessitera également des ajustements pour revenir à une situation

valable post-télétravail. En effet, des exceptions ont été mise en place telle que la signature scannée (qui fonctionne bien pour les accords de cotutelles mais qui rencontrent moins de succès auprès d'universités partenaires).

Des recommandations claires concernant les différentes solutions de signature électronique doivent également être communiquées aux collaborateurs/trices : elles/ils ont besoin de savoir ce qui est conforme ou non (scan de signature manuscrite, signature sur Adobe Sign, ...).

Procédures de numérisation et conservation du support papier

Le besoin de procédure de numérisation a été évoqué à trois reprises. Il s'inscrit en lien avec la procédure et la gestion des documents numériques mais est aussi lié au besoin de numérisation exprimé par des entités travaillant encore beaucoup avec des documents papier (ex. : service juridique). Comme vu dans les pratiques exposées lors des *focus groups*, les entités ont globalement plus de numérique et certaines souhaitent encore diminuer la quantité des documents papier (notamment grâce à la numérisation). Néanmoins, la conservation du format papier est ressorti comme besoin important pour un-e participant-e. Nous pouvons supposer que la culture du document n'est pas encore complètement prête à se tourner vers le « tout numérique ». En effet, les participant-es ont pu soulever lors des discussions que, par le format papier, les cartons d'invitation ou les lettres de remerciements amenaient une valeur plus importante pour les destinataires.

Besoins liés au partage interne de l'information

Partage interne

Difficultés

- **obtention/traçabilité des informations à l'UNIGE**
 - pas de visions globale/transversalité
- **transmission non sécurisée de données personnelles/sensibles**
- **perte d'informations**
- inconvénient de la gestion des accès

Besoins spécifiques

- **décloisonnement et accessibilité de l'information** (transparence, traçabilité, responsabilités, suivi de l'information)
- **amélioration et clarification de l'accès aux données RH**
- **procédures et outil pour les données sensibles (utilisation, transmission, conservation)**
- amélioration de l'accès aux données RH
- amélioration de l'accès aux documents

Décloisonnement et accessibilité de l'information

Sur tous les post-its récoltés lors des *focus groups* et les entretiens individuels, presque 10% (11 post-its sur 111) des améliorations souhaitées peuvent se rapporter aux besoins d'une vision globale et transversale de l'information. Ces améliorations ont été exprimées pour 10 entités représentées soit 30% (10 sur 37 entités). Globalement, ces besoins reprennent un ou plusieurs des points suivants : transparence de l'information, traçabilité de l'information,

accessibilité à l'information, suivi de dossier/projet, responsabilité dans la gestion de l'information.

Amélioration et clarification de l'accès aux données RH ; procédures et outils pour les données sensibles

Les données personnelles et/ou sensibles sont rattachées à trois souhaits exprimés qui sont tous relativement différents. Nous avons décidé de ne pas les regrouper afin de marquer le degré de sensibilisation de chacun-e des participant-es. L'un-e des participant-es, jugeant les accès trop restreints, souhaite que les données RH soient plus accessibles sur la plateforme RH. La/le deuxième a besoin d'une clarification concernant les accès aux données RH par rapport à la LIPAD. Enfin, de manière plus générale, la troisième demande est de fournir des procédures et des outils adéquats pour la gestion des informations sensibles que ce soit pour l'utilisation, la transmission ou la conservation de ces données.

Les collaborateurs/trices souhaitent donc différents accès aux données personnelles et sensibles, mais ont surtout besoin de directives précises pour être sensibilisé-es : des lignes directrices doivent être encore transmises et cela bien que la Division des Ressources Humaines (DIRH) ait déjà entrepris des démarches d'explications.

Amélioration de l'accès aux documents

L'incommodité de la gestion des accès fait écho aux deux sous-chapitres précédents. Nous notons que même si la gestion des droits d'accès est conséquente pour les entités car elles doivent demander des manipulations IT, cela n'est pas ressorti dans les améliorations majeures à mettre en place pour améliorer la gouvernance de l'information à l'UNIGE.

Mais il est néanmoins ressorti qu'une fois les documents archivés les entités souhaitent pouvoir y avoir accès pour des consultations.

Besoins liés au partage avec des personnes externes

Partage externe

Difficultés

- **dispositifs institutionnels non adéquats pour une utilisation par des externes**

Besoins spécifiques

- Outils UNIGE numériques ouverts aux externes

Outils UNIGE ouverts aux externes

Lors des *focus groups*, les participant-es ont souvent mentionné leurs difficultés à communiquer avec des personnes externes, mais cela n'a été mentionné qu'une seule fois sur les post-its. Pour l'instant, il ne s'agit donc pas d'une priorité et des solutions internes permettent aux entités de fonctionner. Cependant, des recommandations sur l'utilisation d'outils tout public, tel que Google Drive, ont été souhaitées lors des *focus groups* ce qui rejoint les besoins généraux d'améliorations.

Besoins pour la recherche d'information

Recherche

Difficultés

- **dissémination de l'information**
- outils méconnus et/ou peu performants
- hétérogénéité de l'information

Besoins spécifiques

- **décloisonnement et accessibilité de l'information**
(transparence, traçabilité, responsabilités, suivi de l'information)
- **répertoire d'information**

Décloisonnement et accessibilité de l'information et répertoire d'information

Certains besoins exprimés par les participant-es concernent à la fois la phase de partage en interne et celle de recherche. En effet, le décloisonnement et l'accessibilité de l'information permet également une meilleure recherche. À cela vient s'ajouter le besoin de répertoire afin de pouvoir se repérer et savoir où chercher l'information. Ce répertoire devrait lister les différentes bases de données et leur contenu à l'interne des entités et idéalement pour toute l'UNIGE.

Les besoins de connaissance et de maîtrise des outils ont été mentionnés dans « Général », tout comme le besoin d'uniformisation, car ils touchent toutes les phases de gestion des documents. Ce besoin peut être résolu grâce à l'utilisation d'un plan de classement qui favoriserait la structure de l'information et donc améliorerait la recherche.

Besoins pour l'organisation des informations

Organisation – Stockage & Classement

Difficultés

- **perte d'informations**
- **inquiétude pour la sécurité et la fiabilité à long terme du stockage**
- **tri de l'information difficile → stockage massif**
- pas d'uniformisation des pratiques de nommage et de classement

Besoins spécifiques

- règles pour le stockage
- **augmentation de l'espace de stockage**
- plan de classement institutionnel

Perte d'informations

Bien que la perte d'informations puisse être considérée comme un point sensible, les participant-es n'ont pas mentionné de besoins précis pouvant être liés à cette difficulté. Les besoins y relatifs, permettant d'améliorer cela, sont plus généraux : procédures et repérage des informations. Nous pouvons également supposer que cela n'a pas été marqué sur les

post-its car la perte d'informations n'a jamais occasionné, jusqu'à présent, de gros problèmes au sein de l'UNIGE et de ses entités.

Règles pour le stockage

Les besoins généraux exprimés par les entités comprennent les besoins permettant de lever toute inquiétude concernant la sécurisation du stockage qu'il soit papier ou numérique. En effet, l'élaboration de procédures, réglementations, formation et outils de gestion électronique des documents devrait tenir compte de cette inquiétude. Il est important de noter que plusieurs post-its prennent en considération également le stockage papier. Comme par exemple, le souhait d'avoir des règles pour la sécurité des archives papier détenues par les entités.

Augmentation de l'espace de stockage

Plusieurs entités ont désiré une augmentation de l'espace de stockage sur le serveur ou sur les boîtes mails. Notons que l'augmentation du stockage pour la boîte mail sert à faciliter en réalité la recherche d'informations. Ce besoin dépend donc de la manière dont la recherche sera améliorée, mais aussi de la façon dont les collaborateurs/trices seront sensibilisé-es au tri de leurs documents.

Plan de classement institutionnel

L'un-e des participant-es a émis le vœu d'avoir un plan de classement institutionnel ce qui se rapporte, tout comme le besoin de procédures, à la difficulté rencontrée par les entités de ne pas avoir des pratiques de classement et de nommage unifiées. Un plan est souhaité tant pour les entités que pour l'UNIGE dans sa globalité.

Besoins pour la conservation à long terme

Conservation à long terme	
Difficultés	Besoins
<ul style="list-style-type: none">• difficulté à évaluer l'importance de l'information	<ul style="list-style-type: none">• procédures pour l'archivage (papier et numérique)
<ul style="list-style-type: none">• pas de système d'archivage numérique	<ul style="list-style-type: none">• formation
<ul style="list-style-type: none">• pas de contrôle du suivi des règles établies	<ul style="list-style-type: none">• système d'archivage numérique
<ul style="list-style-type: none">• préparation difficile des documents à archiver	

Procédures pour l'archivage et formation

Nous avons déjà pris en compte le besoin général d'avoir des procédures pour toute la gestion documentaire. Certain-es représentant-es d'entités ont surtout axé leurs besoins de réglementation sur la phase d'archivage que cela soit pour des documents papier ou numériques.

Pour répondre aux besoins des entités, les processus réglementant l'archivage devront, selon les participant-es, définir clairement les points suivants : documents concernés, lieu de

stockage, délais de conservation avant destruction, procédure pour la destruction des documents. Cela pourra également résoudre la difficulté que les entités ont à trier leurs documents. La formation et l'accompagnement peuvent également faciliter la sélection des informations à conserver et à supprimer.

Système d'archivage numérique

Comme l'UNIGE ne possède pas d'outils permettant l'archivage numérique, six entités ont exprimé le besoin d'avoir un outil adéquat pour archiver des documents numériques. Nous tenons à préciser que certains post-its mentionnent également le besoin de pouvoir rechercher et consulter les documents archivés, élément qu'il faudra prendre en compte lors du développement/choix de l'outil.

Pas de contrôle du suivi des règles établies et préparation difficile des documents à archiver

Le contrôle du suivi des règles et les difficultés à préparer le sort final ne correspondent pas précisément aux besoins exprimés par les participant-es. Le souhait de réglementations précises et de formation peut néanmoins se rapporter à cette dernière difficulté.

Besoins supplémentaires

Afin de viser l'exhaustivité, nous listons ci-après les besoins supplémentaires exprimés oralement lors des *focus groups* et ceux rajoutés dans les questionnaires.

- Besoin d'un outil de gestion de projet
- Besoin d'une grande base de données regroupant les données sur les fonds privés (*grant management*)
- Besoin d'outils informatiques permettant à l'UNIGE d'être indépendante (outils idéalement propres à l'UNIGE) afin « ne pas dépendre des multinationales américaines en cas de crise : la dépendance de Microsoft, Apple, Google etc. » qui mettrait l'Université en danger en cas de crise internationale.⁶⁰

⁶⁰ Réponse d'un-e participant-e dans les questionnaires

Annexe 12 : Synthèse des différents documents et dispositifs des hautes écoles étudiées

Le tableau ci-dessous offre une vision synthétique des documents utilisés pour la gestion et l'archivage des documents dans les différentes hautes écoles étudiées (y compris l'UNIGE). Le contexte sert de base de comparaison entre les services, les écoles n'ayant pas la même taille, ni les mêmes moyens. Ce tableau regroupe des informations récoltées grâce aux sites internet des hautes écoles (principalement

ceux de leur service d'archives) et grâce aux entretiens. Pour l'UNIGE, il s'agit d'informations tirées de pages internet de l'Université et des données récoltées lors des *focus groups* et grâce aux échanges avec les collaborateurs/trices rencontré-es lors de ce travail. Nous avons voulu rendre ce tableau le plus complet possible en passant en revue tout le site internet de chaque service d'archives, mais ce tableau n'en est pour le moins pas exhaustif.

Tableau 9 : Synthèse comparative d'une partie des dispositifs disponibles dans les hautes écoles étudiées

	UNIL (Service des Ressources Informationnelles et archives - UNIRIS)	UdeM (Division de la gestion de documents et des archives - DGDA)	ETHZ	Unifr (Les Archives de l'Université)	UNIGE (Les Archives administratives et patrimoniales)
Contexte					
Taille de l'établissement	16'000 étudiant-es 1208 EPT de personnel administratif et technique (UNIL [2019])	67'000 étudiant-es (UdeM 2020)	22'000 étudiant-es (ETHZ 2020)	10'000 étudiant-es (Unifr [s. d.]b)	17'700 étudiant-es 4'565 EPT du personnel dont 36.55% pour l'administration (~1670 EPT) (Produit 2019) (Peila 2020)
RH du service d'archives	8.5 EPT (service très diversifié, pas uniquement archives)	21 personnes dont 11 postes réguliers (DGDA 2019b)	6.65 EPT (4.15 fixes, 0.8 coordinateur/trice de projet, 1.7 étudiant-es) (ETH-Bibliothek 2019)	1.4 EPT (uniquement 0.5 professionnel-le ID) (Unifr [s. d.]b)	1 EPT (Codeluppi, Bütschi, 2019)

	UNIL (Service des Ressources Informationnelles et archives - UNIRIS)	UdeM (Division de la gestion de documents et des archives - DGDA)	ETHZ	Unifr (Les Archives de l'Université)	UNIGE (Les Archives administratives et patrimoniales)
Outils informatiques					
Outils de GED	GEDUNIL (SharePoint) ⁶¹	SyGED ([PG Solutions]) (DGDA 2010c)	OIS (Operative Information system) : <i>pour les dossiers des étudiant-es et du personnel</i> ETHIS Business Warehouse SAP HR Modul (ETHZ 2011)	HyperSuite (par IMTF Group) <i>Uniquement pour les dossiers du personnel et des étudiant-es sont actuellement archivés numériquement</i> (Unifr [s. d.])	Pas d'outils de GED institutionnelle, mais certains outils permettent de traiter des documents numériques : SI-RH, SI-étudiants, SAP, Plone, ...
Outils de gestion des archives papier	OLGA (Spark Archive) ⁶²	SyGED ([PG Solutions]) (DGDA 2010c)		ScopeArchiv ⁶³	Base de données Théodore
Outils de gestion des archives papier et numériques		SyGED ([PG Solutions]) (DGDA 2010c)			
Signature électronique		ConsignO Cloud de la compagnie Notarius (fondée par la Chambre des notaires du Québec) (UdeM [s. d.]b)			
Outils de numérisation		onBase & Kofax (UdeM [s. d.]a)			

⁶¹ Entretien à distance du 27.05.2020 avec M. Gérard Bagnoud, *Records Manager* et Chef de service d'UNIRIS, Zoom

⁶² Ibid.

⁶³ Entretien à distance du 08.06.2020 avec Mme Christine Fracheboud, archiviste responsable des Archives de l'Université (Unifr), Zoom

	UNIL (Service des Ressources Informationnelles et archives - UNIRIS)	UdeM (Division de la gestion de documents et des archives - DGDA)	ETHZ	Unifr (Les Archives de l'Université)	UNIGE (Les Archives administratives et patrimoniales)
Politiques et directives					
Politique	<i>Politique de records management et d'archivage pour une gouvernance informationnelle</i> (UNIL 2014c)	<i>Politique sur la gestion de documents et des archives</i> <i>Politique de sécurité de l'information</i> <i>Politique de gestion de l'information⁶⁴</i>			-
Directives	<i>Politique de records management et d'archivage pour une gouvernance informationnelle</i> (UNIL 2014c)	<i>Directives concernant le stockage de l'information institutionnelle en inonuagique</i> avec FAQ (UdeM 2017) (DGDA 2017b)	<i>Weisung über die Archivierung von Dokumenten der ETH Zürich</i> (tous les documents de valeur sauf les documents comptables) (ETHZ 2019b)	<i>Directives concernant l'archivage des documents</i> <i>Directives pour l'archivage électronique des documents conservés dans le système d'information de l'Université</i> (Unifr 2010) (Unifr 2018a)	<i>Constitution et gestion des archives de bureau</i> (directive) (DIS 2017c)
Règles/Règlement	<i>Politique de records management et d'archivage pour une gouvernance informationnelle</i> (UNIL 2014c)	<i>Règles de gestion des documents</i> (DGDA 2010e)	Reglement für das Archiv der ETH Zürich (ETHZ 2002)		

⁶⁴ Inaccessibles mais mentionnés dans *Directives concernant le stockage de l'information institutionnelle en inonuagique* (UdeM 2017).

	UNIL (Service des Ressources Informationnelles et archives - UNIRIS)	UdeM (Division de la gestion de documents et des archives - DGDA)	ETHZ	Unifr (Les Archives de l'Université)	UNIGE (Les Archives administratives et patrimoniales)
Plan de classement et calendrier de conservation					
Plan de classement	Plan de classement (UNIRIS 2016)	<i>Règles de gestion des documents</i> et guide associé <i>Mieux gérer ses documents numériques : bonnes pratiques pour l'arborescence de dossiers</i> (DGDA 2010e) (DGDA 2010f) (DGDA 2017e)	<i>Tips for Records Management : Handling Business Documents at ETH Zürich</i> <i>Best Practices for Records Management</i> (ETHZ [s. d.]) (Wullschleger, Bilgeri 2019)	Procédure d'archivage et de versement (Unifr [s. d.])	-
Calendrier de conservation	Calendrier de conservation (UNIL 2013)	<i>Règles de gestion des documents</i> et guide associé (DGDA 2010e) (DGDA 2010f)		<i>Procédure d'archivage et de versement</i> <i>Facultés – calendrier de conservation des dossiers</i> (Unifr [s. d.]) (Unifr 2018b)	<i>Calendrier de conservation</i> (parfois pas assez complet pour les entités) (AAP 2020)
Informations supplémentaires pour la destruction		<i>Élimination des documents</i> (DGDA 2010a)		<i>Procédure d'archivage et de versement – Annexe 2</i> (Unifr [s. d.])	<i>Constitution des dossiers</i> (AAP [s. d.])

	UNIL (Service des Ressources Informationnelles et archives - UNIRIS)	UdeM (Division de la gestion de documents et des archives - DGDA)	ETHZ	Unifr (Les Archives de l'Université)	UNIGE (Les Archives administratives et patrimoniales)
Outils explicatifs					
Glossaire	<i>Glossaire</i> (UNIL 2014d)	<i>Directives concernant le stockage de l'information institutionnelle en informatique</i> (UdeM 2017)	<i>Cf. Best Practices for Records Management</i> (Wullschleger, Bilgeri 2019)		
Sensibilisation et formation	<i>Archi(ves)...facile : Petit guide sur l'archivage administratif à l'usage des unités de l'UNIL</i> <i>Sensibilisation au RM et présentation des normes y relatives</i> <i>Records management et gouvernance informationnelle : Concepts et explications</i> (UNIL 2014a) (UNIL 2014e) (UNIL 2016)	<i>Gérer efficacement ses documents : organisation, conservation, protection</i> <i>La gestion des courriels</i> (DGDA 2010c) (DGDA 2017d)	<i>Muster-Ordnungssystem für Departemente der ETH Zürich</i> (ETHZ 2019a)		

	UNIL (Service des Ressources Informationnelles et archives - UNIRIS)	UdeM (Division de la gestion de documents et des archives - DGDA)	ETHZ	Unifr (Les Archives de l'Université)	UNIGE (Les Archives administratives et patrimoniales)
Gestion des documents numériques					
Nommage	<i>Règles de nommage des documents électroniques</i> <i>Annexe : Abréviations des types</i> (UNIL 2014f) (UNIL 2014g)	<i>Mieux gérer ses documents numériques : bonnes pratiques de nommage</i> (DGDA 2017c)	<i>Best Practices for Records Management</i> (Wullschleger, Bilgeri 2019)		
Format	<i>(en cours)</i> Basé sur les recommandations FORS, le Centre de compétences suisse en sciences sociales ⁶⁵		Brièvement dans <i>Tips for Records Management : Handling Business Documents at ETH Zürich</i> (ETHZ [s. d.])		
Stockage		Récapitulatif du lieu de stockage (DGDA 2019a)		Se conforme aux recommandations du CECO (Unifr 2018a)	
Mail	<i>(en cours d'élaboration)</i> ⁶⁶	<i>Mieux gérer ses documents numériques : bonnes pratiques pour la gestion des courriels</i> (DGDA 2017d)	à considérer comme un autre fichier : exportation en PDF ou en txt (avec exportation de la pièce jointe aussi si existante) (ETHZ [s. d.])		

⁶⁵ Entretien à distance du 27.05.2020 avec M. Gérard Bagnoud, *Records Manager* et Chef de service d'UNIRIS, Zoom

⁶⁶ Ibid.

	UNIL (Service des Ressources Informationnelles et archives - UNIRIS)	UdeM (Division de la gestion de documents et des archives - DGDA)	ETHZ	Unifr (Les Archives de l'Université)	UNIGE (Les Archives administratives et patrimoniales)
Autres dispositifs					
Plan d'urgence	Plan d'urgence (UNIL 2014b)				
Convention avec les Archives cantonales	Convention avec les ACV (UNIL 2012)				
Coronavirus (COVID-19)		Texte récapitulatif et renvoyant sur les dispositifs disponibles dans la DGDA et rappel des directives (partage, enregistrement, suppression) (DGDA 2020)			
Télétravail		La boîte à outils pour le télétravail (notamment évaluation des outils et système de commentaires/FAQ) (Libres-services des Technologies de l'information 2020)			
Confidentialité		Confidentialité (DGDA 2017a)			
FAQ général		FAQ (DGDA 2010b)			

Annexe 13 : Suggestions d'entités pouvant participer à la phase pilote de la politique institutionnelle

Lors de nos échanges avec les différentes entités, nous avons pu en lister quelques-unes qui offrent un terrain propice pour une phase pilote de test et de mise en place de la politique institutionnelle de gestion des informations :

- la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation, car elle dispose d'une archiviste ;
- la Faculté des Sciences, car il s'agit de la plus grande faculté et qu'elle possède de nombreuses sections qui fonctionnent de façons différentes (notamment les sciences pharmaceutiques qui possèdent déjà leur propre GED) ;
- la Faculté des Sciences de la Société, car elle a exprimé le besoin de centraliser et de former ;
- Centre interfacultaire de gérontologie et d'études des vulnérabilités (CIGEV) car il possède un outil GED et il y a déjà une sensibilité et une réflexion sur la sécurité des informations ;
- le Centre en Philanthropie, car l'administration du centre pratique un tri annuel de ces documents ;
- le Service de la Mobilité Académique (SMAC), car le service souhaite avoir une meilleure vision de ses documents. De plus, il est déjà familier du calendrier de conservation existant et pratique l'export des mails en PDF ;
- le Service juridique, car, par le côté légal, il y a une sensibilité à la gestion des données (attention : l'amélioration de la numérisation souhaitée par le service ne doit pas figurer au cœur de la démarche) ;
- éventuellement le Centre pour la Formation Continue et à Distance (CFCD) car ils ont une sensibilité et déjà des réflexions sur le classement ou le CUI qui sont aussi sensibles et possède un Cloud ;
- Remarque : le Centre Universitaire en Médecine Dentaire et le Service recherche sont aussi ouverts à une certaine implication mais ont des besoins plus spécifiques, leur participation est donc à considérer plus dans un second temps ou à charge de consultation occasionnelle.

Afin d'avoir des précisions sur les outils informatiques et les volontés de partager ces outils, il est intéressant de poursuivre ces réflexions en partenariat avec la responsable assurance qualité qui est également passé dans les différentes entités.