



COMMISSION EUROPÉENNE  
SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Direction B  
**SG-B-3**  
E-Domec et archives

Bruxelles, le 9 août 2007  
SG.B.3 D AGM/MS (2007) 7286

ATTENTION : Ce manuel n'est pas encore adapté au document SEC(2009)1643 sur la refonte des Modalités d'application de la décision sur l'administration des documents et la décision sur les documents électroniques et numérisés.

**MANUEL SUR LE CLASSEMENT:**  
**GESTION DU CLASSEMENT ET DES DOSSIERS**  
**A LA COMMISSION EUROPEENNE**

1.	INTRODUCTION ET BASE LEGALE .....	4
2.	DEFINITIONS .....	5
2.1.	Chef de File .....	5
2.2.	Nomenclature Commune.....	5
2.3.	Document .....	5
2.4.	Dossier .....	5
2.5.	Liste des dossiers.....	6
2.6.	Classement.....	6
2.7.	Plan de classement.....	7
2.8.	Rubrique .....	7
2.9.	Dossier officiel .....	8
2.10.	Sous-dossier.....	8
2.11.	Rangement.....	8
3.	POURQUOI DOIS-JE CLASSER? .....	8
4.	QUE DOIS-JE CLASSER? OU DOIS-JE CLASSER? .....	9
4.1.	Le classement, une action en deux étapes. Différences entre classement et rangement.....	10
4.2.	Un document peut-il être classé dans plus d'un dossier? .....	11
4.3.	Le chrono est-il un dossier?.....	12
4.4.	Que faire si le dossier n'existe pas? .....	12
4.5.	Puis-je classer des documents non enregistrés dans un dossier officiel? .....	12
5.	QUI DOIT CLASSER? CHEF DE FILE .....	13
5.1.	Changement de Chef de File .....	13
6.	CREATION ET GESTION DES DOSSIERS .....	14
6.1.	Création d'un dossier .....	14
6.2.	L'importance d'un code de dossier.....	17
6.3.	Création d'un sous-dossier.....	17
6.4.	Dossiers sériels / dossiers d'action / dossiers thématiques .....	17
6.5.	Clôture d'un dossier .....	18
6.6.	Liste des dossiers.....	20
6.7.	Dossier officiel et dossier de travail .....	21

6.8.	Dossiers des ressources humaines et du personnel dans les unités et dans les DG.....	22
6.9.	Dossiers mixtes. Dossiers électroniques et papiers et dossiers dans plusieurs applications .....	22
6.9.1.	Un dossier mixte est un dossier dont le support des documents est à la fois papier et électronique.....	22
6.9.2.	Les documents scannés peuvent-ils être considérés comme des versions électroniques valables des documents ? .....	23
6.9.3.	Que faire si un dossier contient des documents enregistrés dans plusieurs applications ? .....	23
7.	CREATION ET GESTION DES RUBRIQUES. GESTION DU PLAN DE CLASSEMENT .....	24
7.1.	Différences entre rubrique et dossier.....	24
8.	QUESTIONS ET REPONSES .....	24
8.1.	Qui doit classer ? .....	24
8.2.	Que dois-je classer ?.....	24
8.3.	Je reçois un document pour information. Dois-je le classer ?.....	25
8.4.	Je reçois un document qui ne m'est pas destiné ? Que dois-je faire ?.....	25
8.5.	Mon dossier papier déborde. Dois-je créer un nouveau dossier ?.....	25
8.6.	Quand puis-je ouvrir un nouveau dossier ?.....	25
8.7.	Quand puis-je clôturer un dossier ?.....	25
8.8.	Qu'est-ce qu'un sous-dossier ?.....	25
8.9.	Quelle est la différence entre une rubrique et un dossier ? .....	25
8.10.	Comment gérons-nous des dossiers qui ne se terminent jamais, comme par exemple les congés de maladie ?.....	26
8.11.	Qu'est-ce qui est le plus important quand on donne un titre à un dossier ? Le thème, l'action, le type de documents ...?.....	26
8.12.	Puis-je avoir des documents non enregistrés dans un dossier ? .....	26
8.13.	Dois-je imprimer les e-mails pour les ranger dans un dossier papier ?.....	26

## 1. INTRODUCTION ET BASE LEGALE

Début 2002, la Commission a lancé un projet appelé "e-Domec". Ce projet a pour but d'améliorer la gestion documentaire non seulement pour offrir un meilleur service, mais aussi pour permettre au personnel de refléter au mieux leur travail.

Une bonne gestion documentaire aide, bien sûr, en cas d'audit, mais pas seulement là. Elle aide aussi à améliorer notre travail en sachant exactement quelles sont nos tâches, qui est responsable de quoi et, surtout, elle facilite la reprise de tâches entre collègues en cas d'absences ou de départs.

Pour le travail quotidien, il existe 4 actions principales à effectuer sur les documents: enregistrer tous les documents importants; les classer dans le dossier approprié; les conserver; et, le moment venu, transférer les dossiers au service des Archives Historiques.

Le classement est fondamental pour la gestion des documents. Le classement permet de mettre le document dans son contexte. Un document, en soi, n'a pas d'importance pour une administration dans la mesure où il résulte d'autres actions - matérialisées par d'autres documents - et qu'il sera à la base d'autres décisions qui se matérialiseront dans de nouveaux documents. La conservation et le transfert s'effectuent également en prenant le dossier pour base. Le dossier donne un aperçu du travail effectué par l'institution concernant une matière donnée.

Ce travail se reflète dans les documents mais quels documents doivent réellement être classés ? Toutes les pièces contenant des informations pertinentes doivent être classées. Bien sûr, les documents enregistrés sont pertinents et d'ailleurs vous êtes réglementairement tenu de classer tous les documents enregistrés. Un document est enregistré parce que :

- (1) il a été formellement établi ou reçu par un service de la Commission dans le cadre de ses activités;
- (2) il est susceptible d'impliquer une action, un suivi ou nécessite une réponse de la Commission ou d'un ou plusieurs de ses Services, ou il engage la Commission ou un ou plusieurs de ses Services;
- (3) il contient une information substantielle non éphémère.

Autrement dit, un document est enregistré quand nous voulons montrer ce qui a été décidé, quand la décision a été prise, par qui et pourquoi ... Nous enregistrons un document quand nous voulons prouver que quelque chose s'est passé, dans quelles circonstances et pourquoi... Bien sûr, tous ces "quoi", "comment", "quand", "pourquoi", "qui" sont en relation avec notre travail, avec une des tâches que nous effectuons... et donc avec un dossier.

Ce manuel cherche à résoudre les questions et problèmes les plus fréquents en matière de classement. Pour plus d'information concernant les autres aspects de la gestion documentaire, veuillez consulter les manuels spécifiques : [Manuel](#)

["Enregistrement"](#), [Lignes directrices pour l'enregistrement des e-mails](#), [Manuel pour l'élaboration du plan de classement](#), [Lignes directrices pour le transfert aux Archives Historiques](#) et le manuel "Conservation" (en cours d'élaboration).

## **2. DEFINITIONS**

### **2.1. Chef de File**

Dans la conduite d'une affaire, à l'intérieur d'une Direction générale ou service assimilé, une unité est toujours *Chef de File*, à un moment donné. Le Chef de File est le responsable de l'affaire, même si une autre unité peut être associée à l'exécution d'actions liées à cette affaire ou si d'autres unités peuvent y contribuer de façon ponctuelle.

Dans l'unité, une ou plusieurs personnes sont désignées pour travailler sur ce dossier. Elles doivent assigner chaque document au dossier approprié et également s'assurer que l'unité logique du dossier est préservée même si l'affaire est conduite en collaboration avec plusieurs entités au sein du service.

### **2.2. Nomenclature Commune**

Selon les modalités d'application, la nomenclature commune est un "ensemble hiérarchique de termes, concepts et rubriques qui composent les trois premiers niveaux de l'arborescence du plan de classement de l'Institution". Autrement dit, la Nomenclature Commune est représentée par les 3 premiers niveaux dans NomCom, qui sont ensuite développés par les DG de façon à constituer globalement le plan de classement de l'Institution.

### **2.3. Document**

Conformément aux dispositions concernant l'administration des documents, on entend par document "tout contenu établi ou reçu par la Commission concernant une matière relative aux politiques, aux activités et aux décisions relevant de la compétence de l'institution dans le cadre de ses missions officielles et quel que soit son support (écrit sur support papier ou stocké sous forme électronique, enregistrement sonore, visuel ou audiovisuel) ".

Tout ce qui implique notre service, ce pour quoi nous sommes responsables ou tout ce qui requiert un suivi de notre part est un document à enregistrer et donc à classer. La question-clé est celle-ci : "Si je perds ce document, vais-je avoir des problèmes ?" Si la réponse est "oui", alors je dois enregistrer et classer le document. Bien sûr, toute information qui arrive dans notre bureau ne vaut pas forcément la peine d'être enregistrée.

### **2.4. Dossier**

Conformément aux dispositions concernant l'administration des documents, un dossier est un ensemble de documents, constitué organiquement pour former une unité cohérente et pertinente en fonction des actions entreprises pour mener l'affaire.

La plupart des dossiers peuvent être comparés à une histoire. Chaque document représente un chapitre de l'histoire. Ce sont les étapes par lesquelles nous sommes passés pour accomplir une tâche, pour résoudre un problème. Bien sûr, dans une administration publique comme la nôtre, certaines de ces "histoires" reviennent chaque année ou périodiquement. Pour plus de détails voir la définition de [dossier sériel](#).

Le dossier est la référence principale pour notre travail et nos tâches. Il contient les preuves nécessaires, la justification et les informations sur la mise en œuvre de toutes les actions dans le cadre de la gestion d'une affaire et donc garantit l'efficacité et la continuité dans le travail.

La différence entre un dossier et une rubrique d'un plan de classement n'est pas claire pour tout le monde : les activités d'un service sont représentées par les rubriques du plan de classement; le dossier est un "moyen" pour réaliser ces activités. La rubrique contient donc uniquement une liste de dossiers et ce sont les dossiers qui contiennent les documents. Un dossier est quelque chose que nous voulons résoudre et donc, qui a une fin (comme une action, une affaire). Une rubrique ne finit jamais ou presque : c'est notre mission.

## **2.5. Liste des dossiers**

La liste des dossiers sert à avoir une vue globale sur tous nos dossiers et à les gérer. Elle se fait normalement au niveau des unités et contient chaque dossier avec son code, son titre, la ou les personnes qui les gèrent, le statut (ouvert, clôturé, transféré...) et le code de la rubrique du plan de classement à laquelle il est rattaché. Selon le standard de contrôle interne 13 (ICS)<sup>1</sup>, une liste des dossiers doit être créée pour les dossiers officiels. Les dossiers de travail ne doivent pas être inventoriés, bien que cette information puisse être utile pour certaines unités.

Chaque dossier de la liste des dossiers doit être lié à une rubrique de NomCom<sup>2</sup>. D'autres informations comme la localisation des dossiers papier et l'existence de dossiers mixtes (papier et électronique, répartis dans plusieurs applications) peuvent être ajoutées.

## **2.6. Classement**

Selon les modalités d'application "Le classement et la gestion des dossiers de l'institution - SEC(2003)349/2, le classement est une "opération qui consiste à identifier et ordonner les documents en catégories suivant l'organisation logique, les principes, les méthodes et les règles d'un système classificatoire". Les modalités d'application ajoutent une note de bas de page à cette définition: "Dans l'usage courant, le terme «classement» est souvent confondu avec le terme «rangement», une opération matérielle qui consiste, dans le cas du support papier, à insérer un document dans un dossier et, dans

---

<sup>1</sup> ICS 13: Chaque DG enregistre systématiquement le courrier entrant et sortant pour permettre un suivi efficace des échéances et gère un système d'archivage exhaustif et actualisé qui est accessible au personnel concerné.

<sup>2</sup> Au moment où ce manuel est écrit, le seul outil permettant de faire le lien faire les rubriques de NomCom est Adonis.

le cas du support électronique, par exemple, à réaliser une opération de sauvegarde du document vers un dossier électronique".

Ceci signifie que le classement est une opération intellectuelle d'identification du sujet (l'affaire) auquel le document se rapporte et ne concerne pas la conservation physique de ce document. Le "système de classement" auquel se réfèrent les modalités d'application est NomCom. Ainsi, pour les besoins de la Commission, un document n'est classé que lorsqu'il est dans un dossier qui est rattaché au plan de classement officiel de la Commission<sup>3</sup>.

## **2.7. Plan de classement**

C'est une structure hiérarchique et logique qui permet la gestion des dossiers des services. Un plan de classement organise tous les dossiers du service selon certains principes communs à l'ensemble de la Commission, de façon à faciliter non seulement la gestion des documents, mais aussi à homogénéiser les procédures, la mobilité, la transparence et la reddition des comptes. Les principes inspirant le plan de classement sont : "Le plan de classement est hiérarchique (il va du général au spécifique) et basé sur les activités de la Commission (et non sur l'organigramme, des mots-clés, des thèmes, etc.) et ceci parce que les activités sont stables alors que l'organigramme change très souvent.

Le plan de classement est composé de rubriques qui sont le reflet des différentes "missions" de la Commission. Quand une nouvelle compétence est attribuée à la Commission, une nouvelle rubrique doit être créée. Ces rubriques n'appartiennent pas à un service. Normalement un seul service prend en charge cette mission au nom de la Commission et, par conséquent, cette rubrique va contenir des dossiers d'un seul service. Mais il arrive aussi que deux ou plusieurs services sont impliqués dans l'accomplissement d'une tâche, alors ils vont partager cette rubrique. Il est important de répéter qu'une rubrique contient des dossiers, qui eux, contiennent les documents.

## **2.8. Rubrique**

Le plan de classement se compose d'éléments qu'on appelle des rubriques. Chaque rubrique représente une activité dont s'occupent les Directions Générales ou services assimilés. Ses données descriptives comprennent au moins un titre, une brève description du domaine, un code et le service propriétaire.

Une rubrique représente une activité, c'est-à-dire une des missions de l'Institution. Elle est donc censée durer dans le temps, alors que les dossiers ont un début et une fin, puisqu'ils reflètent les actions que ces activités génèrent. Une nouvelle rubrique est créée seulement lorsqu'une nouvelle politique ou une nouvelle activité est attribuée à la Commission. Les nouvelles activités peuvent se refléter aussi dans d'autres outils, comme par exemple le plan annuel de gestion (Annual Management Plan, - AMP).

---

<sup>3</sup> Le plan de classement officiel de la Commission est géré par l'application NomCom qui est mise à jour par le DMO (Document Management Officer) de chaque DG.

## **2.9. Dossier officiel**

Le dossier officiel est celui qui engage la responsabilité de la Commission indépendamment du support et de la localisation de ses documents. Nous définissons le "dossier officiel" en opposition au "dossier de travail" qui est un ensemble de documents rassemblés pour des raisons pratiques. Les dossiers de travail peuvent être, par exemple, des copies de dossiers officiels, des dossiers contenant de la documentation sur un sujet.

## **2.10. Sous-dossier**

Les sous-dossiers sont simplement un moyen d'organiser les documents à l'intérieur du dossier. Ils aident à trouver facilement un document donné dans un dossier.

## **2.11. Rangement**

Comme nous l'avons vu, le classement est l'opération intellectuelle qui consiste à relier un document à l'affaire à laquelle il se réfère en indiquant le code de dossier. Le rangement est l'opération physique suivante qui consiste à ranger le document avec les autres documents. Les documents papier sont mis dans un classeur. Les documents électroniques sont attachés dans Adonis ou dans un autre outil. Normalement et particulièrement dans les systèmes informatiques comme Ares ou Adonis, les deux actions se font en même temps.

## **3. POURQUOI DOIS-JE CLASSER?**

“Nous n'avons jamais classé...” “Nous retrouvons toujours nos documents...” “Le classement est une perte de temps...” C'est ce que nous entendons le plus souvent à la Commission et ce type de réaction est normal quand les personnes pensent qu'elles doivent changer leurs habitudes. C'est pourtant faux. Nous avons toujours classé. Tout le monde sait en quoi consiste son travail, l'a divisé en actions à mener et a organisé ses documents en conséquence, dans des dossiers électroniques, dans Outlook ou même dans des classeurs dans le cas de dossiers papier. Seulement, comme chacun de nous a sa propre conception du "classement", nous aurions des milliers de méthodes de classement différentes. Ce que le projet e-Domec apporte comme valeur ajoutée, c'est de rationaliser le classement, d'une façon simple et cohérente, facile à suivre par tout le monde, de façon à ce que peu importe la personne qui est en charge de l'affaire, la Commission pourra toujours rendre compte de ce qui a été fait. Ce but est partagé par d'autres bases légales comme le standard de contrôle interne 13 et la Décision 2002/47.

"Nous retrouvons toujours nos documents": admettons-le, cette affirmation n'est pas correcte. Et si nous sommes honnêtes, les documents que nous avons des problèmes à retrouver sont souvent des documents-clés pour comprendre une affaire, qui ont été produits en général un ou deux ans avant le moment où l'on réalise qu'on ne peut pas les retrouver. Une large majorité des audits menés par l'IAS ou par l'IAC des DG pointent des trous documentaires concernant l'affaire qui est auditée. Il est vrai qu'on retrouve toujours le document qu'on a reçu la semaine précédente, le mois dernier et si notre mémoire est bonne, quelques mois auparavant dans certains cas. Mais est-ce le cas pour les documents produits ou reçus il y a

longtemps ? Ou reçu par quelqu'un d'autre? Comment pouvons-nous justifier les décisions prises par notre prédécesseur qui a quitté ses fonctions deux ans auparavant ? Il est facile de trouver un document important qui contient une décision majeure, mais le travail préparatoire concernant cette décision se trouve dans d'autres documents, "pas si importants" qui auraient dû se trouver dans le même dossier. Quiconque a vécu un audit ou une audition au tribunal sait combien peut s'avérer important un document qu'on ne trouve nulle part.

Classer, c'est comme raconter une histoire. Quand je classe un document, j'écris un chapitre relatant ce que je suis en train de faire pour résoudre un problème (au nom de la Commission). Ainsi, lorsqu'un de mes collègues a besoin d'un accès rapide à l'information, quand nous avons à rendre des comptes à un auditeur ou à un tribunal ou tout simplement quand je veux montrer à mon chef combien un problème était complexe et le brio avec lequel je l'ai résolu, la seule chose dont j'aurai besoin, c'est d'avoir mon dossier officiel.

En résumé, pourquoi dois-je classer ? En plus de l'obligation légale de classement<sup>4</sup>, je dois classer parce que le classement m'apporte des avantages indéniables:

- une recherche rapide et cohérente, même si je ne sais pas qui est responsable pour cette affaire, ni quand une décision a été prise ou ce qui s'est passé exactement ou quels sont les numéros d'enregistrement des documents que je cherche;
- la reddition des comptes, la seule façon de répondre à un auditeur étant de lui montrer le dossier officiel;
- le travail collaboratif, en ce sens que les collègues peuvent accéder aux dossiers de l'unité: en cas d'absence, le travail continue facilement;
- une mobilité facilitée: quand j'arrive dans un nouveau poste et que mon prédécesseur a une liste de dossiers claire, grâce à laquelle je peux voir ce qui a été fait, ce qui doit être encore fait, etc.;
- une rationalisation des tâches: lorsque dans une unité, on sait clairement qui fait quoi et où sont les documents importants, cela évite le travail en double, voire mieux, cela évite que le travail ne soit pas fait parce que "je croyais que c'était quelqu'un d'autre qui devait le faire".

Au-delà de ces avantages, je dois classer parce que je travaille à la Commission européenne et que la Commission, comme toute administration publique, a un règlement intérieur qui établit que l'enregistrement, le classement et la conservation des documents sont obligatoires.

#### **4. QUE DOIS-JE CLASSER? OU DOIS-JE CLASSER?**

La réponse est simple : "Je dois classer au moins tous les documents enregistrés dans le dossier officiel auquel ils appartiennent". Comme nous l'avons vu, un dossier est l'histoire complète d'une affaire. Toutes les pièces contenant des

---

<sup>4</sup> [Voir modalités d'application pour le classement - SEC \(2003\) 349/2.](#)

informations pertinentes pour l'affaire doivent se trouver dans le dossier de l'affaire. La tradition de l'administration papier a conduit à croire que classer c'est mettre un papier dans un classeur. Nous allons voir dans ce chapitre ce qu'implique le classement dans le cadre de la décision sur la gestion des documents.

#### **4.1. Le classement, une action en deux étapes. Différences entre classement et rangement.**

La confusion entre les deux concepts, classement et rangement, est une erreur très fréquente. Selon la définition du classement, l'acte de classer est une opération intellectuelle qui consiste à lier un document à l'affaire à laquelle il se rapporte. En d'autres mots : à son dossier. La façon de classer un document enregistré est d'indiquer son code de dossier (ou titre du dossier) parmi les autres métadonnées dans l'application où il est enregistré<sup>5</sup>. Choisir le code de dossier auquel le document va être associé est un acte de réflexion fait par la personne qui sait de quoi traite le document et évidemment quelle est l'affaire traitée dans le dossier. La personne qui sait le mieux où classer un document est le desk officer. Il ou elle sait mieux que quiconque quelle est l'affaire traitée dans le dossier et si le document est lié à cette affaire. Cela ne veut pas dire qu'il ou elle doit faire l'opération de classement lui/elle-même; il ou elle peut se contenter de préciser à son ou sa secrétaire le code de dossier à sélectionner dans Adonis, par exemple. Mais c'est au desk officer qu'il revient de dire où le document doit être classé.

La seconde étape de l'opération de classement est le rangement. Le rangement est l'action matérielle qui suit et qui consiste à mettre physiquement le document avec les autres documents du même dossier. Il existe plusieurs façons de le faire selon la nature du document : pour les documents papier, on met le document original dans un classeur avec les autres originaux. Dans certains services, les originaux papiers sont conservés centralement dans une sorte de "Chrono". L'opération de rangement se fait dans ce cas en dehors du cadre du dossier officiel (c'est-à-dire que le rangement papier n'est pas le reflet du dossier officiel). Cependant le dossier papier peut toujours être reconstitué grâce au code de dossier dans le registre. Ces Chronos peuvent se justifier dans de rares cas et la décision de ranger centralement les documents de la sorte est du ressort de votre DMO. De façon générale, les Chronos doivent être évités. Pour les documents électroniques, le meilleur moyen est de les attacher électroniquement dans les applications où ils sont enregistrés (Adonis, CIS-Net...).

Le but du rangement est de permettre la conservation et des recherches ultérieures. Pour les documents électroniques, on peut considérer que cette deuxième opération (le rangement) se fait quand on attache la version électronique du document à une fiche Adonis (ou un autre système). Ce

---

<sup>5</sup> A l'heure où nous écrivons ce manuel, seules quelques applications contiennent une liste de dossiers liés à Nomcom, c'est-à-dire une liste des dossiers officiels. Adonis est la plus connue d'entre elles.

faisant, nous sauvons électroniquement un document dans un système informatique à des fins de conservation et de recherches ultérieures<sup>6</sup>.

Pour l'instant, les outils électroniques de gestion documentaire utilisés à la Commission, comme par exemple les bases Adonis, assurent l'intégrité, la sécurité et une piste d'audit (*audit trail*) que d'autres moyens, tels Outlook ou le *drive* partagé ne garantissent pas. C'est pourquoi il est fortement recommandé d'utiliser les différents systèmes aux fins pour lesquelles ils ont été conçus: dans Adonis, nous avons la liste officielle des dossiers liés au Plan de Classement Officiel (chargé dans NomCom) ainsi que tous les documents officiels (enregistrés) et leur version électronique attachée. Le registre général est l'outil de classement, tandis que les autres outils électroniques, tels que Windows Explorer et Outlook, sont juste des outils de travail. Dans ce dernier cas, nous n'aurons que des dossiers de travail. Un dossier de travail est une sorte de dossier plus flexible dans le cadre du travail où nous pouvons librement copier, supprimer, modifier des documents, etc.

#### **4.2. Un document peut-il être classé dans plus d'un dossier?**

Bien sûr. Il peut arriver qu'un document concerne un ou plusieurs sujets que nous avons à traiter. Le rapport de mission en est un exemple classique. La personne qui est partie en mission classera ce rapport dans le dossier de l'affaire qui a été à l'origine de cette mission. L'unité budgétaire de la DG classera ce document dans un dossier justifiant que l'argent dépensé en mission n'a pas été dépensé de manière indue. Quand c'est le cas, pour classer le document dans deux (ou plusieurs) dossiers, il suffit d'indiquer les deux codes de dossiers applicables au document dans l'application où le document a été enregistré.

Le rangement est facile dans le cas de documents électroniques (une fiche Adonis peut avoir deux ou plusieurs codes de dossier. Quand le document est attaché, on peut le retrouver par n'importe quel code de dossier, ce qui revient à dire qu'il "existe" électroniquement dans tous les dossiers électroniques). En papier, c'est plus compliqué, étant donné que l'original n'existe qu'en un seul exemplaire. Dans ce cas, la meilleure option consiste à conserver l'original dans le dossier qui doit être conservé le plus longtemps selon [la liste de conservation](#), et une copie (précisant où se trouve l'original) dans l'autre dossier.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> En général, les documents pour lesquels la signature manuscrite constitue une formalité substantielle de leur validité doivent être conservés sur support papier. Il est aussi conseillé de conserver les originaux papiers des documents très importants ou des documents qui doivent être conservés sur une longue période si le système GED n'est pas certifié DOCELEC. Pour savoir sous quelles conditions les documents peuvent être conservés électroniquement et quels sont ceux qui doivent être conservés sur support papier, voir les modalités d'application des dispositions concernant les documents électroniques et numérisés (modalités DOCELEC) ([http://www.cc.cec/sg\\_vista/cgi-bin/repository/getdoc/COMM\\_PDF\\_SEC\\_2005\\_1578\\_1\\_FR.pdf](http://www.cc.cec/sg_vista/cgi-bin/repository/getdoc/COMM_PDF_SEC_2005_1578_1_FR.pdf))

<sup>7</sup> Certaines DG conservent les originaux papiers dans un seul endroit. Dans ce cas, les copies conservées par les services sont juste des dossiers de travail, étant donné que les dossiers "officiels" sont conservés physiquement à un autre endroit. Contactez votre DMO pour plus d'informations à cet égard.  
<http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/i/edomec/index.cfm?lang=fr&page=photosdmo>

### **4.3. Le chrono est-il un dossier?**

Absolument pas. Comme nous l'avons vu, un dossier correspond à une affaire. Il est constitué organiquement pour former une unité cohérente et pertinente au regard des activités menées dans le traitement d'une affaire. Dans un dossier, tous les documents sont placés en contexte, alors qu'un chrono, c'est juste un ensemble de documents rangés chronologiquement. Il n'y a absolument aucune relation entre deux documents d'un chrono. Il est impossible de savoir quel est le contexte de chaque document dans un chrono. Conserver un chrono, c'est une perte de temps, car cela oblige chacun à faire son propre classement de son côté et à conserver le chrono comme un dossier de travail d'un autre côté. En fonction de l'organisation de la DG, cela peut être une méthode de rangement des documents permettant de gagner de l'espace (le dossier complet peut toujours être retrouvé via le code de dossier dans Adonis), mais cela ne constitue pas un dossier<sup>8</sup>.

### **4.4. Que faire si le dossier n'existe pas?**

Les dossiers représentent des affaires, des actions et c'est pour cette raison qu'on les clôture quand l'affaire se termine. Quand une nouvelle affaire commence, le premier document (celui qui "déclenche" l'affaire) n'a pas de dossier. Dans ce cas, il faut ouvrir un nouveau dossier. Contactez votre Document Management Officer ([DMO](#)) pour qu'il vous indique la procédure de création d'un nouveau dossier dans votre DG (dans certains services, c'est centralisé). Si ce n'est pas le cas dans votre DG et que vous avez le droit d'en créer un, suivez les instructions données au chapitre 6.1. de ce manuel.

### **4.5. Puis-je classer des documents non enregistrés dans un dossier officiel?**

Oui. Ce n'est pas obligatoire, mais ce n'est pas interdit. Dans certains cas, c'est même recommandé. Nous savons qu'un dossier officiel DOIT contenir tous les documents enregistrés. Mais parfois, les documents qui ne doivent pas être enregistrés peuvent contenir des informations qui aident à mieux comprendre l'affaire. C'est le cas par exemple d'un article de presse, d'un rapport externe, etc., étant donné qu'ils peuvent aider à mettre en lumière certaines décisions prises (et reflétées dans les documents enregistrés).

Pour les dossiers papiers, c'est facile: il suffit de classer le document dans le dossier. Pour les documents électroniques, comme nous parlons de documents qui ne sont pas soumis à l'obligation d'enregistrement, c'est une façon d'éviter l'enregistrement. Certains systèmes, tels qu'Adonis, permettent l'insertion de documents sans enregistrement, en utilisant la fonction "répertoire". Cette pratique ne vaut pas enregistrement, mais permet d'introduire le document dans le système, afin de le classer dans le dossier électronique avec les documents enregistrés. Dans le futur système Ares, il sera possible de

---

<sup>8</sup> Organiser tous les documents entrants et sortants chronologiquement, c'est constituer ces fameux chronos qui ne sont pas du tout une forme de classement. Toutefois, dans un dossier authentique reflétant une action effectuée par un service, il va de soi que les documents qui constituent ce dossier peuvent être rangés chronologiquement.

"sauvegarder" un document et de le classer dans le dossier, comme c'est le cas actuellement dans Adonis.

## **5. QUI DOIT CLASSER? CHEF DE FILE**

Nous savons à présent que tous les documents enregistrés doivent être classés. Mais qui doit classer? La personne qui enregistre? Pas nécessairement. L'enregistrement et le classement sont deux opérations distinctes. Elles peuvent être faites par la même personne, mais elles peuvent aussi être faites par des personnes différentes ou même par des services différents. C'est le cas dans une DG avec un CAD centralisé<sup>9</sup> où l'enregistrement est fait par un service et où le classement doit être fait par le service qui reçoit l'attribution.

Chaque dossier a un Chef de File. Ce Chef de File est l'unité chargée de traiter l'affaire concernée par le dossier. Veuillez noter que le Chef de File est une unité et pas une personne. Dans une unité, une (ou plusieurs) personne(s) sont désignées pour traiter du sujet en question. Elles disposent des connaissances qui leur permettent de déterminer si le document appartient à un dossier particulier ou pas. Une des tâches du Chef de File est de veiller à ce que le dossier soit complet, qu'il ne manque pas de documents. Entre autres tâches, il doit aussi veiller à ouvrir un dossier quand l'affaire démarre et à décider de le clôturer quand l'affaire est terminée.

Le Chef de File est responsable du classement de toutes les pièces du dossier, qu'elles soient en papier ou en électronique. Si le dossier est composite (c.à.d. si les documents classés sont à la fois des documents papiers et électroniques), il doit prendre les mesures nécessaires pour permettre de reconstituer l'ensemble du dossier. Ces actions sont très simples et ne nécessitent pas tellement de travail, par exemple, une note dans la "fiche dossier" d'Adonis précisant la localisation des documents papiers suffit. Il existe également d'autres applications où des documents du dossier sont enregistrés, telles qu'Abac, etc. Dans le dossier papier, il suffit de noter "les documents électroniques se trouvent dans Adonis sous le même code dossier".

### **5.1. Changement de Chef de File**

Il arrive très souvent qu'un Chef de File change. Ce changement peut être dû à une réorganisation (par exemple, une nouvelle unité reprend une tâche qui était attribuée à une autre unité) ou à la répartition des tâches pour un type donné d'affaires. C'est ce qui arrive normalement dans des DG opérationnelles comme ECHO ou ENV: par exemple, dans un projet, une unité peut être en charge d'évaluer les propositions, une autre de préparer le contrat, d'exécuter le projet, etc., et à la fin, c'est une autre unité qui est en charge des aspects financiers.

---

<sup>9</sup> Le CAD est l'abréviation de "centre d'administration de documents". C'est un service en charge de l'enregistrement central des documents. Pour eux, c'est facile de décider si un document doit être enregistré ou pas, mais c'est pratiquement impossible de connaître en détail toutes les actions de la DG et donc de classer les documents.

Dans le premier cas, celui d'une réorganisation, le Chef de File précédent a la responsabilité de compléter le dossier jusqu'au moment où la responsabilité est transmise à la nouvelle unité. En dehors des aspects concrets de l'affaire, l'unité qui était Chef de File doit aussi informer la nouvelle unité responsable de tous les aspects concernant le dossier, par exemple, s'il s'agit d'un dossier composite composé de documents papiers et électroniques, où se trouvent les originaux papiers, si les documents sont enregistrés dans une seule application ou plusieurs, ce qu'il existe comme documentation, etc. Par conséquent, lors du transfert de tâches, il faut non seulement clairement définir les aspects opérationnels, mais aussi les aspects documentaires.

Dans le deuxième cas, il peut arriver que toutes les unités travaillent en même temps dans le même dossier. Si c'est le cas, il y a toujours une unité qui assure la coordination et la responsabilité de la totalité du projet. C'est l'unité Chef de File. Cette unité doit veiller à ce que toutes les pièces à verser au dossier par les autres unités soient bien là. Il peut aussi arriver que les unités fassent leur travail de façon séquentielle. Dans ce cas, il y a transfert de responsabilité: chaque unité est responsable de la partie qui la concerne. Par exemple, l'unité financière est responsable de l'exhaustivité des aspects financiers du dossier, du fait que les documents sont enregistrés dans Abac, de le signaler, etc.

Si votre unité devient Chef de File d'un nouveau dossier ou de plusieurs nouveaux dossiers, assurez-vous de savoir où toutes les pièces du dossier se trouvent, veillez à ce que tous les documents nécessaires soient enregistrés et classés dans le dossier, demandez si le dossier est composite ou non, dans quelle(s) application(s) les documents sont enregistrés et stockés.

## **6. CREATION ET GESTION DES DOSSIERS**

Les dossiers sont le reflet de notre travail. Et, tout comme notre travail, ils ont un début et une fin. Il y a un temps où nous commençons à nous occuper d'une question ou d'un problème et un temps où nous le résolvons. Le dossier, qui reflète notre travail, reflétera aussi ces moments: pour la création, nous ouvrons un nouveau dossier. Quand les actions sont finies, nous changeons son statut et il est "clôturé"<sup>10</sup>.

### **6.1. Création d'un dossier**

On crée un nouveau dossier quand on démarre une nouvelle affaire, quand on commence à travailler sur une matière donnée. Comme nous l'avons vu, tous les dossiers officiels sont liés à une rubrique du plan de classement. Par conséquent, pour créer un nouveau dossier, il suffit de remplir les informations de base ("métadonnées") du dossier dans l'application liée à NomCom<sup>11</sup>. Ces métadonnées sont:

---

<sup>10</sup> Comme nous l'avons vu, les dossiers sériels sont des dossiers qui contiennent des actions administratives répétitives et qui sont ouverts et clôturés en fonction d'une période déterminée (chaque année, par exemple). Ce début et cette fin sont plutôt artificiels, car l'action est plus un "process" qu'une action proprement dite.

<sup>11</sup> Comme mentionné plus haut, la seule application *corporate* liée à NomCom pour l'instant, c'est Adonis. A l'avenir, Ares (application horizontale qui remplacera Adonis) et d'autres applications utilisant les modules d'Hermès lieront leurs dossiers au plan de classement officiel: NomCom.

- (1) code de la rubrique du plan de classement : c'est le code de la rubrique à laquelle le dossier est rattaché;
- (2) code du dossier : c'est le code spécifique donné par son créateur, afin d'identifier et de retrouver aisément et facilement le dossier. Contactez votre DMO pour savoir si votre DG a prévu des dispositions pour la codification des dossiers. Chaque dossier contient également un code automatique donné par l'application. Ce code est unique pour chaque dossier de la Commission;
- (3) titre du dossier : le titre donne une brève description de l'affaire traitée dans le dossier. Il doit être bref, mais aussi exact que possible, voire même indiquer la fin du dossier ou contenir des informations donnant des indices sur la date à laquelle l'affaire sera clôturée<sup>12</sup>. L'idée est de créer un dossier en ayant à l'esprit qu'à un moment donné, l'action sera terminée et le dossier clôturé. Celui qui connaît le mieux la portée réelle du dossier, c'est l'unité Chef de File et son desk officer. Il est dès lors fortement recommandé de le consulter pour le titre s'il ne s'agit pas des créateurs du dossier;
- (4) chef de file : dans cette métadonnée, nous indiquons l'unité responsable de la gestion de l'affaire. Ce champ peut être mis à jour si le Chef de File change, mais il faut garder une trace de tous les Chefs de File du dossier. Voir chapitre 5 pour plus de détails;
- (5) date de création : la date à laquelle le dossier a été ouvert. Cette date est remplie automatiquement par l'outil où le dossier est créé;
- (6) date de clôture : la date à laquelle le dossier a été clôturé, c.à.d. quand toutes les actions menées dans le cadre d'une affaire donnée sont terminées et que le problème est résolu. Cette date se remplit aussi automatiquement, mais le Chef de File doit s'assurer que le dossier est réellement clôturé (la mention "Clôturé" a été sélectionnée dans le menu déroulant d'Adonis par exemple). Cette date est le point de départ des périodes de conservation du dossier et, avec la liste commune de conservation, elle détermine combien de temps un dossier doit être conservé;
- (7) statut du dossier : il existe quatre statuts différents : actif (quand le dossier est ouvert, mais que le travail se poursuit, ce qui explique que le dossier n'est pas encore clôturé); clôturé (quand le travail est fini et que le dossier est clôturé et qu'il n'y a plus de documents à classer); transféré (un dossier acquiert ce statut quand il est transféré aux Archives Historiques<sup>13</sup>); détruit (si le dossier est physiquement détruit, conformément aux indications fournies dans la liste commune de

---

<sup>12</sup> Par exemple "Adonis dans les délégations" n'est pas un titre approprié, car l'action concernée n'est pas claire (le helpdesk est-il inclus?) et Adonis a différentes versions et mises à jour. Un meilleur titre serait "Installation d'Adonis 5.3 dans les délégations".

<sup>13</sup> Pour les dossiers papiers, le système électronique qui liste le dossier garde la trace de sa localisation via son statut. Les dossiers électroniques seront transférés à un *repository* spécifique du service des Archives Historiques.

conservation, ce champ gardera la trace de cette destruction). Il est clair que, quand nous créons un nouveau dossier, son statut est actif;

- (8) contenu d'un dossier type<sup>14</sup> : seulement, le cas échéant, étant donné que certains dossiers sont déjà bien définis et doivent contenir des documents bien précis. Si c'est le cas, ce champ doit énumérer tous les documents que doit contenir ce dossier pour être complet;
- (9) application GED : certains dossiers sont gérés complètement ou partiellement dans d'autres systèmes. Ce champ facilite les recherches<sup>15</sup>. Dans des systèmes tels qu'Adonis, cette information peut être remplie dans le champ "Commentaires".

Une fois que les métadonnées sont remplies, le dossier existe officiellement et les documents peuvent y être classés. Pour assurer le rangement correct des documents, le dossier doit aussi être créé physiquement. S'il s'agit d'un dossier papier, on prépare un classeur en indiquant au dos du classeur au moins le code du dossier et son titre. S'il s'agit d'un dossier mixte ou complètement électronique, on doit prévoir l'espace disque nécessaire pour y stocker les documents. Les applications dites "*e-Domec compliant*", comme Adonis et Ares, sont les meilleurs endroits pour ranger les documents électroniques, car elles lient les documents à un dossier officiel. Dans d'autres cas, la DG peut décider de prévoir aussi un espace sur le disque partagé pour y stocker les documents électroniques. L'espace ainsi réservé sur ce disque partagé doit seulement être considéré comme un espace de travail, il ne peut jamais remplacer le rangement officiel. Cette pratique a l'avantage d'être utile et facile d'emploi et, en tant qu'espace de travail, elle permet à l'utilisateur de ranger les documents non enregistrés au même endroit que ceux qui sont enregistrés. L'inconvénient, c'est que les utilisateurs ont tendance à oublier que le disque partagé n'est qu'un espace de stockage (et à ne pas ranger dans l'outil approprié) et que Windows Explorer n'offre pas les mêmes garanties que celles offertes par Adonis, Ares et d'autres outils informatiques, telles que la gestion des droits d'accès, la sécurité, la conservation, etc. En conclusion, *le disque partagé doit être utilisé comme un outil de travail et ne jamais être considéré comme un outil de classement et rangement officiel.*

Pour connaître la pratique dans votre DG, contactez votre DMO, mais, comme il existe des outils officiels pour l'enregistrement et le classement tels qu'Adonis ou Ares, n'oubliez jamais qu'il est indispensable qu'au moins les documents enregistrés soient stockés dans l'application où ils ont été enregistrés. Le disque partagé se limitera à être un espace de travail où stocker "le dossier de travail". Si vous utilisez le disque partagé pour vos dossiers de travail, il est recommandé de nommer vos *folders* avec les mêmes codes que ceux de vos dossiers officiels, de copier la hiérarchie des rubriques

---

<sup>14</sup> Certaines DG, comme par exemple le Service Juridique, ont une liste de documents que doit contenir un dossier type. Toutefois, Adonis ne permet pas à l'utilisateur de remplir cette métadonnée, de sorte qu'on ne peut trouver cette information que sur l'intranet du SJ.

<sup>15</sup> Par exemple, chaque cas lié à l'Article 90 du Statut est géré par une application spécifique: RecArt. La liste officielle des dossiers de la base Adonis de la DG ADMIN contient la liste de tous les dossiers à cet égard, mais le dossier dans Adonis est vide. Cette métadonnée précise que les documents sont gérés dans l'application RecArt.

des dossiers et de respecter certains principes, tels que ne pas copier les documents sous les *folders* des rubriques, etc.

## 6.2. L'importance d'un code de dossier

Les codes de dossier ne sont pas juste une métadonnée du dossier. C'est une façon d'identifier facilement et rapidement un dossier. Des tas d'informations peuvent être introduites dans ce code, qui faciliteront la gestion du dossier.

Dans un simple code alphanumérique, on peut donner assez d'informations pour gérer le dossier et l'identifier. Par exemple, un programme informatique de la République tchèque pour l'année 2009 peut être représenté comme suit: 2009/CZ.PI. Dans n'importe quel outil informatique, nous pourrions chercher tous les projets de la République tchèque en cherchant %CZ% ou même tout projet de l'année 2009 pour trier ceux qui doivent être clôturés, etc.

Chaque DG peut choisir librement le schéma qu'elle veut adopter pour ses codes de dossier. Contactez votre DMO<sup>16</sup> pour savoir quel est le modèle utilisé dans votre DG.

## 6.3. Création d'un sous-dossier

Les sous-dossiers sont juste une façon d'organiser les documents au sein d'un dossier. Ils aident à trouver facilement un document particulier d'un dossier, mais le Chef de File est libre de décider s'il/elle veut les créer et sur quelle base. Il peut s'agir des étapes d'une procédure (première lecture, négociation, approbation), ils peuvent être basés sur des critères géographiques (Projet X: Tchad, Niger, Nigeria...), etc. Il n'y a pas de limites en ce qui concerne le nombre de sous-dossiers dans un dossier. Mais un sous-dossier ne peut jamais contenir des sous-sous-dossiers.

## 6.4. Dossiers sériels / dossiers d'action / dossiers thématiques

Les **dossiers sériels** sont des dossiers que nous répétons périodiquement (normalement sur une base annuelle) et qui risquent d'être confondus avec une rubrique, étant donné qu'il s'agit d'une activité qui ne "se termine jamais". Un bon exemple en est l'AMP. Chaque année, il y a un *Annual Management Plan* (Plan annuel de gestion). Chaque année, nous produisons et échangeons des documents concernant les mêmes questions. Mais il s'agit bien de dossiers et pas d'une rubrique, étant donné que l'AMP de chaque année constitue une affaire en soi. Il existe deux erreurs que l'on fait fréquemment en ce qui concerne les dossiers sériels, des erreurs qu'on doit absolument éviter : la première est de les considérer comme une rubrique. La seconde est de créer un dossier appelé "action annuelle" et de créer des sous-dossiers par année. Dans ce cas, le dossier ne sera jamais clôturé, étant donné qu'un nouveau sous-dossier sera ajouté chaque année.

Les dossiers sériels existent essentiellement pour les tâches administratives, telles que la planification, l'évaluation (par exemple, l'évaluation du standard

---

<sup>16</sup> <http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/i/edomec/index.cfm?lang=fr&page=photosdmo>

de contrôle interne), mais peuvent également concerner des activités essentielles que nous répétons année après année (par exemple, à ECFIN, chaque année, ils procèdent à une surveillance économique des Etats membres). Une fois identifiés, leur gestion est aisée, car chaque année ils sont les mêmes. Il est important de ne pas oublier de clôturer les dossiers de l'année écoulée et d'ouvrir un nouveau dossier pour l'année suivante.

Les **dossiers d'action** sont, par exemple, un dossier de projet. Ils constituent une affaire en soi. Il est facile d'identifier leur début et leur fin. Ils représentent une action qui ne se répétera pas (la construction d'un hôpital en Ouganda, le développement d'un outil informatique pour gérer le *flexitime*, l'organisation d'une conférence sur le SIDA...). Ils sont faciles à gérer.

Les **dossiers thématiques** sont généralement dus à un malentendu lors de la création d'un dossier. Leur création est basée sur un thème et pas sur une action. Par exemple, au lieu de "la construction d'un hôpital en Ouganda", quelqu'un peut créer un dossier intitulé "projets en matière de santé". C'est très dangereux pour trois raisons. Premièrement, un "dossier thématique" ne sera jamais clôturé (il y aura toujours des "projets en matière de santé"). Deuxièmement, le "thème" peut différer très fort d'une personne à l'autre (l'organisation d'une conférence sur le SIDA peut être considérée comme un "projet en matière de santé" par une personne et pas par une autre). Troisièmement, le thème ne donnera jamais le contexte d'un document (le paiement de la construction d'un hôpital en Ouganda se trouvera dans le même dossier qu'une campagne de vaccination au Mozambique...). Les dossiers thématiques peuvent être des dossiers de travail (à des fins documentaires), mais jamais des dossiers officiels.

## 6.5. Clôture d'un dossier

Un dossier doit être clôturé quand l'affaire est terminée et qu'il ne faut plus ajouter de documents au dossier. En d'autres mots, le dossier sera clôturé quand il n'y aura plus de travail à faire concernant cette matière (ou pendant une période donnée, pour des dossiers sériels). Toutefois, certains problèmes ponctuels peuvent obliger à garder le dossier ouvert, bien que les actions normales à mener soient terminées. Par exemple, un dossier qui a des implications financières doit rester ouvert s'il y a suspicion d'irrégularités. Il peut être définitivement clôturé quand il est clair qu'il n'y a pas d'irrégularités ou quand l'irrégularité a été résolue (au tribunal ou pas). Si le dossier a été créé correctement, le créateur pensait déjà à sa date de clôture quand il l'a créé, de telle sorte que le titre donne une idée de la date à laquelle nous pouvons considérer que le dossier est terminé. Par exemple, le dossier "Développement d'une application pour la gestion des salles de réunion" n'aura pas la même date de clôture que le dossier "Implémentation de l'application de gestion des salles de réunion". Le premier sera terminé lorsque l'application est développée, même si elle n'a pas encore été installée. Le deuxième, quand l'application est opérationnelle et installée.

*Dossier clôturé qui donne lieu à un nouveau dossier :*

Parfois un dossier peut être clôturé et servir de base à un nouveau dossier. C'est ce qui arrive notamment dans le cas d'investigations de fraudes, etc. Le

dossier d'un projet peut être audité et donner lieu à un cas de fraude. Quand c'est le cas, l'auditeur ne procède pas à la réouverture du dossier du projet<sup>17</sup>, mais il/elle ouvre un nouveau dossier (pour s'occuper de l'audit) où les documents qui font partie du dossier de projet clôturé servent de base à l'investigation.

*Un gros dossier ou plutôt deux petits dossiers ?*

Parfois, il n'est pas évident de savoir s'il est préférable d'avoir un gros dossier comprenant plusieurs étapes d'une procédure ou si chaque étape doit constituer un dossier. Un bon exemple nous en est fourni par les demandes d'accès de documents. Dans ce domaine, la DG concernée examine la demande pour décider si elle donne oui ou non accès au document. Cette "affaire" est très simple et produit un dossier relativement petit qui sera clôturé une fois la décision prise. Si l'accès est accordé, ou si le demandeur ne conteste pas une réponse négative, il n'y a plus d'actions à prévoir. Par contre, si le demandeur décide de contester la décision, le service responsable de la transparence au SG est chargé de s'occuper de l'affaire. Deux options s'offrent à l'utilisateur : ouvrons-nous des dossiers différents (un concernant les demandes dans notre DG et, en cas de contestation, le SG ouvrira son propre dossier) ou le SG reprend-il le premier dossier ? La meilleure option consiste à ouvrir un nouveau dossier, étant donné qu'il ne s'agit pas de savoir si oui ou non nous donnons accès à un document (premier dossier), mais de traiter une nouvelle affaire (la contestation de la demande). Il n'y a pas nécessairement de changement de Chef de File, étant donné que le dossier original peut très bien être clôturé sans l'action du SG. Il ne faut pas mélanger ce cas avec celui du changement de Chef de File vu au chapitre 5.1. Dans cet exemple (une unité financière qui reprend un dossier d'une unité opérationnelle), le dossier du projet ne peut pas être clôturé tant que le dossier n'est pas passé dans les deux unités.

*Clôturer un dossier annuel :*

Le fait d'avoir des dossiers sur une base annuelle ne signifie pas qu'ils doivent être clôturés le premier janvier de l'année suivante. Par exemple, l'AMP de 2006 peut être évalué en juin 2007. Le dossier AMP 2006 sera clôturé lorsque toutes les tâches qui le concernent seront terminées.

*Actions à prendre quand un dossier est clôturé :*

Quand on clôture un dossier, le Chef de File doit indiquer son nouveau statut dans l'application qui contient la liste des dossiers officiels de son service. Il est conseillé de vérifier si toutes les pièces sont là, mais aussi d'éliminer les pièces qui ne sont pas très importantes pour le dossier (évidemment, il ne pourra jamais s'agir des documents enregistrés). Dans le cas de dossiers papier, il peut s'agir de post-it, etc. Dans le cas de dossiers électroniques, les projets qui n'ont jamais été approuvés, etc. Avant tout, contactez votre DMO pour connaître la procédure dans votre DG et vérifiez la liste commune de

---

<sup>17</sup> La liste commune de conservation parle de "réutilisation" d'un dossier.

conservation pour voir ce qu'il y a comme mesures à prendre une fois que le dossier est clôturé.

*Clôturer un sous-dossier quand le dossier est encore ouvert :*

Comme nous l'avons vu, un sous-dossier est juste une façon de grouper les documents dans un dossier. Par conséquent, la réelle "clôture" d'un dossier doit se faire au niveau du dossier lui-même. Clôturer un sous-dossier n'implique pas que le dossier doive être clôturé. C'est juste une façon d'indiquer que le travail sur cet aspect de l'affaire est terminé.

## **6.6. Liste des dossiers**

Le Standard de Contrôle Interne n°13 précise que " Chaque DG enregistre systématiquement le courrier entrant et sortant pour permettre un suivi efficace des échéances et gère un système d'archivage exhaustif et actualisé qui est accessible au personnel concerné".

Le système de classement officiel de la Commission est le Plan de Classement Commun, composé d'une structure hiérarchique de rubriques (reflétant les activités, les "missions" de la Commission) et les dossiers (reflétant les "actions" entreprises pour remplir ces missions) rattachés aux rubriques terminales (voir définition au chapitre 2.5).

L'établissement de la structure des rubriques relève de la responsabilité du DMO dans chaque DG. Mais, comme nous l'avons vu au chapitre 5, chaque dossier est sous la responsabilité d'une unité, qui est "Chef de File" de ce dossier. Dès lors, chaque unité doit établir la liste des dossiers dont elle est responsable. Cette liste nous aide à:

- identifier clairement les actions dont nous sommes responsables;
- identifier qui, dans notre service, exécute cette action;
- indiquer si le dossier existe sous format papier ou en format électronique ou dans un mélange des deux (dossier composite);
- faciliter le transfert aux Archives historiques;
- identifier les besoins éventuels d'espace;
- nous conformer à la réglementation en vigueur<sup>18</sup>.

Conformément à la réglementation de la Commission, les documents "enregistrés" "doivent être organisés en dossiers" et "une liste de ces dossiers doit être établie" sur papier ou en électronique.

Adonis nous permet d'avoir cette liste électroniquement et, au moment de la rédaction du présent manuel, c'est le seul outil électronique qui lie chaque dossier à sa rubrique correspondante. A l'avenir, Ares, comme tout autre outil

---

<sup>18</sup> Article 5 de la Décision de la Commission 2002/47 et standard de contrôle interne n°13 (à consulter sur <http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/i/edomec/index.cfm?lang=fr&page=contexte>).

adapté à la plateforme Hermès<sup>19</sup>, contiendra également la liste des dossiers officiels liés à sa rubrique correspondante.

Cette liste des dossiers doit contenir uniquement les dossiers officiels pour lesquels nous sommes "Chef de File", mais aucun dossier de travail. Pour distinguer les dossiers de travail des dossiers officiels, reportez-vous au chapitre suivant (6.7).

## **6.7. Dossier officiel et dossier de travail**

Comme nous l'avons vu, un dossier officiel représente le travail effectué par l'Institution pour résoudre une affaire, un problème, une matière qui se présente à elle. Pour chaque affaire, il doit y avoir un et un seul dossier officiel contenant, au moins, tous les dossiers enregistrés relatifs à cette affaire (nous avons vu que le dossier officiel peut aussi contenir des documents non enregistrés qui ont une valeur informative, etc.). Pour ce dossier officiel, il existe une obligation de conservation physique.

Tout autre dossier, composé uniquement d'informations de travail, est considéré comme un dossier de travail. Les dossiers de travail sont typiquement des dossiers que nous conservons dans nos répertoires, sur notre bureau, juste à des fins de consultation, d'information, etc. Comme exemples de ces dossiers de travail, nous pouvons citer les collections de législation, des copies du dossier officiel, des informations concernant un pays, une matière, etc. Il n'y a pas d'obligation de conservation physique de ces dossiers. Pour bien voir la différence, il suffit que je me demande si la perte de ce dossier entraîne un risque pour l'institution ou s'il contient des documents enregistrés ou pas. Si la réponse est oui, alors ce dossier est un dossier officiel. En d'autres mots, si le dossier est créé dans Adonis (ou dans tout autre outil officiel de la Commission) et lié à une rubrique du plan de classement, c'est un dossier officiel.

Nous voulons insister ici à nouveau sur la différence entre classement et rangement. Certaines DG et services conservent tous leurs originaux papiers enregistrés de façon chronologique. Toutefois, comme ces documents ont été classés, grâce au code de classement (dans Adonis, par exemple), on peut reconstituer le dossier si nécessaire. Dans ce cas, le dossier existe virtuellement dans Adonis et pas physiquement et les services conservent des copies des documents dans un dossier de travail.

Dans les services décentralisés, les originaux sont conservés dans l'unité, rangés dans des classeurs. Le service Chef de File est responsable de leur conservation, au moins tant que le dossier est ouvert<sup>20</sup>. Toutes leurs copies seront considérées comme des dossiers de travail, au même titre que des

---

<sup>19</sup> Pour plus d'informations sur Hermes, consultez le site e-Domec sur IntraComm à l'adresse suivante: [http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/i/edomec/pages/hermes/index\\_fr.htm](http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/i/edomec/pages/hermes/index_fr.htm).

<sup>20</sup> En fonction du service ou de la DG, les dossiers clôturés sont conservés dans les unités ou transférés dans des archives intermédiaires. La responsabilité de la conservation peut dès lors demeurer au sein de l'unité Chef de File ou être transférée avec le dossier. Contactez votre DMO pour savoir quelle est la pratique dans votre DG.

copies de n'importe quel autre document ou dossier. Elles ne doivent pas être conservées. Le seul intérêt de leur conservation réside dans l'intérêt du fonctionnaire et le besoin d'information qu'il/elle a.

Les dossiers de travail ne doivent pas être repris dans la liste des dossiers officiels d'un service. Ils ne doivent pas être rattachés à une rubrique du plan de classement et ils ne font pas partie de la liste de conservation. Ce sont juste des outils de travail.

## **6.8. Dossiers des ressources humaines et du personnel dans les unités et dans les DG**

Chaque unité conserve normalement une série de dossiers du personnel, pour gérer les questions de ressources humaines qui concernent le personnel de l'unité. Toutefois, il n'existe qu'un seul dossier personnel par fonctionnaire, conservé à la DG ADMIN. De plus, chaque DG dispose d'une unité "Ressources Humaines" qui conserve les dossiers définissant la politique des Ressources Humaines et autres actions de la DG.

Ainsi, les dossiers conservés au niveau de l'unité doivent être considérés comme des "[Dossiers de travail](#)" (les unités ne sont pas réellement "Chef de File" de ces matières). Le problème, c'est que souvent la structure décentralisée d'une DG ou la personnalisation des outils d'enregistrement et de classement force certaines unités à conserver les documents enregistrés dans des dossiers de personnel au niveau de l'unité. Si c'est le cas, nous pouvons considérer que ces dossiers peuvent être détruits régulièrement conformément à une procédure administrative, étant donné qu'il s'agit uniquement des contributions de l'unité au dossier personnel d'un fonctionnaire, ou à des dossiers de ressources humaines plus volumineux (aux dossiers de la DG ou de l'ADMIN). Les procédures en place et les outils doivent changer dans les DG où les unités conservent des dossiers de ressources humaines, afin que toute la documentation soit classée dans un seul dossier.

## **6.9. Dossiers mixtes. Dossiers électroniques et papiers et dossiers dans plusieurs applications**

*6.9.1. Un dossier mixte est un dossier dont le support des documents est à la fois papier et électronique*

A l'heure actuelle, où le monde électronique gagne en importance, mais où le papier continue à jouer un rôle important, il est rare de ne pas avoir de dossiers mixtes. Certains documents existent en papier et d'autres sont purement électroniques.

Pour l'opération intellectuelle de "classement", cela ne constitue pas un problème, étant donné que l'attribution d'un code de dossier à un document peut se faire dans Ares, Adonis ou dans n'importe quelle application, quel que soit le support du document.

Le problème se pose lors de la seconde étape du classement, à savoir lors du rangement du document. Comme nous l'avons vu, les endroits où ranger les documents sont différents s'il s'agit d'un document papier, qui sera rangé dans

un classeur ou s'il s'agit d'un document électronique qui sera rangé dans Adonis ou Ares.

Quand cela arrive, il existe une solution facile à mettre en place : la liste des dossiers officiels existe dans Adonis. Ainsi, dans la "fiche" Adonis d'un dossier, nous pouvons ajouter une note indiquant qu'il existe des documents papier dans un classeur. La "fiche" du dossier permet d'introduire des données qui localisent le classeur : la personne responsable du dossier ou même l'endroit où se trouve le classeur peuvent être précisés. Il suffit d'ajouter une ligne dans les "commentaires" avec une phrase telle que "les documents papiers sont dans le classeur correspondant".

#### 6.9.2. *Les documents scannés peuvent-ils être considérés comme des versions électroniques valables des documents ?*

Une solution possible consiste à scanner tous les documents papiers, afin de les attacher à la fiche d'enregistrement et d'avoir une version entièrement électronique du dossier. Cette pratique est réellement à conseiller, car elle permet à tout utilisateur autorisé d'avoir facilement accès à l'ensemble de l'information d'un dossier donné. Les originaux papiers peuvent être détruits sous certaines conditions précisées dans les modalités d'application concernant les documents électroniques et numérisés. Par contre, si ces conditions ne sont pas remplies, l'original papier doit être conservé.

Les modalités d'application concernant les documents électroniques et numérisés fixent les conditions dans lesquelles un document scanné peut être considéré comme ayant la même valeur que l'original. Ces conditions sont (en gros) que le document doit être stocké dans un *repository* spécifique et que, si le document nécessite une signature pour être valable (cas des contrats, par exemple), le document est signé électroniquement à l'aide d'une signature électronique avancée.

La Commission disposera de cette technologie lorsque la plateforme Hermès sera mise en place et qu'Ares, le nouvel outil d'enregistrement remplaçant Adonis sera implémenté. Mais, en attendant, la plupart des dossiers resteront des dossiers mixtes (mélange de papier et d'électronique).

#### 6.9.3. *Que faire si un dossier contient des documents enregistrés dans plusieurs applications ?*

Il y a une autre façon d'avoir un dossier mixte, pas à cause du support des documents, mais parce que les documents sont enregistrés dans différentes applications et donc stockés dans l'application où ils sont enregistrés. Cela peut être le cas avec les registres spécifiques e-Domec : Abac, Sybil, CIS-Net, etc. Ces applications ne contiennent pas des dossiers liés à une rubrique de NomCom et posent des problèmes en ce qui concerne le respect de l'obligation de classement. Tous les dossiers liés aux documents enregistrés dans d'autres applications sont listés dans Adonis. Le dossier complet doit aussi contenir les documents enregistrés dans ces autres applications.

Il est donc recommandé d'indiquer dans le dossier Adonis que certains documents du dossier sont enregistrés et stockés dans une autre application, de quelle application il s'agit et comment les documents peuvent être trouvés

(via quels numéros de référence, etc.). Il existe deux façons de le faire : préciser toute cette information dans le champ "commentaires" de la fiche du dossier Adonis ou créer un document Word contenant toutes les références et l'attacher dans Adonis avec la fonction Répertoire<sup>21</sup>.

## **7. CREATION ET GESTION DES RUBRIQUES. GESTION DU PLAN DE CLASSEMENT**

Comme nous l'avons vu dans les définitions, un plan de classement est un ensemble de rubriques qui sont organisées hiérarchiquement et qui reflètent les activités de l'institution. Dans chaque DG, le DMO est responsable de la gestion de ce plan de classement et c'est son rôle de modifier les rubriques ou de créer de nouvelles rubriques si nécessaire. Toutefois, les unités et les services qui s'occupent de leurs affaires (dossiers) au jour le jour pourraient prendre conscience de la nécessité d'une nouvelle rubrique (si on ajoute une nouvelle activité, si une nouvelle politique doit être développée, etc.) et devraient, dans ce cas, contacter leur DMO à cette fin.

### **7.1. Différences entre rubrique et dossier**

Une des erreurs les plus fréquentes consiste à confondre dossier et rubrique. Pour avoir la différence clairement en tête, nous devons savoir qu'un dossier est un ensemble de documents concernant une seule affaire, organisée de façon cohérente. Il justifie, prouve et informe sur le travail fait en ce qui concerne cette affaire et garantit la continuité du service. Comme toute affaire, il a un début (quand nous commençons à nous occuper du problème) et une fin (quand nous avons trouvé la solution de ce problème). Il reflète une ACTION.

Une rubrique est une des branches du plan de classement. Elle groupe les dossiers (actions) et reflète une activité. Les activités sont les "missions" des services de la Commission, elles n'ont pas de fin prévue.

## **8. QUESTIONS ET REPONSES**

### **8.1. Qui doit classer ?**

Le chef de file d'une affaire donnée est responsable de l'exhaustivité du dossier. Il/elle assume l'entière responsabilité du classement, bien que l'opération (indiquant le code de dossier dans Adonis, par exemple) puisse être effectuée par quelqu'un d'autre.

### **8.2. Que dois-je classer ?**

Nous devons classer tous les documents enregistrés. Nous pouvons classer les documents non enregistrés s'ils aident à comprendre le dossier.

---

<sup>21</sup> Le fait d'utiliser la fonction Répertoire se justifie par le fait que le document ne constitue pas un dossier officiel en soi, mais est juste ajouté à titre d'information pratique.

### **8.3. Je reçois un document pour information. Dois-je le classer ?**

Si le document est envoyé uniquement pour information, il ne doit pas être enregistré et, par conséquent, je ne dois pas le classer. On peut toutefois le classer si le document a une valeur informative pour la bonne compréhension du dossier.

### **8.4. Je reçois un document qui ne m'est pas destiné ? Que dois-je faire ?**

Si le document m'est adressé par erreur, je dois le transmettre au service approprié. En qualité de Chef de File, il sera en mesure de décider si le document doit ou non être enregistré<sup>22</sup>, et où il faut le classer.

### **8.5. Mon dossier papier déborde. Dois-je créer un nouveau dossier ?**

Non. Un dossier représente une affaire, il ne se limite pas à un classeur. Une chose est de classer (relier un document à l'affaire qui le concerne, à son dossier. C'est une action intellectuelle), autre chose est de ranger le document dans un endroit sûr (un classeur pour les documents papiers). Une seule affaire (un dossier) peut avoir des centaines de classeurs contenant ses documents papiers.

### **8.6. Quand puis-je ouvrir un nouveau dossier ?**

Je dois toujours ouvrir un nouveau dossier quand je dois traiter une affaire pour laquelle un dossier n'a pas encore été créé. Faites attention aux dossiers (affaires) dont le Chef de File a changé ou si le travail est effectué par plusieurs services. Le dossier peut exister, même dans un autre service. Ne créez pas un nouveau dossier pour la même affaire.

### **8.7. Quand puis-je clôturer un dossier ?**

Un dossier doit être clôturé quand l'affaire est finie. Il est conseillé d'attendre un peu avant de clôturer le dossier, afin d'être sûr que le dossier peut réellement être clôturé. Pour les dossiers sériels, le moment de la clôture arrive quand nous savons qu'il n'arrivera plus de nouveaux documents pour la période concernée par le dossier. (L'AMP 2007 peut encore recevoir des documents durant les premiers mois de 2008.)

### **8.8. Qu'est-ce qu'un sous-dossier ?**

Un sous-dossier est une façon d'organiser les documents au sein d'un dossier. Il n'y a pas d'obligation de créer des sous-dossiers et il n'existe pas de limites au nombre de sous-dossiers qu'un dossier peut comporter. Ils peuvent être créés à tout moment.

### **8.9. Quelle est la différence entre une rubrique et un dossier ?**

Une rubrique est une partie du plan de classement. Elle représente une activité, une mission de l'institution. Les rubriques sont censées rester stables longtemps. Un dossier est une action spécifique menée dans le cadre d'une activité : une affaire. Il doit avoir un début et une fin.

---

<sup>22</sup> Si la structure de la DG est centralisée, le document peut déjà avoir été enregistré par le CAD. Dans ce cas, l'enregistrement peut toujours être annulé.

#### **8.10. Comment gérons-nous des dossiers qui ne se terminent jamais, comme par exemple les congés de maladie ?**

Les dossiers doivent avoir une fin. Certes, dans chaque administration, il existe des tâches purement répétitives. Pour éviter d'avoir des dossiers sans fin, on peut y mettre fin "artificiellement". C'est le cas des dossiers sériels. Ils doivent être clôturés chaque année et être gérés comme n'importe quel autre dossier.

#### **8.11. Qu'est-ce qui est le plus important quand on donne un titre à un dossier ? Le thème, l'action, le type de documents ... ?**

Un dossier représente une action. Donc, la meilleure idée, c'est de donner un titre en rapport avec cette action spécifique. Ce titre nous aidera à classer facilement les documents dans le bon dossier (un thème est toujours plus général qu'une action spécifique) et nous aidera aussi à savoir quand il faut clôturer le dossier. Par exemple, "Formation au classement dans la DGX" n'est pas un titre approprié. Nous ne savons pas exactement quand le dossier commence et se termine, ni ce qu'il contient exactement, etc. Par contre, le titre "Organiser et délivrer les sessions de formation au classement aux Desk Officers en 2008" nous aide à mieux identifier et gérer le dossier.

#### **8.12. Puis-je avoir des documents non enregistrés dans un dossier ?**

Oui. Si ces documents aident à mieux comprendre le dossier, c'est une bonne idée de les classer, même si nous n'en sommes pas du tout responsables (et qu'ils ne sont dès lors pas enregistrés). Comme nous l'avons vu, un dossier, c'est "l'histoire" d'une affaire. Toute information pertinente supplémentaire est toujours la bienvenue.

#### **8.13. Dois-je imprimer les e-mails pour les ranger dans un dossier papier ?**

Non. Si un e-mail est enregistré, nous y ajoutons le code de dossier dans Adonis, Ares ou n'importe quel autre système (ce faisant, l'e-mail est déjà classé). Quand je l'attache, l'e-mail sera stocké dans le dossier électronique. Si la majorité des documents d'un dossier sont en version papier, je PEUX l'imprimer et le ranger avec le dossier papier, de façon à avoir facilement un dossier complet dans une seule version (papier). Bien que ce ne soit pas nécessaire, le desk officer peut estimer utile d'imprimer une copie de l'e-mail et le ranger avec le dossier papier.