

Deuxième mission

GÉRER L'INFORMATION

LE CLASSEMENT	24
L'ARCHIVAGE	36
LA DOCUMENTATION	39
LE TABLEAU DE BORD	44

1 - Le classement

Le classement ! Voilà bien le parent pauvre du secrétariat, le mal aimé, celui auquel on pense après tout le reste et qu'on s'empresse de confier à la dernière personne entrée, ou à la stagiaire scolaire d'été.

Et pourtant, un classement bien fait rend de tels services ! on évite de se stresser, on gagne du temps, voire de l'argent, car dans certains cas le coût d'un document non retrouvé peut être important.

Les assistantes laissent s'entasser le classement en attente pour deux raisons :


- c'est fastidieux et sans intérêt de sortir des dossiers de l'armoire pour y ranger des documents,
- c'est difficile de savoir dans quel dossier classer certains papiers. On les laisse de côté faute de savoir les classer. Il est vrai qu'il est parfois problématique d'imaginer comment on va vous redemander tel document dans six mois ou un an.

Faites donc le test en page suivante pour vérifier que vous êtes bien une « incolable du classement », avant de lire comment vous pouvez encore vous perfectionner.

Test 2

Les incollables du classement

	Vrai	Faux
1 - On ne classe jamais un dossier à « société ».		
2 - Il faut conserver les pièces justificatives de TVA pendant cinq années		
3 - Il est obligatoire d'enregistrer le courrier «arrivée».		
4 - La lumière est l'ennemi de la conservation des documents.		
5 - Le dossier «Coopérative du Midi» se classe à Midi.		
6 - On reconnaît un bon classement à ses dossiers bien rangés.		
7 - Un fantôme est une indication sur le lieu où se trouve un dossier qui n'est pas dans le classement à ce moment.		
8 - Il faut indiquer le contenu d'une boîte d'archivage sur sa tranche.		

 Mettez une croix dans la colonne correspondante et reportez-vous en fin d'ouvrage pour connaître les réponses.

Un « bon classement » : critères d'efficacité du classement

Au risque de vous décevoir, il n'existe pas de modèle type de classement. Le « bon classement » n'existe pas dans l'absolu.

Un classement est bon, quand le patron, en l'absence de sa secrétaire, y retrouve tout ce qu'il y cherche.

Quelles conditions le classement doit-il remplir pour cela ?

- Être accessible,
- Être à jour,
- Être exhaustif,
- Être épuré.

Accessible - Le classement est basé sur une méthode ; les dossiers sont bien identifiés ; il existe un plan de classement qui explique la méthode.

À jour - La corbeille « classement en attente » est vide.

Exhaustif - Les documentalistes disent qu'il est « sans silence ». Un silence, c'est un document qu'on ne retrouve pas.

Épuré - Les documentalistes disent qu'il est « sans bruit ». Un bruit est un document qui n'a rien à faire dans le classement : le double, le brouillon, la énième version d'un même document, le document ancien qui devrait être archivé, etc.

Créer, refondre un classement

Pour la création, comme pour la refonte d'un classement, deux points de vue sont à prendre en compte:

- l'analyse de l'existant,
- les besoins des utilisateurs.

1. L'ANALYSE DE L'EXISTANT

Pour la refonte d'un classement, comme pour tout projet, il faut prendre en compte l'existant. Il faut l'analyser pour pouvoir le critiquer et imaginer des solutions plus satisfaisantes.

L'analyse de l'existant passe par l'inventaire des dossiers. Cette étape est fastidieuse, mais elle seule vous permettra de prendre la mesure de la situation. Vous découvrirez les titres peu précis, les doublons, les dossiers trop vieux à archiver.

Si toutefois vous manquez de temps pour reprendre l'existant, une bonne solution consiste à créer un nouveau classement à côté de l'ancien. Vous l'alimenterez au fur et à mesure de vos utilisations de l'ancien.

2. LES BESOINS DES UTILISATEURS

Un classement efficace, nous venons de le voir, répond aux demandes. Il faut donc, pour le mettre en place, partir des demandes, c'est-à-dire de l'utilisation qu'on en a.

Nous vous conseillons de noter les demandes de vos utilisateurs. En effet, il est difficile de se fier à sa mémoire. De plus, ce pointage vous permettra de faire un diagnostic de votre classement. Vous y noterez les raisons pour lesquelles on a du mal à retrouver les documents.

Pour chaque demande, notez donc brièvement :

- la nature de la demande « la lettre de X parlant de ... », « le dossier Y » ;
- la nature de la pièce demandée (est-ce une lettre, un dossier, un compte rendu...?)
- et, si vous ne trouvez pas immédiatement, notez la raison pour laquelle vous devez chercher longtemps (dossier absent, dossier déclassé, vous avez dû ouvrir plusieurs dossiers, car vous n'avez pas vu a priori dans lequel le document en question pouvait se trouver, demande imprécise, etc.).

Au bout de quelque temps, vous aurez une idée des dysfonctionnements et de la manière dont il faudrait structurer ce classement.

■ Les différents types de classement

Une fois la liste définitive des dossiers établie, les doublons éliminés, des titres parlants et précis choisis, il va falloir déterminer une méthode de classement.

Nous disposons de trois grandes méthodes. Toutes les autres sont des variantes ou des combinaisons. Vous choisirez en fonction du volume de votre classement (nombre de dossiers) et de sa nature. Bien entendu, plusieurs méthodes peuvent cohabiter dans un même classement.

La première question à se poser est :

- *Vos dossiers sont-ils des dossiers homogènes ?* C'est-à-dire dont le contenu est similaire. C'est le cas des dossiers clients, dossiers fournisseurs ou dossiers de personnel.
- *Sont-ils des dossiers hétérogènes ?* C'est-à-dire tous les autres.

LA MÉTHODE ALPHABÉTIQUE

Elle est bien adaptée au classement des dossiers homogènes, comme hétérogènes quand ils ne sont pas trop nombreux : un millier pour les premiers, beaucoup moins pour les seconds.

Ses avantages sont bien connus : facilité d'accès et de reclassement.

Ses défauts ne sont toutefois pas inexistantes et augmentent avec le nombre des dossiers à classer :

- homonymie : 62 000 familles françaises portent le nom de Martin. Vous avez toutes les chances d'en retrouver plusieurs dans votre classement de dossiers de personnes, dès qu'il est un peu volumineux,
- déménagements : les nouveaux dossiers viennent nécessairement s'intercaler entre des dossiers déjà existants,
- difficultés à retrouver un dossier quand on ne connaît pas son titre exact. Cette difficulté amène d'ailleurs à créer des doublons : vous ne trouvez pas le dossier « Budget » (en effet, votre prédécesseur l'avait nommé « Prévisions budgétaires »), vous allez donc le créer pour y classer les documents que vous avez.

L'Afnor a édité une norme portant sur le classement alphabétique des noms et raisons sociales. Il s'agit d'une règle permettant de déterminer de manière indiscutable le mot directeur, c'est-à-dire le mot sur lequel on va classer. L'intérêt de cette règle réside dans son caractère indiscutable : elle met tout le monde d'accord. Nous vous conseillons de vous la procurer auprès de l'Afnor et de la mettre en place si vous devez gérer un classement important de dossiers d'entreprises : dossiers fournisseurs ou dossiers clients par exemple.

Pour vous donner une indication, voici cette norme résumée en quatre grandes propositions :

- 1 – on ne classe pas à l'adjectif, ni à l'article ;
- 2 – on classe au premier nom propre rencontré en lisant le titre du dossier (un nom propre peut être, outre un nom de famille, un lieu géographique, un point cardinal ou un nom publicitaire ou un nom inventé) ;
- 3 – si le titre du dossier ne comporte pas de nom propre, on classera au premier nom commun en évitant compagnie, société, entreprise, établissement, etc. Il faut exclure compagnie et société, car sinon beaucoup de dossiers y seraient classés. Il faudrait les différencier par le mot sous-directeur, ce qui augmenterait la difficulté du classement et donc les risques d'erreur ;
- 4 – pour les raisons sociales d'entreprises étrangères, on classe au premier mot (quelle que soit sa nature) après l'article.