



CONVENTION

TABLEAU DE TRI DES DOCUMENTS ET DES ARCHIVES DU

SERVICE NATIONAL D'INFORMATION ET DE MÉDIATION DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ

Référence	2023_01/MEDS
Référence courrier	841x7d72c
Auteur(s)	Archives nationales de Luxembourg – Service Collecte, conseil et encadrement
Date d'édition	17/01/2023
Version	1.01
Statut	Version définitive

Texte de référence :

- Loi du 17 août 2018 relative à l'archivage
- Règlement grand-ducal du 9 octobre 2019 fixant les modalités d'établissement des tableaux de tri, de destruction d'archives, de versement et de transfert d'archives.



Table des matières

1.	Notice introductive.....	3
1.1.	Contexte	3
1.1.1.	Historique de la structure	3
1.1.2.	Cadre légal actuel.....	3
1.1.3.	Organisation et missions	3
1.2.	Le tableau de tri	4
1.2.1.	Définitions légales, principes et finalité du tableau de tri	4
1.2.2.	Structure du tableau de tri	6
1.2.3.	Les différents champs obligatoires du tableau de tri.....	7
1.2.4.	Le schéma des domaines d'activité.....	8
1.3.	Stratégie de conservation des documents du Médiateur Santé	10
1.3.1.	Domaines liés au management.....	10
1.3.2.	Domaines liés aux activités métier.....	12
1.3.3.	Domaines liés aux fonctions support	14
1.4.	Communicabilité du tableau de tri	16
1.5.	Révision du tableau de tri et de sa convention	16
2.	Le tableau de tri	18
3.	Liste des abréviations.....	27
4.	Annexe	28
	<i>Signatures</i>	30



1. Notice introductive

1.1. Contexte

1.1.1. Historique de la structure

La loi du 24 février 2012 portant introduction de la médiation en matière civile et commerciale définit la médiation comme étant « *un processus structuré dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige tentent volontairement par elles-mêmes, de parvenir à un accord sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur indépendant, impartial et compétent* ».

Afin de répondre aux obstacles qui compliquent l'accès aux droits, à la prévention et aux soins des individus, l'intégration de la médiation dans le domaine de la santé se formalise de plus en plus.

Dès lors, les deux ordres professionnels dans le domaine de la santé, à savoir le Collège médical et le Conseil Supérieur de certaines professions de santé poursuivent une politique favorable au règlement amiable et à la médiation. Par ailleurs, le Collège médical a rejoint dès 2013 le Centre de Médiation civile et commerciale.

Il faut ensuite attendre la loi du 24 juillet 2014 pour que la médiation en santé ait une véritable reconnaissance avec la création d'un Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé (ci-après nommé Service ou Médiateur Santé). Le Service contribue à la modernisation des politiques et des stratégies sanitaires nationales. Il est placé sous l'autorité administrative du Ministère de la Santé.

1.1.2. Cadre légal actuel

- **Loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient, portant création d'un service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé**

Cette loi rassemble, dans un seul texte, les droits et obligations du patient ainsi que le traitement réservé à ses données. Elle apporte également plus de visibilité et de clarté dans les relations entre patient et prestataires de soins de santé. Dans ce contexte, le chapitre 3 de la présente loi prévoit la création d'un Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé. En outre, elle vient détailler son organisation à travers la définition de ses missions.

1.1.3. Organisation et missions

Le Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé a pour mission d'informer, de conseiller et d'orienter les personnes dans le but de favoriser leur accès aux droits et aux soins. De la même façon, il contribue à la prévention des conflits et intervient en cas de différends entre un patient et un prestataire de soins de santé. Il est aussi le point de contact pour les soins-transfrontaliers, conjointement avec la Caisse Nationale de Santé.



Pour assurer ces missions, le Service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé est composé d'une équipe de trois personnes. Par les compétences que le Service requiert, les médiateurs agréés du service sont à la base des juristes avec une formation en médiation.

1.2. Le tableau de tri

1.2.1. Définitions légales, principes et finalité du tableau de tri

Le tableau de tri est défini par la loi du 17 août 2018 relative à l'archivage tel que :

Art. 2. (7) : « tableau de tri » : document décrivant toutes les archives d'un producteur ou détenteur d'archives publiques et qui mentionne pour chaque catégorie d'archives les informations suivantes : la typologie, l'intitulé ou la description du contenu, la durée d'utilité administrative et le sort final.¹

Le tableau de tri est conçu indépendamment du support de stockage des documents qu'il mentionne : les règles doivent donc être appliquées de la même façon aux documents numériques et aux documents papier.

La durée d'utilité administrative (DUA) se définit comme :

Art 2. (9) « durée d'utilité administrative » : la durée légale ou pratique pendant laquelle des archives sont susceptibles d'être utilisées par le producteur ou le détenteur, au terme de laquelle est appliquée la décision concernant leur sort final.²

Le sort final se définit comme :

Art 2. (8) « sort final » : sort réservé aux archives à l'expiration de la durée d'utilité administrative et consistant soit en la conservation définitive et intégrale des documents, soit en la destruction définitive et intégrale des documents.³

La DUA se base donc sur la législation ou, en l'absence de base légale, sur l'expérience des producteurs quant à leurs besoins pratiques d'avoir recours aux documents pour justifier des actions ou se référer à des informations.

Du fait de ses compétences métier, le Médiateur Santé est l'acteur principalement compétent pour la fixation des DUA de son propre tableau de tri à partir du moment où la DUA n'est pas fixée par une disposition légale qui, dès lors, prévaut. Les Archives nationales du Grand-Duché de Luxembourg (ci-après nommées ANLux) apportent leur concours dans la définition des DUA notamment pour les domaines d'activité transversaux communs à tous les organismes étatiques, tels que les ressources humaines ou les budget/finances. En effet, par souci de

¹ Art. 2. (7) de la loi du 17 août 2018 relative à l'archivage.

² Art. 2. (9) de la loi du 17 août 2018 relative à l'archivage.

³ Art. 2. (8) de la loi du 17 août 2018 relative à l'archivage.



cohérence et d'harmonisation dans la définition de ce type de DUA au niveau national, les ANLux proposent des DUA qui ont été discutées avec les représentants nationaux de ces domaines⁴.

Pour la détermination du sort final, ce sont les ANLux, étant donnée leur expertise dans le domaine, qui apportent leurs compétences en prenant en considération les besoins de la recherche et de l'intérêt historique, scientifique, culturel, économique ou sociétal du Grand-Duché de Luxembourg. Le Médiateur Santé apporte son concours dans le choix du sort final.

Les DUA et les sorts finaux sont, au terme du projet, fixés d'un commun accord entre le Médiateur Santé et les ANLux.

Le sort final se traduit par deux types de dispositions :

- La conservation (C) définitive et intégrale des documents,
- La destruction (D) définitive et intégrale des documents.

Le sort final « conservation » implique un versement des dossiers aux ANLux. Un versement consiste en le transfert de responsabilités quant à la gestion et la conservation des archives publiques définitives qui passe d'un producteur ou détenteur d'archives publiques aux ANLux. Ce transfert de responsabilités s'accompagne du transfert physique des archives.

Dans le cadre de la loi du 17 août 2018 relative à l'archivage, et plus particulièrement de son article 6 portant sur^o la sélection des archives publiques, les ANLux collaborent conjointement avec les producteurs et détenteurs d'archives publiques soumis à ladite loi pour établir leur(s) tableau(x) de tri. Le tableau de tri a donc été élaboré en étroite collaboration avec le Médiateur Santé et d'autres collaborateurs pour leur expertise ou leur expérience dans des domaines précis. Les entretiens menés ont permis de connaître les attributions, les procédures administratives, la nature des documents que le Médiateur Santé produit ou reçoit dans le cadre de ses activités. Ils ont également servi à définir les flux de documents ou de données en interne et en externe ainsi que les différents modes de classement appliqués.

L'élaboration d'un tableau de tri répond à une triple finalité :

1. Se mettre en conformité avec la loi,
2. Assurer la sélection et la conservation des archives définitives devant être conservées sans limitation dans le temps,
3. Simplifier, harmoniser et rationaliser la gestion des documents et des données dans les espaces de stockages physiques ou numériques des producteurs d'archives par le biais de versements ou de destructions d'archives réguliers.

⁴ Pour le domaine « Ressources humaines » : ministère de la Fonction publique et de la Réforme administrative et Centre de Gestion du Personnel et de l'Organisation de l'État. Harmonisation notamment avec le document *Guide des bonnes pratiques pour la gestion des ressources humaines au sein des administrations*. Pour le domaine « Budget et finances » : ministère des Finances et Inspection Générale des Finances.



1.2.2. Structure du tableau de tri

Par choix méthodologique des ANLux, la structure du tableau de tri est construite sur un cadre générique similaire pour toutes les entités publiques relevant du régime général⁵, cadre qui s'adapte en fonction des missions, activités et taille de l'organisme. Ce cadre générique est issu d'une personnalisation du référentiel Arcateg™, créé par Marie-Anne CHABIN ; la réutilisation commerciale du nom de la méthode est soumise au droit de la propriété intellectuelle.

Ce cadre générique se développe en 3 niveaux de profondeur :

– Le domaine d'activité

La méthode définit 20 domaines d'activité, codifiés par une lettre (de A à T).

Les domaines génériques sont rassemblés au sein des trois groupes d'activités :

- Le management (5 domaines)
- Le métier (10 domaines)
- Le support (5 domaines)

Pour le tableau de tri du Médiateur Santé, 11 domaines d'activité ont été retenus et sont représentés dans le schéma des domaines consultable ci-après.

Les domaines d'activité du cadre générique qui ne sont pas utilisés n'apparaissent pas dans le tableau de tri final.

– La catégorie de conservation

Chaque domaine d'activité est subdivisé en catégories de conservation.

Chaque catégorie est codifiée et permet de regrouper toutes les archives – indépendamment de leur support – devant être conservées pendant la même durée (DUA) avec la même justification. Les catégories ont été définies en croisant un contexte (domaine d'activité) avec un risque de conservation dans la durée (court, moyen, long, très long terme).

– La série documentaire

Une série documentaire est constituée, au sein d'une catégorie, par tout ensemble de documents homogène du point de vue de sa gestion.

Il y a en général deux grands types de séries :

- Les ensembles organiques : ils sont issus d'un processus et constituent des séries de dossiers, par exemple, les dossiers de carrière du personnel, les dossiers de marchés publics, etc.

⁵ Régime général au sens de la loi du 17 août 2018 relative à l'archivage.



- Les regroupements pertinents de documents isolés mais dont le contenu présente une valeur de conservation similaire, par exemple, des rapports annuels d'activité, des statistiques, des tableaux de bord.

Toutes les séries documentaires d'une catégorie obéissent à une même DUA, celle de la catégorie de rattachement. En revanche, le sort final et les modalités de gestion des documents peuvent être différents.

Les séries sont numérotées au sein de la catégorie dans l'ordre de leur création et ce numéro n'a aucune signification, contrairement au code de catégorie.

1.2.3. Les différents champs obligatoires du tableau de tri

Les différents champs sont présentés dans l'ordre d'apparition dans le tableau de tri.

– Le code série

Il est construit grâce à la concaténation du code de la catégorie et du code de la série, constituant ainsi un identifiant unique de la série.

Exemple : A1-01 = Il s'agit de la première série, de la catégorie « Documents constitutifs de la mémoire du Service », du domaine « Synthèse des activités du Service et présence publique de sa direction » (A).

– La série

Voir descriptif ci-dessus pour « série documentaire ».

– La liste des documents

Ce champ permet de détailler les différentes typologies de documents ou les différentes données qui caractérisent la série : correspondance, procès-verbaux, rapports, photographies, etc. Dans certaines séries, les typologies ont été très détaillées afin que l'utilisateur appréhende sans ambiguïté le contenu de la série.

– La DUA

La durée d'utilité administrative indique, en année(s), le laps de temps pendant lequel les documents relevant de telle ou telle série doivent être conservés. **Par défaut, la DUA se calcule à compter de la date de création du document.** Lorsque les documents sont organisés en un ensemble logique sous forme de dossier, il convient, pour des raisons de cohérence et de pratique, de verser l'ensemble des pièces du dossier en une seule fois, à la clôture du dossier. Dès lors, la DUA court à partir de la clôture du dossier, c'est-à-dire, à partir de l'ajout du dernier document constituant le dossier.

– L'élément déclencheur



Si cette colonne n'est pas renseignée, cela signifie que la DUA s'applique à compter de la date de création du document. Dans le cas contraire, la DUA s'applique selon les indications fournies. Dans le cas du Médiateur Santé, il n'a pas été nécessaire d'établir un élément déclencheur pour chaque série.

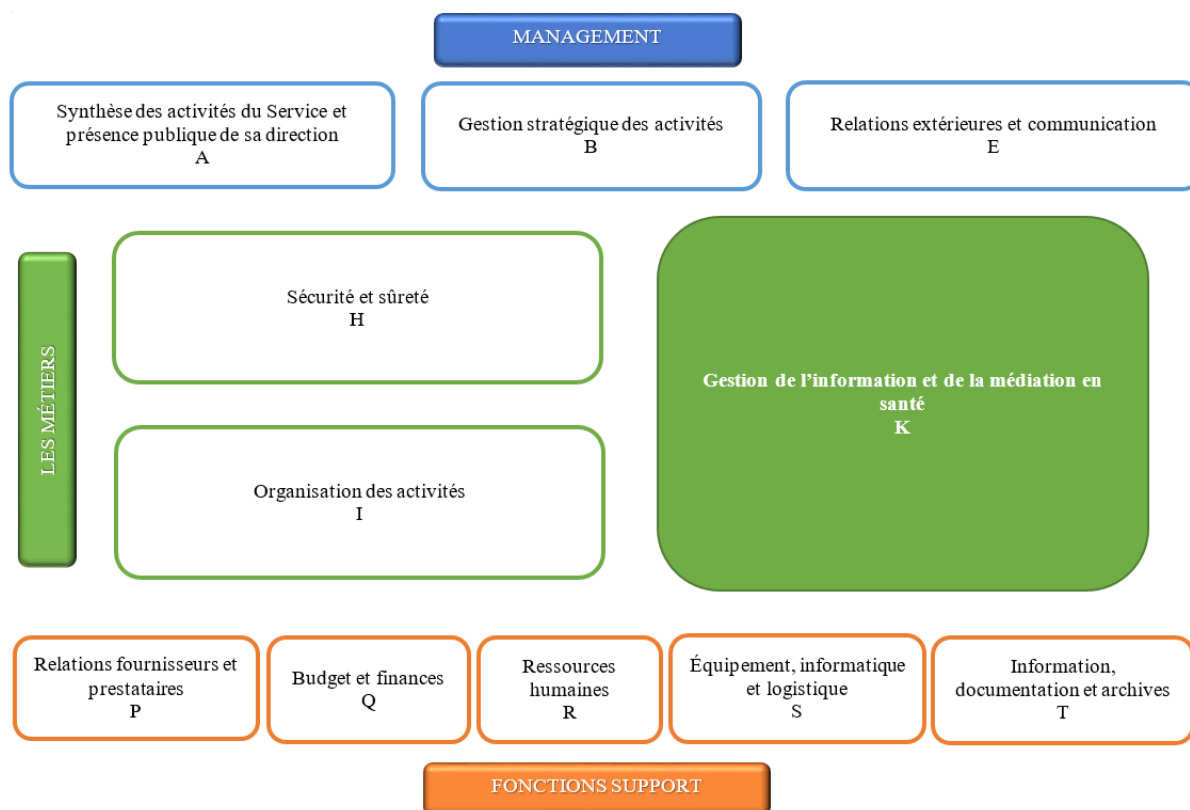
– Le sort final

Deux dispositions possibles : la conservation des documents ou données (C) ou leur destruction (D).

– Les remarques

Cette colonne permet d'indiquer toute référence à un texte réglementaire ou toute explication complémentaire permettant de justifier le choix d'une DUA ou d'un sort final.

1.2.4. Le schéma des domaines d'activité



Le schéma des domaines est une présentation des principaux domaines d'activité renseignés dans le tableau de tri. Pour faciliter sa lecture, il est organisé comme suit :

- Les parties bleues correspondent aux domaines liés au management du Médiateur Santé et sont rassemblées au sommet du schéma.
- Les parties vertes correspondent aux domaines liés aux activités cœur de métier du Médiateur Santé et sont donc regroupées au centre du schéma.



- Les parties orange correspondent aux domaines liés aux fonctions support du Médiateur Santé et se trouvent à la base du schéma.

D'après le schéma des domaines présenté ci-dessus, le tableau de tri se structure de la manière suivante :

A/ Synthèse des activités du Service et présence publique de sa direction
A1/ Documents constitutifs de la mémoire du Service
A5/ Gestion des activités du Directeur
B/ Gestion stratégique des activités
B3/ Travaux de portée stratégique
E/ Relations extérieures et communication
E1/ Actions de communication publique ou ciblée
E3/ Participation à des instances extérieures
E4/ Présence Internet
E5/ Gestion opérationnelle de la communication
H/ Sécurité et sûreté
H4/ Organisation courante de la sécurité
I/ Organisation des activités
I2/ Conception et réalisation de projets
I3/ Conventionnement des activités
I4/ Procédures et réglementation
K/ Gestion de la médiation et de l'information en santé
K2/ Aperçu synthétique des missions de médiation et de l'information en santé
K3/ Traitement des missions de médiation
K4/ Règlement des différends
K5/ Accès à l'information en santé
P/ Relations fournisseurs et prestataires
P4/ Gestion opérationnelle des offres et des commandes hors marchés publics
Q/ Budget et finances
Q3/ Suivi comptable opérationnel et intermédiaire
Q4/ Budget
R/ Ressources humaines
R8/ Gestion opérationnelle des formations
S/ Équipement, informatique et logistique
S5/ Gestion opérationnelle des petits équipements
S6/ Suivi technique et logistique courant
T/ Information, documentation et archives
T1/ Documentation utilisateur
T2/ Gestion de l'information et des archives



1.3.Stratégie de conservation des documents du Médiateur Santé

1.3.1. Domaines liés au management

– **Domaine « Synthèse des activités du Service et présence publique de sa direction » (A)**

Pour ce domaine, les rapports d'activité annuels (A1-01) sont des documents de synthèse particulièrement représentatifs des activités et du fonctionnement du Médiateur Santé. Ils proposent une vision synthétique et chiffrée des réalisations effectuées et des stratégies développées afin d'atteindre les objectifs attendus et constituent en cela une source d'informations incontournable.

La catégorie A5 s'attache plus particulièrement à retracer l'activité du chef d'administration.

Le choix du sort final concernant l'agenda du Directeur n'a pas fait consensus. Le Médiateur Santé souhaite une destruction. À l'inverse, les ANLux sont en faveur d'une conservation de l'agenda – dépourvu de toute information d'ordre privé ou liée aux activités des partis politiques – comme outil de synthèse le plus exhaustif à disposition pour retracer les fonctions du Ministre d'un point de vue calendaire. Chaque Directeur étant libre de décider dans le cadre de l'établissement du tableau de tri de son administration s'il souhaite ou non verser son agenda aux Archives nationales et, le cas échéant, le faire communiquer avant l'échéance du délai de communication légal, le sort final « destruction » a été retenu.

En revanche, les documents non engageants du chef d'administration (A5-01) sont détruits car ils ne constituent pas une référence appuyant une action stratégique ou légale.

– **Domaine « Gestion stratégique des activités » (B)**

Comme chaque administration, le Médiateur Santé agit en qualité d'expert en son domaine auprès du Gouvernement dans le cadre de la mise en place, du suivi et de l'évolution du cadre légal et réglementaire national. Ainsi, le Médiateur Santé est amené à prendre part à la procédure législative et réglementaire. L'administration peut ainsi porter des projets de réformes ou bien être associée à une procédure législative de manière consultative par le biais d'un avis. Il peut aussi être sollicité par le ministère de tutelle dans la préparation des réponses des questions parlementaires relevant de son domaine. Ils sont utiles pour retracer les débats et les évolutions doctrinales du Médiateur Santé sur ces dossiers. Ainsi, les versions définitives (B3-01) des documents issus de ces travaux ont un intérêt historique. Ils sont à verser aux ANLux après échéance de la DUA. En revanche, les versions préparatoires des documents (B3-02) sont vouées à la destruction du fait de leur caractère opérationnel.

– **Domaine « Relations extérieures et communication » (E)**

Au sein du domaine « Relations extérieures et communication » (E), les documents produits pour les campagnes d'information (E1-01) rendent compte de la stratégie de communication



car ils sont issus de sa mise en œuvre. Ils forment un corpus intéressant pour suivre la position médiatique du Médiateur Santé, son discours à destination de différents publics et son identité visuelle, justifiant leur conservation. La série concernant les relations publiques et les relations presse (E1-02) offre un excellent aperçu de l'interaction du Médiateur Santé avec les médias. Les relations presse permettent d'entretenir des contacts réguliers qui contribuent au développement d'une relation de confiance, les médias étant les vecteurs principaux de la transmission de l'information aux différents publics. La conservation de cette série permet de prendre connaissance des éléments, dans leur forme et dans leur contenu, qui sont transmis à la presse pour promouvoir, expliquer ou justifier les actions du Médiateur Santé. Il n'en est pas de même pour les documents préparatoires aux actions de communication (E1-03) car ils n'apportent pas d'information complémentaire par rapport aux séries conservées et sont détruits.

Les documents témoignant de la participation du Médiateur Santé aux réunions d'instances nationales ou internationales sont conservés (E3-01). Ces documents donnent un remarquable aperçu des activités collaboratives du Médiateur Santé et de la position luxembourgeoise à l'international dans le domaine de l'information et de la médiation en santé. Il en va de même pour les documents produits dans le cadre de la participation active à des événements et manifestations (E3-02). Est considérée comme participation active toute manifestation ou événement impliquant la réalisation par le Médiateur Santé d'une contribution, qu'elle soit sous la forme d'une présentation, d'une note, d'un discours ou d'un compte-rendu. À l'inverse, les documents reçus lors d'une participation passive à des événements et à des manifestations externes (E3-03), c'est-à-dire sans qu'il n'y ait de production documentaire de la part du Médiateur Santé, qui n'est pas intervenant ni partie prenante, sont détruits à l'échéance de leur DUA. Ils ne reflètent pas l'activité du Médiateur Santé ou de ses collaborateurs.

Avec l'évolution des outils de communication, la présence d'une administration sur internet constitue un vecteur à part entière de la communication. Elle permet d'illustrer les échanges entre les institutions et les citoyens. En conséquence, les séries afférentes sont conservées. L'archivage du site mediateursante.public.lu est assuré par la Bibliothèque nationale de Luxembourg (ci-après nommée BnL) dans le cadre du dépôt légal (E4-01) : le Médiateur Santé ne doit pas entreprendre d'action en vue du moissonnage des données publiées sur ces sites. Le contenu publié sur les réseaux sociaux (E4-02) est aussi conservé car il constitue un intérêt scientifique pour la recherche en sociologie.

Le Médiateur Santé a défini une identité visuelle propre (E5-01) qui participe de sa stratégie de communication. Les documents qui en témoignent sont conservés car ils sont utiles pour suivre l'évolution d'un élément clé de l'identification visuelle du Médiateur Santé.



1.3.2. Domaines liés aux activités métier

– **Domaine « Sécurité et sûreté » (H)**

La série H4-01 relève de la gestion opérationnelle et perd toute valeur une fois la DUA échue. Elle peut donc être détruite à l'issue de la DUA.

– **Domaine « Organisation des activités » (I)**

Ce domaine est lié à la mise en place, aux méthodes et à l'organisation des activités du Médiateur Santé. Il assure la conservation des décisions de collaboration ou de financements pour la mise en œuvre des activités. Il renseigne sur les procédures de travail, les règles et procédures de contrôle de la qualité et sur la gestion de projets liés. On entend par projet un ensemble finalisé d'activités et d'actions entreprises par une équipe-projet sous la responsabilité d'un chef de projet dans le but de répondre à un besoin défini dans des délais fixés et dans la limite d'une enveloppe budgétaire allouée. Un projet s'articule autour de trois grandes étapes de développement à savoir le cadrage ou la conception, la réalisation et la clôture. Il peut concerner aussi bien les fonctions métiers que supports du Médiateur Santé. Les documents issus des projets portés par le Médiateur Santé (I2-01) rendent compte des priorités fixées par l'administration et de l'évolution de ses activités : le choix est fait de les verser aux ANLux. À l'inverse, la destruction est décidée pour tout ce qui relève des projets portés par d'autres instances (I2-02) puisque celles-ci centralisent le dossier, y compris les contributions du producteur. Les dossiers de projets comportent également des documents concernant leur gestion courante et opérationnelle (I2-03) où se retrouve toute l'organisation logistique qui n'a d'utilité que lorsque le projet est en cours. Il convient, dans le cadre des projets portés par le Médiateur Santé, de dissocier la partie opérationnelle du dossier afin de la détruire après l'échéance de la DUA.

Dans le cadre de la transparence démocratique, les documents issus de la contractualisation ayant un impact sur l'organisation générale des activités du Médiateur Santé (I3-01) sont conservés.

Il convient de conserver également les outils conçus en interne pour la réalisation des activités métier (I4-01) car ils témoignent de la mise en place de procédures afin d'améliorer l'organisation et la qualité du travail au sein de l'institution. Les documents réglementaires et autres instructions émises par d'autres instances (I4-02) sont détruits puisque conservés ailleurs.

– **Domaine « Gestion de la médiation et de l'information en santé » (K)**

Le domaine K traite des missions principales du Service, à savoir le traitement des dossiers de médiation et l'information en santé.



La médiation est un « processus structuré dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige tentent volontairement par elles-mêmes, de parvenir à un accord sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur indépendant, impartial et compétent ». Cette définition est extraite du nouveau Code de Procédure Civile luxembourgeoise, article 1251-2 NCPC. Il est important de souligner que la médiation n'est pas qu'un processus de négociation, elle est aussi et surtout un mode de résolution des conflits. En effet, la médiation, et plus précisément, la médiation en santé vise à réguler les conflits et différends qui opposent patients et professionnels de santé, à l'amiable. Cette procédure permet notamment d'améliorer les relations entre les deux parties et de parvenir à une solution négociée optimale ou, à défaut, qui soit acceptable pour les parties. En ce sens, le Service est le principal interlocuteur pour favoriser le dialogue et rechercher des issues acceptables. En outre, il accompagne les deux parties, à savoir, les patients et les prestataires de soins de santé dans l'établissement ou le rétablissement des liens, la prévention et le règlement des conflits.

Les documents de synthèse, et plus précisément les statistiques, relatifs à cette activité (K2-01) sont utiles pour l'étude des modes alternatifs de règlements des différends. Ils permettent d'analyser la nature et le cadre juridique de ce processus et d'identifier ses forces et ses faiblesses. Ainsi, ils sont précieux pour les spécialistes en droit privé et en sciences politiques. Par ailleurs, ils permettent d'identifier l'objet des plaintes ou les droits des patients ayant été lésés. Ils rendent également possible l'identification des secteurs visés par les plaintes (secteur hospitalier, secteur extrahospitalier) ou bien la spécialité exercée par les professionnels de santé visés (médecin généraliste, spécialiste, pharmacien, kinésithérapeute, infirmier, ...). Ils permettent l'étude des solutions trouvées, des résultats réels et les proportions d'assentiments et de rejet à la médiation. Ainsi, les documents s'avèrent utiles pour le suivi et l'étude de l'évolution des pratiques de médiation et participent en ce sens, à la pérennisation et la professionnalisation de cette discipline. Ils s'avèrent donc intéressants pour les chercheurs en sciences politiques et en sciences juridiques. Par ailleurs, l'ensemble des documents rend possible l'écriture d'une histoire des résolutions de conflits extrajudiciaire. Les documents sont aussi utiles aux sociologues, anthropologues et ethnographes notamment pour l'étude des relations qui s'opèrent entre professionnels de santé et patients avant et après médiation, mais aussi pour l'étude des pratiques de médiation en santé, de ses contours et de ses enjeux. Compte tenu de leur intérêt scientifique, la série afférente est à conserver.

Les dossiers de médiation (K3-01, K4-01) sont quant à eux à détruire au terme de la DUA. En effet, ils contiennent de nombreuses informations qui revêtent un caractère confidentiel qui subsiste même après la résolution du conflit. En d'autres termes, le secret est général, absolu et illimité dans le temps. Par ailleurs, cette confidentialité est garantie par l'article 1251-6 du nouveau Code de procédure pénale ainsi que par les règles déontologiques des professions touchant à la santé.

Le Service est également en charge de l'information sur les droits et obligations des patients et des prestataires de soins de santé. La correspondance relative au traitement des demandes



de renseignement (K5-01) fait partie des documents de gestion opérationnelle des activités. Il convient donc de la détruire à l'échéance de la DUA, d'autant plus que les informations sont contenues dans la loi du 24 juillet 2014.

1.3.3. Domaines liés aux fonctions support

Les domaines « Relations fournisseurs et prestataires » (P), « Budget et finances » (Q) et « Ressources humaines » (R) ont été élaborés en collaboration avec les représentants nationaux de ces compétences pour aboutir à un référentiel général servant de base à toutes les entités étatiques. Ce référentiel a été adapté aux usages internes du Médiateur Santé pour ce qui concerne la sélection des séries, des typologies de documents et parfois même le choix des DUA.

– **Domaine « Relations fournisseurs et prestataires » (P)**

La série P4-01 est détruite car elle relève du traitement opérationnel des commandes.

– **Domaine « Budget et finances » (Q)**

Les séries du domaine Q dédié au budget et aux finances témoignent de la gestion des ressources financières en vue de réaliser des économies et d'assurer un fonctionnement rationnel du Médiateur Santé. Elles constituent aussi la trace de la tenue de la comptabilité budgétaire et générale ainsi que de la gestion des avoirs et engagements financiers. Les documents préparatoires du projet de budget (Q4-01) doivent être éliminés car les originaux sont conservés au ministère de tutelle.

Par ailleurs, l'exécution du budget des dépenses est réalisée sur base des pièces justificatives fournies par l'ordonnateur (Q3-01) c'est-à-dire tout document prouvant une dépense. Ces pièces sont soumises au contrôle systématique du contrôleur financier. S'agissant de copies, elles peuvent être détruites avant la durée de prescription fixée à 10 ans. Il en va de même pour la série Q3-02 qui contient des copies de documents justificatifs. Leur intérêt historique n'est pas avéré et leur conservation n'est pas nécessaire à la compréhension des documents de synthèse ou finaux.

– **Domaine « Ressources humaines » (R)**

Afin d'harmoniser les dispositions en la matière, les séries du domaine R ont notamment été conçues en fonction du manuel édité par le Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État (ci-après nommé CGPO) intitulé *Bonnes pratiques pour la gestion des ressources humaines au sein des administrations*.

La destruction concerne les documents relatifs aux formations (R8-01) et au contenu des formations (R8-02) lorsque celles-ci sont reçues par les agents du Médiateur Santé et dispensés par l'Institut National de l'Administration Publique (ci-après nommé INAP). En effet, ces documents ont une utilité ponctuelle et ne participent pas à la connaissance de l'activité propre



des agents. De plus, le contenu pédagogique des formations reçues est conservé auprès de l'INAP. En revanche, les supports de formation sont à conserver pour les formations spécialisées que reçoit le Médiateur Santé (R8-03) ainsi que les modules de cours que le Médiateur Santé dispense (R8-04).

– **Domaine « Bâtiments, équipement, informatique et logistique » (S)**

La gestion opérationnelle des petits équipements (S5), que l'on associe aux équipements ne nécessitant pas un entretien particulier et de courte durée de vie consiste à acquérir et suivre le stock en fonction des besoins. La série de cette catégorie (S5-01) concerne des activités opérationnelles et logistiques dont la production documentaire, utile sur le court terme, ne revêt pas d'intérêt historique. Ainsi, elle peut être détruite.

Le suivi technique et logistique courant (S6) contient les documents qui permettent de suivre le bon fonctionnement des équipements, et plus précisément, du support informatique. Ce sont des documents dont la DUA est courte (2 ans) car ils témoignent d'une activité récurrente et quotidienne. Parfois, la procédure de dépannage s'effectue de manière informelle, c'est-à-dire sans production documentaire. La conservation n'est donc pas retenue pour cette catégorie.

– **Domaine « Information, documentation et archives » (T)**

Ce domaine regroupe trois activités rendant compte de la gestion de l'information au sein du Médiateur Santé : la collecte de la documentation utilisateur, la mise en œuvre des lois dédiées à la gestion de l'information et à sa diffusion et la politique d'archivage.

La collecte de la documentation utilisateur (T1-01), qu'elle soit administrative ou métier, est nécessaire aux besoins individuels ou collectifs d'information et de référence. On entend par documentation technique tous les renseignements techniques relatifs à une commande de matériel chez un fournisseur. Elle est destinée à faciliter la mise en service et l'installation du matériel et informe sur sa maintenance. La documentation technique s'applique également aux logiciels informatiques notamment à travers les manuels pour les utilisateurs, administrateurs systèmes et personnel de support. La documentation administrative concerne les documents d'information et de référence produits par une autre administration et reçus par le Médiateur Santé comme les textes de loi, les circulaires, les règlements grand-ducaux et les arrêtés. Elle consiste plutôt en une aide à la mise en œuvre des activités métier. La documentation métier regroupe toute information utile à la poursuite de l'activité métier du Médiateur Santé, à savoir les normes internationales, les référentiels, les articles de presse ou tout autre texte explicatif. Tous ces types de documentation ont pour point commun de rassembler des documents non produits par le Médiateur Santé et ne témoignant pas de ses activités. Ainsi, l'utilité de la documentation au-delà de la DUA n'est pas avérée et elle peut être détruite.

La politique d'archivage courant et intermédiaire (T2-01) constitue un outil de compréhension majeur des méthodes de gestion des documents mais également de leur classement et de leur définition. Cette série est donc conservée. Enfin, les documents relatifs à la gestion des archives



en lien avec les ANLux (T2-02) sont déjà conservés par ces dernières, le Médiateur Santé peut donc procéder à leur destruction à l'échéance de la DUA.

1.4.Communicabilité du tableau de tri

Selon la loi du 17 août 2018 relative à l'archivage, le tableau de tri est accessible au public sauf si le producteur entre dans le cadre des exceptions nommées par la loi, à savoir :

Art. 2. (7) : Exception est faite pour les tableaux de tri référençant des documents qui ont trait à la défense nationale, à la sécurité du Grand-Duché de Luxembourg ou à la sécurité des États étrangers ou des organisations internationales ou supranationales avec lesquelles le Luxembourg poursuit des objectifs communs sur base d'accords ou de conventions.⁶

Suite à l'analyse des activités du Médiateur Santé, le tableau de tri est déclaré communicable au public.

1.5.Révision du tableau de tri et de sa convention

La présente convention signée, le tableau de tri sort ses effets d'un point de vue juridique :

Art.6 (1) Le tableau de tri sort ses effets au moment de la signature par le producteur ou détenteur d'archives publiques et par le directeur des Archives nationales.⁷

Les données que le tableau de tri contient ne doivent plus être modifiées. Les DUA et les sorts finaux doivent être strictement appliqués.

Le détournement ou la destruction d'archives publiques sans qu'elles aient été destinées à cette fin dans le tableau de tri est un délit⁸.

Une révision de la convention est possible et intervient dans les cas listés ci-après :

- Nouvelle activité générant de nouveaux documents
- Volonté de modification des DUA et/ou sorts finaux
- Nouvelles dispositions légales entraînant la modification de certaines données du tableau.

La fin d'une fonction ou d'une activité n'entraîne pas une révision de la convention : les séries concernées ne seront tout simplement plus utilisées. Elles seront clôturées à l'occasion de la révision suivante.

⁶ Art. 2. (7) de la loi du 17 août 2018 relative à l'archivage.

⁷ Art. 6. (1) de la loi du 17 août 2018 relative à l'archivage.

⁸ Art. 7. (2) de la loi du 17 août 2018 relative à l'archivage.



Toute nouvelle modification génère une version n+1 à la convention-tableau de tri précédente. Le tableau de tri est actualisé à l'initiative du Directeur des ANLux ou du Médiateur Santé et les travaux sont toujours réalisés en collaboration entre les deux institutions.



2. Le tableau de tri

Code série	Série	Liste des documents	DUA	Élément déclencheur de la DUA	Sort final	Remarques
A/ Synthèse des activités du Service et présence publique de sa direction						
A1/ Documents constitutifs de la mémoire du Service						
A1-01	Compte-rendu annuel des activités	Rapport d'activité annuel	5		C	
A5/ Gestion des activités du Directeur						
A5-01	Documents non engageants	Invitation, correspondance	10		D	
A5-02	Planification des activités	Agenda	10		D	
B/ Gestion stratégique des activités						
B3/ Travaux de portée stratégique						
B3-01	Travaux législatifs, questions parlementaires, questions élargies - documents engageants et finalisés	Avis, lettre de saisine	10		C	
B3-02	Travaux législatifs, questions parlementaires, questions élargies - versions préparatoires	Projet d'avis, correspondance, document préparatoire de constitution de la réponse	10		D	



Code série	Série	Liste des documents	DUA	Élément déclencheur de la DUA	Sort final	Remarques
E/ Relations extérieures et communication						
E1/ Actions de communication publique ou ciblée						
E1-01	Campagne d'information et de sensibilisation	Bannière numérique, flyer, brochure	10		C	Observation : En plus des dispositions du RGD du 6 novembre 2009 relatif au dépôt légal à la BnL ou au CNA, un exemplaire de toutes les publications doit être conservé et versé aux ANLux. Pour les documents audiovisuels, afin de ne pas dénaturer les fonds, des dispositions spécifiques sont applicables. Voir avec les ANLux
E1-02	Relations publiques et relations presse	Interview, article	10		C	
E1-03	Préparation des actions de communication	Version préparatoire de support de communication et de contenu rédigé, photographie, rush	10		D	
E3/ Participation à des instances extérieures						
E3-01	Réunions, groupes de travail des instances nationales ou internationales	Correspondance engageante, procès-verbal, compte-rendu, expertise, ordre du jour, liste des participants, documentation remise aux participants, note, avis	10		C	



Code série	Série	Liste des documents	DUA	Élément déclencheur de la DUA	Sort final	Remarques
E3-02	Participation active à des évènements et des manifestations	Programme, liste des participants, discours, document venant à l'appui de l'intervention (PowerPoint), affiche, document promotionnel, compte-rendu ou publication des actes, enregistrement radiophonique ou télévisuel	10		C	
E3-03	Participation passive à des évènements et des manifestations	Programme, liste des participants, affiche, document promotionnel, document remis aux participants, compte-rendu ou publication des actes, enregistrement radiophonique ou télévisuel	10		D	
E4/ Présence Internet						
E4-01	Site internet	Texte, vidéo, photographie, contenu multimédia	1		C	Observation : RGD du 6 novembre 2009 relatif au dépôt légal. Moissonnage du web effectué par la BnL dans le cadre du dépôt légal. Le Service n'a pas d'action à entreprendre en vue de la collecte des données pour les sites suivants : mediateursante.public.lu



Code série	Série	Liste des documents	DUA	Élément déclencheur de la DUA	Sort final	Remarques
E4-02	Contenu publié sur les réseaux sociaux	Publication, statistique d'activité du compte	1		C	Observation : L'archivage des réseaux sociaux n'est pas assuré par le moissonnage du web. Une procédure <i>ad hoc</i> sera transmise par les ANLux. Le Service utilise les réseaux sociaux suivants : LinkedIn
E5/ Gestion opérationnelle de la communication						
E5-01	Identité visuelle	Règle, logo, charte graphique	5		C	Justification du sort final : Le Service dispose d'une identité visuelle développée en interne
H/ Sécurité et sûreté						
H4/ Organisation courante de la sécurité						
H4-01	Gestion des demandes d'accès informatique	Correspondance	1		D	



Code série	Série	Liste des documents	DUA	Élément déclencheur de la DUA	Sort final	Remarques
I/ Organisation des activités						
I2/ Conception et réalisation de projets						
I2-01	Projets portés par le Service - conception, développement et clôture	Descriptif du projet, étude de faisabilité, cahier des charges, calendrier, budget prévisionnel, analyse, charte, plan de travail, plan de gestion des risques, documentation, compte-rendu de réunion, note, correspondance, tableau de bord, convention, document de suivi, rapport de mesure des performances, rapport de clôture, bilan	10		C	
I2-02	Projets portés par une autre instance	Document de gestion de projet envoyé pour collaboration	10		D	
I2-03	Gestion opérationnelle des projets	Document de travail, version intermédiaire d'un livrable, document préparatoire, planning, note, documentation, correspondance	10		D	
I3/ Conventionnement des activités						
I3-01	Contractualisation ayant un impact sur l'organisation des activités	Contrat	5		C	
I4/ Procédures et réglementation						
I4-01	Outils internes pour la réalisation des activités métier	Règlement interne	10		C	



Code série	Série	Liste des documents	DUA	Élément déclencheur de la DUA	Sort final	Remarques
I4-02	Instructions et réglementation à portée générale émises par d'autres instances	Circulaire générale, recommandation du ministère de tutelle, directive européenne	10		D	
K/ Gestion de la médiation et de l'information en santé						
K2/ Aperçu synthétique des missions de médiation et de l'information en santé						
K2-01	Documents de synthèse	Statistique	10		C	
K3/ Traitement des missions de médiation						
K3-01	Gestion des conflits et accompagnement des parties	Correspondance, accord en vue de la médiation, pièce justificative médicale, rapport d'expert	2		D	
K4/ Règlement des différends						
K4-01	Résolution des litiges en matière de santé	Accord de médiation	10		D	
K5/ Accès à l'information en santé						
K5-01	Traitement des demandes de renseignement	Correspondance, pièce-jointe	1		D	
P/ Relations fournisseurs et prestataires						
P4/ Gestion opérationnelle des offres et des commandes hors marchés publics						
P4-01	Commandes hors marchés publics	Demande, offre, correspondance, devis en lien avec une facture, devis sans suite, convention de service, contrat d'achat, bon de livraison, bon de commande	5		D	Observation : Il s'agit de copies, les originaux étant centralisés auprès du ministère de tutelle



Code série	Série	Liste des documents	DUA	Élément déclencheur de la DUA	Sort final	Remarques
Q/ Budget et finances						
Q3/ Suivi comptable opérationnel et intermédiaire						
Q3-01	Suivi comptable et bancaire	Copie des pièces justificatives	5		D	Observation : Il s'agit de copies, les originaux étant centralisés auprès du ministère de tutelle
Q3-02	Gestion des frais de déplacement	Copie des pièces justificatives	5		D	Observation : Il s'agit de copies, les originaux étant centralisés auprès du ministère de tutelle
Q4/ Budget						
Q4-01	Projet de budget - dossier préparatoire	Argumentaire	2		D	Observation : Il s'agit de copies, les originaux étant centralisés auprès du ministère de tutelle
R/ Ressources humaines						
R8/ Gestion opérationnelle des formations						
R8-01	Suivi des demandes individuelles de formation	Correspondance	5		D	
R8-02	Contenu des formations reçues par l'INAP	Documentation (texte, brochure, catalogue), référentiel de cours spécifique, support de cours, présentation	5		D	
R8-03	Contenu des formations spécialisées reçues	Documentation (texte, brochure, catalogue), référentiel de cours spécifique, support de cours, présentation	5		C	



Code série	Série	Liste des documents	DUA	Élément déclencheur de la DUA	Sort final	Remarques
R8-04	Contenu des modules de cours dispensés	Documentation (texte, brochure, catalogue), référentiel de cours spécifique, support de cours, présentation	5		C	
S/ Équipement, informatique et logistique						
S5/ Gestion opérationnelle des petits équipements						
S5-01	Gestion et attribution du petit matériel informatique et des logiciels	Correspondance	5		D	
S6/ Suivi technique et logistique courant						
S6-01	Gestion du support informatique (matériel, logiciel)	Courriel, ticket au CTIE	2		D	
T/ Information, documentation et archives						
T1/ Documentation utilisateur						
T1-01	Documentation métier et administrative	Article de presse, revue de presse, texte de loi, circulaire, brochure, norme internationale, référentiel, foire aux questions (FAQ), dossier documentaire, note de synthèse, plaquette d'information des ministères, copie de loi, règlement grand-ducal, question parlementaire	15		D	
T2/ Gestion de l'information et des archives						
T2-01	Archivage courant et intermédiaire	Correspondance avec les ANLux	15		C	



Code série	Série	Liste des documents	DUA	Élément déclencheur de la DUA	Sort final	Remarques
T2-02	Gestion des destructions et des versements aux Archives nationales	Convention tableau de tri, tableau de tri, inventaire, demande d'évaluation des fonds, bordereau d'élimination, bordereau de versement, correspondance	15		D	Justification du sort final : Les documents originaux sont conservés aux ANLux



3. Liste des abréviations

ABP : Administration des bâtiments publics

ANLux : Archives nationales du Grand-Duché de Luxembourg

BnL : Bibliothèque nationale de Luxembourg

CGPO : Centre de gestion du personnel et de l'organisation de l'État

CNA : Centre national de l'Audiovisuel

CTIE : Centre des technologies de l'information de l'État

CV : curriculum vitae

DUA : durée d'utilité administrative

INAP : Institut National de l'Administration Publique

RGD : règlement grand-ducal

RGPD : Règlement général sur la protection des données

SIP : Service information et presse



4. Annexe



Bibliothèque nationale du Luxembourg Nationalbibliothék

L'archivage du web à la Bibliothèque nationale du Luxembourg

Les publications des institutions, administrations et ministères de l'Etat luxembourgeois constituent une partie fondamentale du patrimoine public. Tout comme chaque publication physique sur papier ou numérique est collectée et préservée par la Bibliothèque nationale du Luxembourg, un site web avec tous ses contenus est également considéré comme publication soumise au dépôt légal.

Les sites web des administrations et ministères de l'Etat luxembourgeois sont moissonnés de manière régulière, au moins quatre fois par an:



Si le domaine est de deuxième niveau et que le premier niveau est « .lu »
par exemple : **webarchive.lu**



Si tous les sites (hosts) sont hébergés au Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE)
par exemple : **www.data.bnl.lu**, **luxemburgensia.bnl.lu** sont deux sites différents du domaine de deuxième niveau **bnl.lu**



En cas de doute, envoyez-nous les adresses des sites web de votre administration et nous allons vérifier s'ils se trouvent sur la liste des moisonnages réguliers : webharvesting@bnl.etat.lu
Si les adresses font partie de notre collection, aucune action n'est requise de votre côté.



Dans la mesure du possible, nous pouvons offrir notre support pour l'évaluation des causes pour un problème d'archivage ou des captures incomplètes. Il ne nous est cependant pas possible d'offrir des solutions d'archivage spécifiques pour chaque site, dû au grand nombre des sites web dans notre domaine de responsabilité.



Pour des raisons techniques et budgétaires, des captures de réseaux sociaux comme Facebook ou Instagram ne sont pas possibles.
La BnL recommande aux administrations de faire un export régulier de leurs données.



Les versions archivées des sites web sont consultables dans l'enceinte de la Bibliothèque nationale.
Pour toute question supplémentaire, veuillez-vous adresser à Ben Els Tél.: (+352) 26 559 351, webharvesting@bnl.etat.lu ou visitez le Luxembourg Web Archive sur webarchive.lu



Complétude

L'archivage d'un site web donne la possibilité de capturer l'état du site au moment de l'archivage et de reproduire une copie fidèle à l'original. À l'aide de captures régulières, nous pouvons traverser les différentes versions du même site au fil du temps.

Hélas, il y a de nombreux facteurs qui créent des lacunes et captures incomplètes dans une archive du web. Vu l'évolution rapide des informations en ligne, avec des mises-à jour en continu, il est impossible de capturer tous les changements de tous les sites à tout moment. Les raisons pour ces limites, sont de nature technique et budgétaire. Plus précisément :



- Chaque version archivée d'un site web, montre le contenu qu'on pouvait y retrouver au moment de la capture. Tous les changements qui se déroulent entre deux captures ne feront pas partie de l'archive du web.



- Pour des raisons techniques et budgétaires, nous pouvons seulement effectuer 4 captures par an pour la plupart des sites web en .lu.



- Ces 4 captures sont collectées lors des campagnes à large échelle appelées « domain crawls ». Chaque domain crawl est également limité en termes de la durée totale de 5 semaines et du volume total de données collectées. De plus, les robots-moissonneurs obéissent des lignes directrices qui excluent certains contenus :

- La durée limitée de 5 semaines pour l'archivage de tous les domaines, entraîne la possibilité que des sites plus larges et complexes ne seront pas complètement archivés.
- Des fichiers larges, excédant 1 GB, ou nécessitant plus de 20 min pour le téléchargement ne seront pas archivés.
- Des liens menant en dehors d'un domaine en .lu ne seront pas archivés.
- Tout contenu protégé par authentification ne sera pas archivé.
- Tout contenu dynamique (comme Javascript) ou nécessitant une interaction de l'utilisateur (comme un formulaire à remplir, des conditions générales à accepter, etc...) est en tout cas problématique.
- Les fichiers exclus des moteurs de recherche par le standard robots.txt ne sont pas archivés.
- Si le serveur web est configuré avec des limites de téléchargement, l'archivage ne pourra que se faire dans ces limites.
- Si le site web est hors ligne lors du passage du robot, rien ne pourra être archivé.

Limites

Il est difficile à déterminer si tous les contenus d'un site web ont été capturés. Les limites susmentionnées, ne peuvent pas être dénichées de manière automatique. En conséquence, l'archivage du web ne permet pas forcément de manière efficace d'archiver tous les contenus d'un site web. Il est possible d'y retrouver les informations qu'on a cherché, mais il est également possible qu'une partie du site soit incomplète ou que certains éléments ne fonctionnent pas correctement. De manière générale, il est plus fiable de sauvegarder ses documents d'une autre manière que de les stocker sur un site web.



**Pour le Service national d'information et
de médiation dans le domaine de la santé**

M. Mike SCHWEBAG, Médiateur santé

Date :

Signature

Pour les Archives nationales de Luxembourg

M^{me} Josée KIRPS, Directrice

Date :

Signature