

Ce guide est un modèle, l'ensemble des logigrammes décrivant les processus généraux sont insérés dans la formation « L'externalisation des archives » au format Power Point (voir le menu « Externalisation / Alinéa A »).

1) Introduction

Le guide des procédures et des modes opératoires décrit de manière standardisée :

- Les processus de commercialisation ;
- Les processus d'exécution des prestations ;
- Les processus de l'audit interne ;

Ces processus reposent sur l'expérience de l'organisme qui les met en œuvre, dans ce cadre elles constituent le savoir-faire de celui-ci. Les procédures et les modes opératoires sont détaillés dans le présent guide, sous forme de fiches processus numérotées qui définissent d'une part, le processus général sous forme de logigramme et d'autre part, les modes opératoires accompagnés des modèles de documents utilisés.

Ce guide doit permettre :

- au service commercial de mettre en œuvre les processus de commercialisation des services et de contractualisation avec le client, en lien avec le guide des services ;
- au service exploitation de mettre en œuvre l'exécution des prestations ;
- enfin, le guide permet la mise en œuvre du contrôle qualité par le biais de l'audit interne dont il définit la processus de mise en œuvre en lien avec le manuel qualité.


Au-delà de tout formalisme et de toute contrainte que pourraient engendrer la mise en place d'une telle démarche, le seul objectif qu'elle doit viser est d'une part, celui d'être une démarche pédagogique et de diffusion de l'information en interne au regard des bonnes pratiques à mettre en œuvre, permettant de rendre l'entreprise performante dans l'identification, la description, la conduite et l'amélioration continue de ses méthodes de travail et d'autre part, de conduire à la satisfaction du client dans la mise en œuvre des prestations.

2) Sommaire

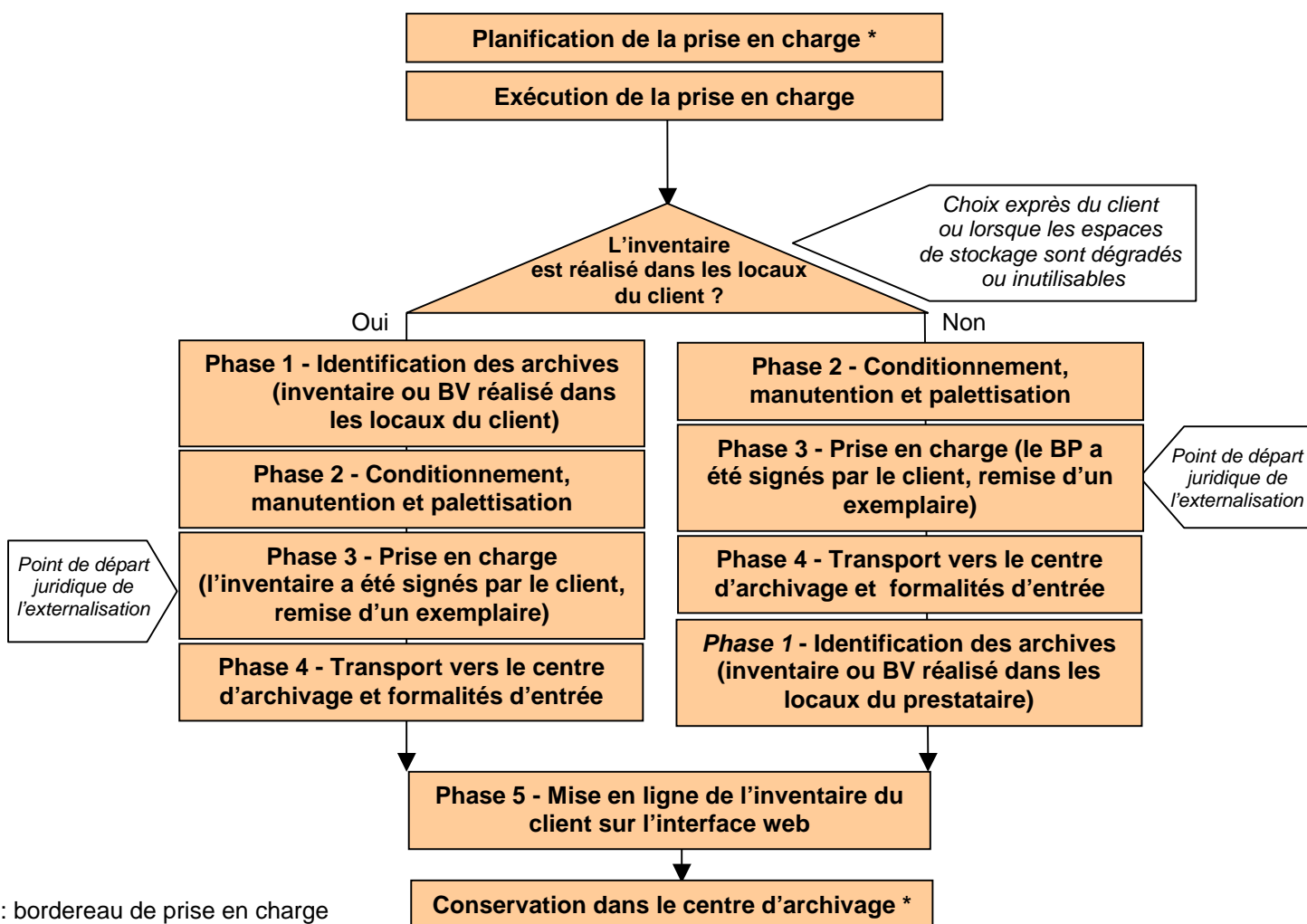
Fiches processus	Rédacteur	Mise à jour
Fiche processus n°1 : L'offre commerciale		
Fiche processus n°2 : La réponse à un appel d'offre (marché public)		
Fiche processus n°3 : Le traitement d'une commande non-conforme		
Fiche processus n°4 : La mise en œuvre du contrat		
Fiche processus n°5 : Le conseil en archivage		
Fiche processus n°6 : La planification de la prise en charge		
Fiche processus n°7 : L'exécution de la prise en charge		
Fiche processus n°8 : Le tri, le classement, l'inventaire		
Fiche processus n°9 : La conservation		
Fiche processus n°10 : La communication des archives		
Fiche processus n°11 : L'insertion de documents		
Fiche processus n°12 : Le système de gestion de l'archivage (interface web) avec le « reporting » au client		
Fiche processus n°13 : La délégation de personnel qualifié		
Fiche processus n°14 : La sortie définitive – Synthèse des 3 processus (Fin de contrat, destruction, transfert)		
Fiche processus n°15 : La sortie définitive totale - Fin de contrat (restitution des archives au client ou reprise des archives par un autre prestataire)		

Fiche processus n°16 : La sortie définitive partie II - Destruction des archives		
Fiche processus n°17 : La sortie définitive partie II – Transfert des archives historiques dites « définitives » dans un service d'archives public dont la vocation est la mise en valeur du patrimoine archivistique		
Fiche processus n°18 : La numérisation de masse		
Fiche processus n°19 : La numérisation patrimoniale		
Fiche processus n°20 : Gestion électronique de documents (GED), système d'archivage électronique (SAE)		
Fiche processus n°21 : La procédure d'audit interne : processus généraux		

3) Modèle de fiche processus (exemple de rédaction)

	<p>Guide des procédures et des modes opératoires</p> <p>FICHE PROCESSUS N°7</p> <p>L'exécution de la prise en charge</p>
---	---

1) Processus général - Logigramme



2) Mode opératoire - Description

1) Intitulé	<p style="text-align: center;">L'exécution de la prise en charge</p> <p style="text-align: center;"><i>EXEMPLE DE REDACTION</i></p>
2) Description	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer le transfert des archives depuis les locaux du client jusqu'au centre d'archivage afin d'en assurer la conservation et la gestion externalisée
3) Objectifs	<p>Réaliser la prise en charge en tenant compte des contraintes réglementaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'inventaire des archives ou le bordereau de prise en charge doit être impérativement signé par le client en tant que preuve de l'exécution de l'opération. - L'opération doit être réalisée en préservant impérativement la sécurité et la confidentialité des archives ainsi que la sécurité du personnel.
4) Ressources internes nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Un chef de mission : Il assure la préparation, la planification et la coordination de la mission, il donne les directives et contrôle le bon déroulement de celle-ci et il met en œuvre les recadrages nécessaires. Il est le garant de la réalisation de l'opération en tenant compte des contraintes juridiques, il est le garant de la sécurité et de la confidentialité des archives, ainsi que de la sécurité du personnel. - Un ou plusieurs archivistes : assure les travaux de traitement des archives (plan de classement, tri, classement, inventaire, sélection des documents éliminables). Ces travaux sont réalisés : soit dans les locaux du client, soit dans les locaux du prestataire. - Un ou plusieurs manutentionnaires : assure tous les travaux de manutention, portage des conteneurs et boîtes archives, palettisation, chargement des véhicules, conduite des véhicules. <p><i>Nota : Les rôles de chef de mission et d'archiviste peuvent être remplis par une seule et même personne. Les chauffeurs des véhicules sont également manutentionnaires.</i></p>
5) Matériels internes nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Véhicules, conteneurs, boîtes archives, palettes, chariots, film étirable, étiquette, scotch, cutter, stylo feutre, gants, masques anti-poussière et moisissures, etc. - Dossier de prise en charge élaboré lors de la phase de planification
6) Ressources et matériels externes nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de sous-traitance sur cette prestation - Location possible du matériel ou des véhicules - Appel possible à du personnel intérimaire (sauf le chef de mission et le ou les archivistes)

7) Mode opératoire

L'exécution de la prise en charge doit être réalisée selon les phases suivantes :

Phase 1 - L'identification des archives (inventaire ou bordereau de versement (BV) réalisé soit dans les locaux du client, soit dans les locaux du prestataire.

1.2) Plan de classement, tri, et classement des archives

Détailler le mode opératoire au besoin

1.3) Rédaction de l'inventaire (modèle en annexe)

Détailler le mode opératoire au besoin

Phase 2 – Conditionnement, manutention et palettisation des archives

2.1) Conditionnement des archives

Détailler le mode opératoire au besoin

2.2) Manutention

Détailler le mode opératoire au besoin

2.3) Palettisation

Détailler le mode opératoire au besoin

Phase 3 - Prise en charge

NOTA : Si l'inventaire est réalisé dans les locaux du prestataire, le bordereau de prise en charge est renseigné (modèle en annexe), signé par le client il constitue la preuve juridique de la prise en charge. Dans le cas contraire l'inventaire des archives constitue cette preuve.

Détailler le mode opératoire au besoin

Phase 4 - Transport vers le centre d'archivage et formalités d'entrée

4.1) Transport vers le centre d'archivage

Détailler le mode opératoire au besoin

4.2) Formalités d'entrée

Détailler le process au besoin correspondant à votre savoir-faire.

4.3) Mise en conservation

Détailler le mode opératoire au besoin

Phase 5 - Mise en ligne de l'inventaire du client sur l'interface web

Détailler le mode opératoire au besoin