

# La création d'un calendrier de conservation dans le secteur privé

L'expérience du Mouvement Desjardins

Direction Gouvernance et Gestion de l'actif documentaire (DGGAD)

Raphaëlle Brousseau-Paradis, Frédéric David

18 mai 2023



# Objectifs de la présentation



Présenter la **démarche** qui nous a permis d'élaborer un Calendrier de conservation complet et centralisé pour l'ensemble du Mouvement Desjardins



Expliquer les **orientations** choisies pour l'encadrement du Calendrier de conservation



Expliquer la **méthodologie** mise en place pour l'élaboration d'un délai de conservation



Présenter les **outils** mis en place par l'équipe du Calendrier de conservation



Faire état des **enjeux** et des **défis** rencontrés tout au long de l'élaboration du Calendrier

# Contenu

- 1. Présentation du Mouvement Desjardins**
- 2. Historique de la gestion documentaire au Mouvement**
- 3. Projet de calendrier centralisé**
- 4. Méthodologie mise en place pour l'élaboration d'un délai**
- 5. Présentation des outils**
- 6. Projets et initiatives à venir**

# La nature coopérative du Mouvement



1<sup>er</sup> groupe financier coopératif en Amérique du Nord



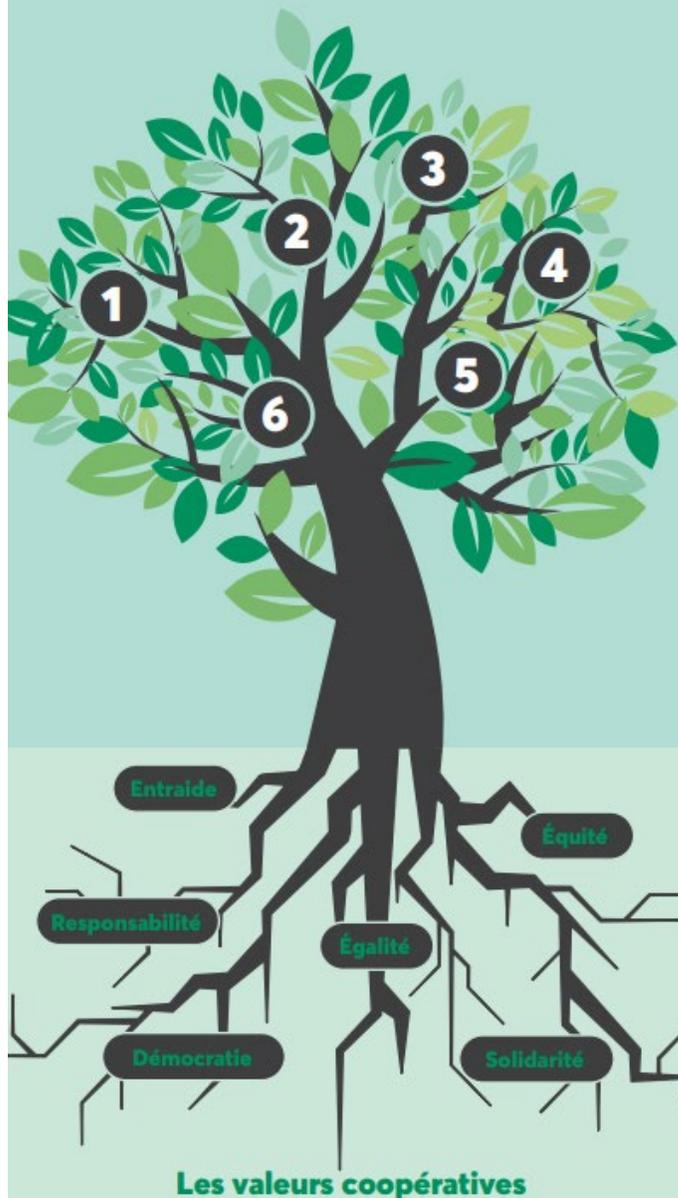
Membre de l'Alliance coopérative internationale



Des valeurs d'entreprise liées à notre nature coopérative



## Les valeurs Desjardins



# Les valeurs Desjardins

1. **L'argent au service du développement humain**  
L'argent pour favoriser l'autonomie et le développement des personnes et des collectivités
2. **L'engagement personnel**  
Membres, employés et membres des conseils d'administration investis personnellement dans le développement et l'évolution de Desjardins
3. **L'action démocratique**  
La règle un membre un vote pour les décisions et les orientations de la coopérative
4. **L'intégrité et la rigueur**  
Honnêteté, objectivité, compétence, transparence ainsi que respect des encadrements et des saines pratiques d'affaires, de gestion et de gouvernance
5. **La solidarité avec le milieu**  
Participation active au développement socio-économique pour contribuer au partage de la richesse et au développement durable
6. **L'intercoopération**  
Mise en commun de nos ressources

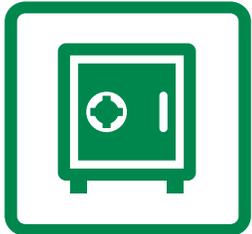
# La réalité documentaire d'un groupe financier coopératif



Législation différente  
des autres institutions  
financières



Des dispositions légales et réglementaires supplémentaires sont à prendre en considération lors de l'élaboration des délais de conservation.



Chaque **caisse** est  
**autonome**



Les pratiques de gestion documentaire peuvent varier légèrement d'une caisse à l'autre.



Le Mouvement est  
gouverné de façon  
**démocratique**



Des particularités quant à la gestion des documents qui diffèrent d'autres entreprises privées

# Le Mouvement et ses composantes



## Trois principaux secteurs d'affaires

- Services aux particuliers et aux entreprises
- Gestion de patrimoine et assurance de personnes
- Assurance de dommages

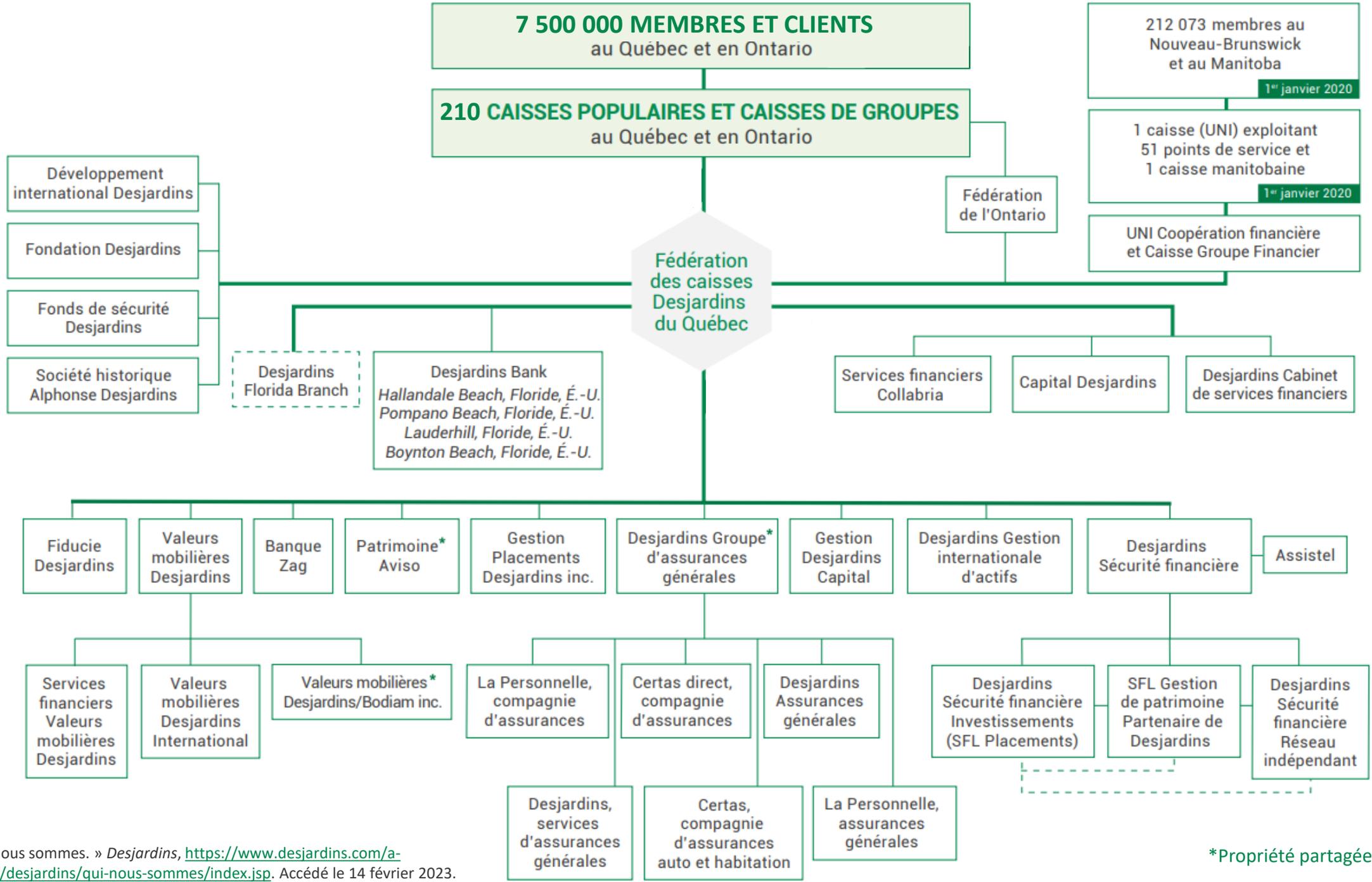


Une présence au Québec et en Ontario avec 210 caisses et 26 centres Desjardins Entreprises



Une vingtaine de composantes évoluant dans différents secteurs d'affaires

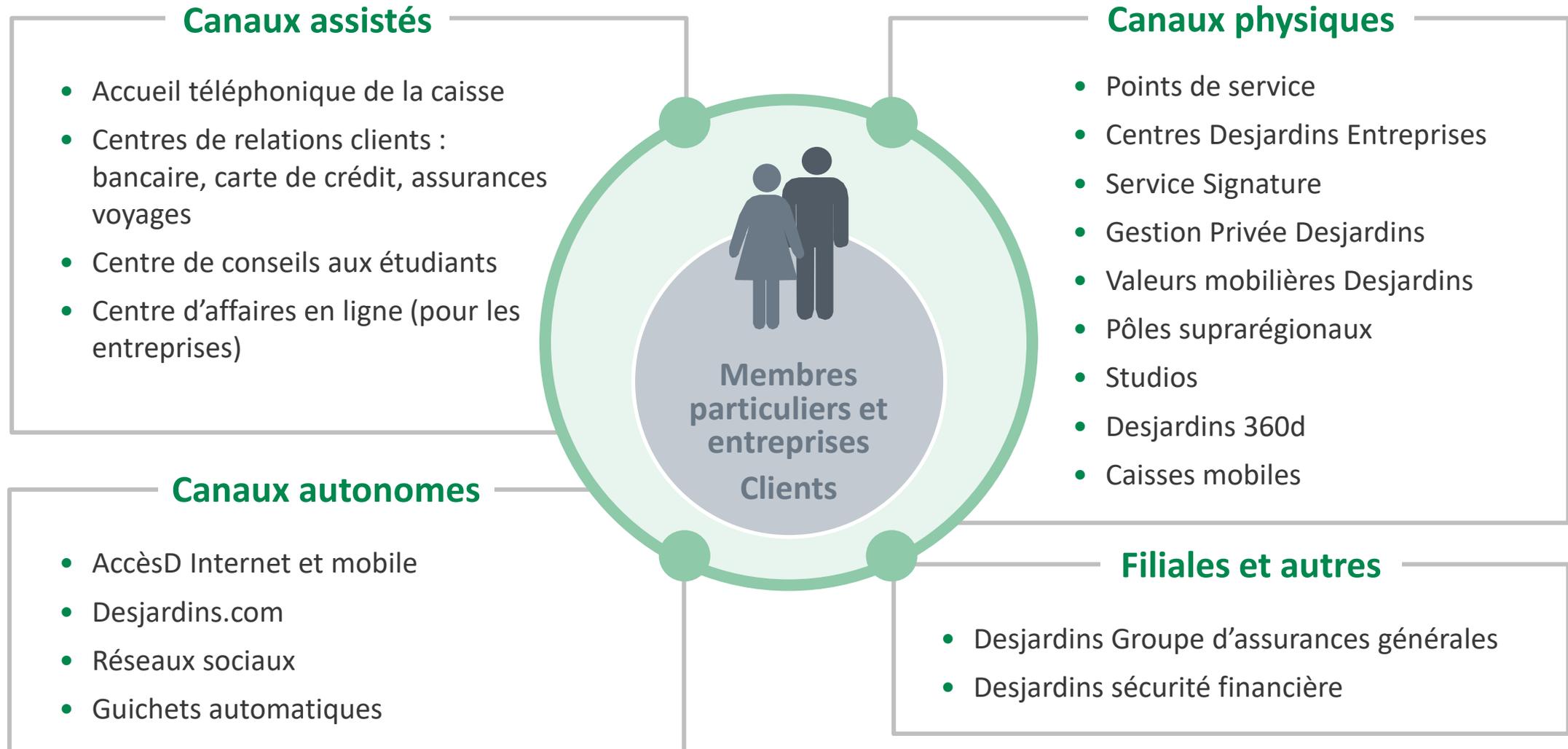




« Qui nous sommes. » Desjardins, <https://www.desjardins.com/a-propos/desjardins/qui-nous-sommes/index.jsp>. Accédé le 14 février 2023.

\*Propriété partagée

# Plusieurs portes d'entrée pour les données et documents



# Contenu

- 1. Présentation du Mouvement Desjardins**
- 2. Historique de la gestion documentaire au Mouvement**
- 3. Projet de calendrier centralisé**
- 4. Méthodologie mise en place pour l'élaboration d'un délai**
- 5. Présentation des outils**
- 6. Projets et initiatives à venir**

# Contexte avant 2017

## DGGAD\*



La DGGAD était **inexistante**.  
L'équipe de gestion documentaire se trouvait sous les équipes TI, puis sous le soutien administratif.

## Sensibilisation



De façon générale, les **employés** étaient **peu sensibilisés** aux pratiques de gestion documentaire.

## Outils disponibles



Il existait **plusieurs calendriers** de conservation sectoriels à travers le Mouvement, pour la plupart **non normalisés ni à jour**.

## Offre de service



L'offre de service en gestion documentaire était **décentralisée** et associée aux équipes **TI**.

## Encadrements



Il existait **peu d'encadrements** internes réglementant la gestion des documents de l'entreprise.

## Outils manquants



**Certains secteurs** d'affaires ne détenaient **pas de calendrier** de conservation.

\*Direction Gouvernance et gestion de l'actif documentaire

# Contexte après 2017

DGGAD

Encadrements

Calendrier

Adoption de la *Norme sur la gestion des documents* (Réseau des caisses)

Relance du Comité sur la conservation

Adoption du *Positionnement sur la gestion des documents électroniques dans la fondation de gestion de contenu d'entreprise*

Mise en ligne du Calendrier sur un site SharePoint accessible à tous les employés du Mouvement

L'équipe de la DGGAD s'agrandit pour répondre aux demandes croissantes des employés du Mouvement.

Adoption de la *Politique Mouvement sur la conservation et la disposition des données*

Le Calendrier entre dans une phase évolutive de son existence.

Juillet 2017

2018

2019

2020

2021

2022

Adoption de la *Directive sur la gestion des documents* pour l'ensemble des composantes

Création de la DGGAD

Le Calendrier de conservation centralisé devient un mandat et des ressources sont assignées au projet à temps plein.

Fin de l'élaboration de la plupart des délais pour les secteurs d'affaires

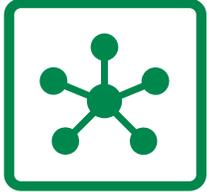
L'équipe de la DGGAD s'agrandit pour permettre la réalisation de nouveaux mandats et la participation active au sein de nouvelles initiatives visant l'opérationnalisation des délais de conservation à travers le Mouvement.

Fin de l'élaboration de la plupart des délais pour les fonctions de soutien

# Contenu

- 1. Présentation du Mouvement Desjardins**
- 2. Historique de la gestion documentaire au Mouvement**
- 3. Projet de calendrier centralisé**
- 4. Méthodologie mise en place pour l'élaboration d'un délai**
- 5. Présentation des outils**
- 6. Projets et initiatives à venir**

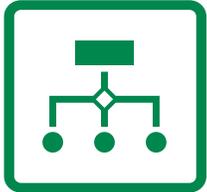
# Orientations et décisions prises au cours du projet



Harmoniser et centraliser les différents calendriers du Mouvement.



Utiliser **SharePoint** comme outil de **diffusion** pour le Calendrier.



Produire des délais de conservation **par processus**.



Dédier une **équipe à temps plein** pour l'élaboration des délais de conservation.



Optimiser la **méthode de validation** des délais par les membres du **Comité**.



Commencer par produire les délais pour les **fonctions de soutien**.



Outil SharePoint du Comité sur la conservation

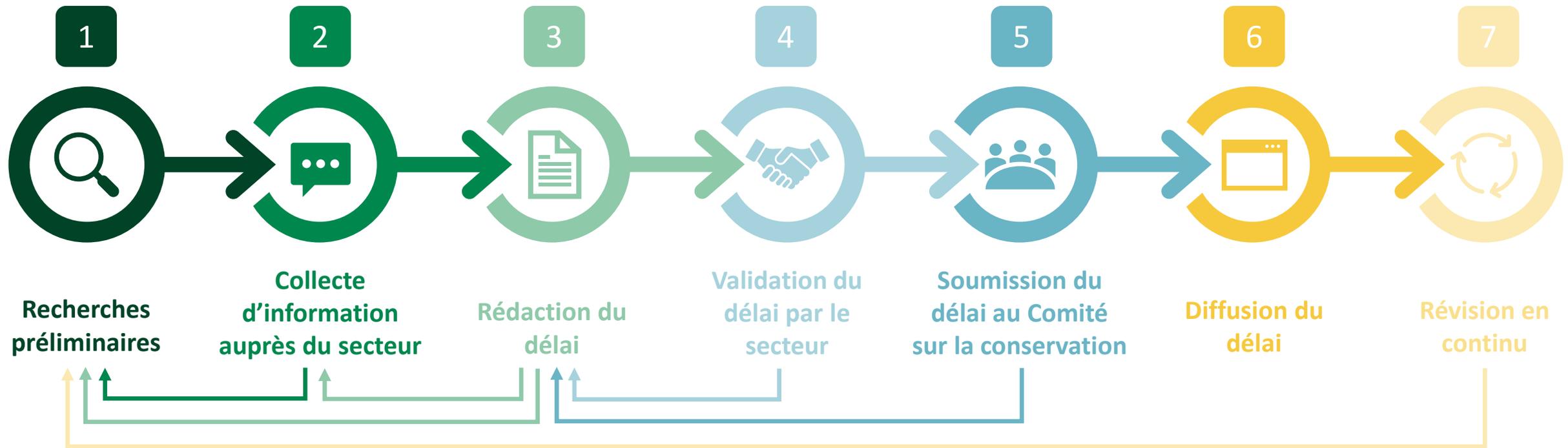


Publier les **fiches de délai** détaillées dans leur **intégralité**.

# Contenu

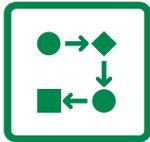
- 1. Présentation du Mouvement Desjardins**
- 2. Historique de la gestion documentaire au Mouvement**
- 3. Projet de calendrier centralisé**
- 4. Méthodologie mise en place pour l'élaboration d'un délai**
- 5. Présentation des outils**
- 6. Projets et initiatives à venir**

# Principales étapes de la méthodologie



# Étape 1 – Recherches préliminaires

## Actions à prendre



Identifier clairement le **processus** d'affaires et effectuer des recherches préliminaires.



Effectuer les **recherches juridiques** et **réglementaires** relatives au processus.

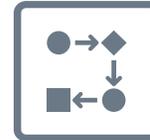


Trouver une ou plusieurs **personnes-ressources** du secteur d'affaires.

## Enjeux et défis



Disponibilité de la **documentation** concernant le processus d'affaires



Complexité des **processus** d'affaires



Complexité du **cadre législatif** et réglementaire



Difficulté à identifier les **personnes-ressources**

# Étape 2 – Collecte d'informations auprès du secteur

## Actions à prendre



Mener une/plusieurs **entrevues** avec la/les **personnes-ressources** désignées.



Informations produites et reçues dans le cadre du processus



Cadre législatif et réglementaire régissant le processus



Entités légales concernées par le processus



Documentation disponible pour obtenir plus d'informations sur le processus

## Enjeux et défis



Plusieurs secteurs concernés par un même processus



Manque de **disponibilité** des personnes-ressources

# Gabarit pour les entrevues de collecte d'informations

## Entrevue orale pour la collecte d'informations – Élaboration de délais de conservation

Nom et titre de la personne rencontrée :	Secteur et VP :
Collecte d'information effectuée par :	Date :
Nom du processus (si disponible) :	Soutien ou Affaires :

### 1. Vos activités et vos documents

1.1 Après une analyse préliminaire de votre processus, j'en tire la description suivante : [inclure ici si disponible]

1.1.1 Cette description vous semble-elle appropriée? Avez-vous des éléments à ajouter ou modifier?

1.2. Pouvez-vous m'en dire un peu plus sur ce processus? Dans vos propres mots, en quoi consiste-il?

1.2.1 Quels sont les documents produits et reçus dans le cadre de la réalisation de ce processus?

1.3. Quels usages faites-vous de vos documents? Qui les utilisent/consultent?

1.4. Quelle durée de conservation vous semblerait appropriée pour répondre à vos besoins administratifs (d'affaires)?

### 2. Exigences légales et réglementaires

2.1 À votre connaissance, existe-il des exigences légales et/ou réglementaire pouvant impacter la durée de conservation de ces documents? Si oui, lesquelles?

2.2 Produisez-vous de la reddition de compte (interne / externe) en lien avec ce processus? Si oui, à qui et à quelle fréquence?

2.3 Êtes-vous sujet à des audits de la part de régulateurs (internes et externes) en lien avec ce processus? Si oui, à quelle fréquence?

2.4 Votre secteur a-t-il une ressource conformité spécifique lui étant attribuée? Si oui, pouvez-vous me communiquer son nom?

### 3. Votre gestion documentaire

3.1 Comment procédez-vous présentement au niveau de votre gestion documentaire?

3.1.1 Outils?

3.1.2 Système de classement? Numérique :

3.1.3 Papier versus électronique?

3.2. Appliquez-vous des délais de conservation/destruction à l'heure actuelle? Si oui, quels sont-ils?

### 4. En complément

4.1 En terminant, pouvez-vous nous fournir des documents que nous ne possédons pas encore et qui seraient susceptibles de nous renseigner sur vos activités ? (Processus, offre de service détaillé, etc.)

4.2 Qui pourraient-être nos personnes contacts dans votre équipe, si nous avons besoin de précisions?

4.3 Autre(s) information(s) à partager?

# Étape 3 – Rédaction du délai

## Actions à prendre



Rédiger l'argumentaire justifiant le choix du délai de conservation.



L'argumentaire est rédigé dans le gabarit de la fiche de délai détaillée. La fiche sert :



Comme outil de **référence** pour les **employés**.



Aux **secteurs d'affaires** lorsqu'un délai doit être **justifié** auprès d'autres équipes à l'interne ou à l'externe.



Pour les **membres du Comité** sur la conservation lors de l'**approbation** des délais.



Comme outil de référence pour l'**équipe du Calendrier** lorsqu'elle exerce un **rôle-conseil** ou lorsqu'elle doit **réviser** le délai en question.

## Enjeux et défis



Difficulté à **synthétiser** une analyse complexe et la **rendre accessible**

# Gabarit de la fiche de délai détaillée (1 de 2)

**Demande de délai de conservation**  
**ÉBAUCHE**

<b>N du délai</b>	<b>Titre du délai</b>	<b>Type de demande</b>
<b>Description du délai</b>		
<b>Demandeur</b>	<b>Personne contact</b>	<b>Entité légale (Composante)</b> ③
<b>Série documentaire</b> ④		
<b>Détenteur de l'exemplaire principal</b> ②		
<b>Processus Mouvement</b> ①	<b>Classification Mouvement</b> ④	
<b>Description et utilisation</b> ⑤		
<b>Commentaire</b> ⑥		

- ① Identification du processus cartographié
- ② Identification du détenteur
- ③ Identification de l'entité légale
- ④ Identification de la série documentaire et du code de classification provenant du Plan de classification
- ⑤ Description à haut niveau du processus et des informations produites ou reçues dans le cadre du processus
- ⑥ Description et analyse détaillée du processus, des exigences légales et réglementaires qui s'appliquent et du délai proposé

# Gabarit de la fiche de délai détaillée (2 de 2)

7

Portée géo.	Support	Déclencheur	Durée (année)	Sort final	Valeur
Québec Ontario	Papier et électronique				

Précision : 8

Justifications des exigences 9

10

Historique			
Date	Responsable	Action (Validation / Approbation)	Expertise et commentaires
		Soumission de la proposition	Conseillère en gestion documentaire – Gouvernance et Gestion de l'actif documentaire

7 Tableau récapitulatif du délai de conservation

8 Précisions relatives au délai de conservation (au besoin)

9 Liste résumant les exigences légales et réglementaires applicables

10 Historique d'approbation du délai

 Exemple de fiche de délai détaillée

# Étape 4 – Validation du délai par le secteur

## Actions à prendre



Envoyer la **proposition** de délai aux personnes-ressources du secteur.



Analyser les **commentaires** et les modifications reçus de la part du secteur.



Procéder à la **révision** de la **proposition** de délai.



Obtenir la **validation finale** de la part du secteur.

## Enjeux et défis



Manque de **disponibilité** des personnes-ressources



**Approbations multiples** pour un même délai



**Discussions supplémentaires** avec le secteur lors de la validation

# Étape 5 – Soumission du délai au Comité sur la conservation

## Actions à prendre



Envoyer la **proposition** de délai aux membres du Comité sur la conservation.



Analyser les **commentaires** et les modifications reçus de la part du Comité.



Procéder à la **révision** de la **proposition** de délai.



Obtenir la **validation finale** de la part de tous les membres du Comité.



**Adopter** officiellement le délai de conservation.

## Enjeux et défis



Gestion des **communications** entre les nombreux membres du Comité



**Délais** engendrés par la charge de travail des membres du Comité

# Étape 6 – Diffusion du delai

## Actions à prendre



**Ajouter** le delai, ainsi que sa fiche detaillee, au site **SharePoint** du Calendrier.



**Communiquer** aux employes **l'ajout** d'un delai de conservation au Calendrier.



**Traduire** le delai afin de l'ajouter à la version anglophone du Calendrier.

## Enjeux et defis



Certaines **fonctionnalites** ne sont **pas encore optimales** pour la gestion du calendrier.

# Étape 7 – Révision en continu

## Actions à prendre



Recevoir et analyser les **demandes** de révision.



Besoin détecté à l'interne par un membre de la DGGAD ou du Comité



Demande provenant des affaires juridiques ou de la conformité



Demande provenant d'une initiative visant à opérationnaliser les délais



Formulaire de demande de révision envoyé par les secteurs d'affaires



Si la demande est justifiée, **procéder** à la **révision** du délai (étapes 3 à 6).

## Enjeux et défis



**Priorisation** des demandes de révision en fonction du canal de communication



Demandes de révision **non justifiées** par des exigences légales, réglementaires ou par un besoin d'affaires réel

## DEMANDE DE RÉVISION D'UN DÉLAI DE CONSERVATION

Les délais de conservation sont élaborés en fonction des exigences légales, fiscales, administratives ainsi que de leur valeur historique. Seul le [Comité sur la conservation](#) détient le pouvoir décisionnel d'adopter les délais de conservation selon la [Directive Mouvement sur la Gestion des documents](#). Avant de soumettre une demande de révision, le demandeur doit lire la fiche complète du délai afin de connaître les justifications du délai existant (voir le PDF joint au délai). De plus, la demande devra être justifiée par des motifs clairs et détaillés, sans quoi, celle-ci pourrait être refusée.

Toute demande de révision de délai de conservation sera analysée par la Direction Gouvernance et Gestion de l'actif documentaire avant d'être soumise au Comité sur la conservation du Mouvement Desjardins.

*\*Tous les champs doivent être complétés pour que votre demande soit prise en charge.*

INFORMATIONS SUR LE DEMANDEUR ET SUR LE DÉLAI À RÉVISER			
Nom du demandeur * :			
<i>Si la demande est acceptée, le demandeur devra se rendre disponible pour les travaux de révision</i>			
Direction principale* :			
Titre du délai* :		Numéro de délai*	
Est-ce qu'il y a des renseignements personnels ou documents confidentiels associés au délai de conservation ? Si oui, lesquels ? *			
Justification : *			
<i>(Exemple : un changement dans la réglementation ou un fait nouveau qui n'aurait pas été pris en compte lors de l'analyse initiale) Toute demande peut être refusée, si les motifs ne permettent pas de justifier clairement la modification.</i>			
Si la demande est justifiée par un changement législatif, indiquer la référence juridique complète :			
ANALYSE			
<i>Section réservée à la Direction Gouvernance et gestion de l'actif documentaire</i>			
Statut de la demande :	Acceptée pour révision, un conseiller communiquera avec vous	<input type="checkbox"/>	
	Refusée, voir les explications dans la section Commentaires	<input type="checkbox"/>	
	Précision(s) requise(s), voir section Commentaires	<input type="checkbox"/>	
Commentaires :			

Veuillez transmettre votre demande à

[:@desjardins.com](mailto:desjardins.com)

# Contenu

- 1. Présentation du Mouvement Desjardins**
- 2. Historique de la gestion documentaire au Mouvement**
- 3. Projet de calendrier centralisé**
- 4. Méthodologie mise en place pour l'élaboration d'un délai**
- 5. Présentation des outils**
- 6. Projets et initiatives à venir**

# Présentation des outils



Outil SharePoint du Calendrier de conservation



Tableau des mises à jour au Calendrier de conservation

# Contenu

- 1. Présentation du Mouvement Desjardins**
- 2. Historique de la gestion documentaire au Mouvement**
- 3. Projet de calendrier centralisé**
- 4. Méthodologie mise en place pour l'élaboration d'un délai**
- 5. Présentation des outils**
- 6. Projets et initiatives à venir**

# Projets et initiatives à venir

## Sensibilisation



Optimisation du **programme** de formation et de sensibilisation aux pratiques de gestion documentaire pour l'**ensemble du Mouvement**

## Veille législative



Désir de mettre en place un **arrimage périodique** avec les équipes qui effectuent la veille législative pour l'**ensemble du Mouvement**

## Notifications



Ajout d'un système de notification pour **informer automatiquement** les utilisateurs lors de **mises à jour** au Calendrier de conservation

# Nos apprentissages



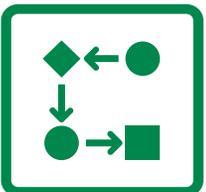
Bien définir la **portée** du projet et les **orientations** choisies.



Identifier les **parties prenantes** et leur influence ou leur rôle dans votre projet.



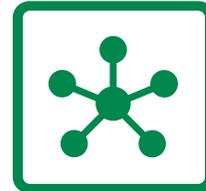
Se munir d'**encadrements** pour avoir un levier au sein de l'organisation.



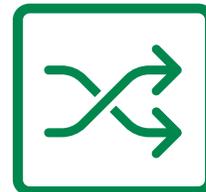
Établir des **procédures** claires pour faciliter l'adhésion des collaborateurs.



Comprendre que les **contextes** organisationnel, légal et réglementaire entourant un processus d'affaires **évoluent** constamment.



Mettre en place un outil **centralisé** et **convivial** pour la diffusion de l'information.



Faire preuve de **flexibilité** et d'**adaptation** face aux différents contextes et situations.

**Merci**

