

Livre blanc

afnor
NORMALISATION

association des
af
archivistes
français



Introduction à la série de normes ISO 30300,
Système de management des documents d'activité
Intégration du *records management* et perspectives d'évolution de
l'ISO 15489
CN11 - Mars 2011

Livre blanc

Introduction à la série des normes ISO 30300, Système de
management des documents d'activité

Intégration du *records management* et perspectives
d'évolution de l'ISO 15489

Sommaire

<u>1. AVANT-PROPOS</u>	3
<u>2. CONTENU DE CE LIVRE BLANC</u>	4
2.1. OBJET.....	4
2.2. RAPPELS ET CADRAGE DU LIVRE BLANC	4
2.3. OBJECTIFS.....	6
<u>3. HISTORIQUE ET ETAT DES LIEUX DU « RM»</u>	7
3.1. HISTORIQUE.....	7
3.2. ETAT DES LIEUX	8
3.3. TRADUCTION DE L'EXPRESSION <i>RECORDS MANAGEMENT</i>	9
<u>4. LES RAISONS DE L'EVOLUTION</u>	9
4.1. LA FORMALISATION D'UNE POLITIQUE DOCUMENTAIRE.....	10
4.2. LA COMPLEMENTARITE D'UNE NSM ET DU RM	11
4.3. LES ETAPES DE PRODUCTION DES NORMES ISO	12
4.4. CALENDRIER PREVISIONNEL DES TRAVAUX SUR LA SERIE ISO 30300.....	14
4.5. CALENDRIER PREVISIONNEL DES TRAVAUX SUR LES AUTRES NORMES DU SC 11.....	15
<u>5. PRESENTATION DETAILLEE DES NOUVELLES NORMES</u>	17
5.1. LES NORMES ISO/DIS 30300	17

5.2. LA NORME ISO 15489 REVISEE.....	18
<u>6. INCIDENCES DES EVOLUTIONS A VENIR.....</u>	18
6.1. POUR LES ACTEURS DES « METIERS »	18
6.2. SUR LES « MANAGEMENT SYSTEMS » ET LEUR INTEROPERABILITE	19
6.3. SUR LA QUALITE, L'ORGANISATION ET LA GESTION DE L'INFORMMATION ET DES DOCUMENTS D'ACTIVITE	19
6.4. SUR L'AUDIT ET LA CERTIFICATION	20
6.5. POUR LES ACTEURS DU « RECORDS MANAGEMENT ».....	20
6.6. SUR LE RAPPROCHEMENT AVEC LA QUALITE	22
<u>7. CONCLUSION DU LIVRE BLANC.....</u>	24
<u>8. ANNEXES</u>	25
8.1. ORANGE LABS BOSTON	25
8.2. PSA	26
8.3. TOTAL	27
8.4. SOCIETE GENERALE	29
8.5. COMMUNAUTE URBAINE DE STRASBOURG	29
8.6. BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE	31
<u>9. LE GROUPE DE TRAVAIL A L'ORIGINE DE CE LIVRE BLANC.....</u>	32

1. AVANT-PROPOS

La normalisation du *records management* a commencé en terre australienne avec la proposition par l'Australie de reprendre sa norme nationale pour la porter au plan international. Les spécificités nationales et les détails juridiques et techniques contenus dans ce projet ont entraîné un vote négatif au sein du sous-comité de normalisation. Ce vote a débouché sur la conception de la norme internationale, maintenant bien connue, l'ISO 15489 publiée en 2001.

Depuis, les instances de normalisation ont été très actives et continuent à l'être et la France a fortement participé dès l'origine à cette normalisation. En France, les acteurs tant publics, associatifs que privés ont été fortement engagés, et ce, dès 1996. Je salue ici tous ceux qui ont contribué par leur expertise, leurs travaux sur la documentation, leur temps en réunion nationale comme internationale. Le processus de normalisation est une action difficile qui demande de la diplomatie et de l'endurance dans le temps. Saluons l'appui de l'AFNOR (avec les deux relais passés entre Catherine Mattenet, Marie-Martine Guillaibert et enfin Katell Gueguen) et l'expertise et l'engagement de chacun des acteurs depuis 1996 (je ne puis les citer tous mais ils se reconnaîtront en citant néanmoins les appuis forts de la Bibliothèque nationale de France comme du Service interministériel des Archives de France).

Du temps des défricheurs et des découvreurs, qui a permis de publier la norme générale (ISO 15489 : 2001 *Information et documentation* - «Records management» *Partie 1 : Principes directeurs* et *Partie 2 : Guide pratique*) et un ensemble de normes techniques comme les normes consacrées aux métadonnées, aux analyses de processus, vient le temps de la maturité avec la conception maintenant d'un panel complet de normes de système de management qui permettront des certifications, élément central et critique de tout dispositif de gestion des informations et documents d'activité. Il s'agit ici des normes de la série ISO 30300. C'est là la grande nouveauté 2011 qui est explicité plus avant dans ce Livre blanc !

Ce sont autant de raisons et d'enjeux pour lesquels une initiative de la mise en œuvre d'une gestion des documents d'activité repose sur une stratégie de bonne gouvernance. Les organisations doivent mettre en place avec tous les acteurs, un ensemble complet de règles et de procédures, de manière à contrôler la façon dont leurs informations et leurs documents seront gérés tout au long de leur vie.

Ce Livre blanc a pour objectif d'expliquer les perspectives d'évolution des normes sur le *records management* dans les prochaines années. La politique et les moyens mis en œuvre par chaque organisation doivent donc s'y adapter et, inversement, l'amélioration et la normalisation de la gestion des informations et documents d'activité concourront à produire la valeur et la performance dans un cadre de développement durable pour chaque organisation.

Pierre Fuzeau

Président de la commission de normalisation 11 de la CG 46
Directeur associé Groupe Serda

2. CONTENU DE CE LIVRE BLANC

2.1.OBJET

L'objet de ce Livre blanc est de présenter et de commenter la série des nouvelles normes ISO 30300 et les évolutions à venir de la norme ISO 15489 du *records management*, et bien évidemment, d'en assurer la promotion. Il n'a pas pour but de faire une analyse critique du *records management*.

Au cours de l'année 2011 et des suivantes, l'ISO 15489 sera complétée par des normes de système de management (NSM) des documents d'activité (« *records* » en anglais). Cet enrichissement se traduit essentiellement par une séparation claire et précise entre les principes liés aux systèmes de management, et ceux liés à l'organisation et à la mise en œuvre de la gestion des informations et documents d'activité.

Cette séparation permettra à terme de disposer :

- d'une série de normes ISO 30300 qui concernera le système de management des documents d'activité,
- et de la norme ISO 15489 révisée et de normes connexes qui concerneront les aspects opératoires relatifs au cycle de vie de ces mêmes informations et documents d'activité, et en particulier leur conservation.

La publication progressive de ce corpus de normes – ISO 30300 et ISO 15489 révisée - est un événement majeur qui positionne le management des informations et des documents au plus haut niveau des organisations, celui de leur stratégie et de leur politique.

Ce corpus permet de concevoir et de formaliser les termes d'une bonne gouvernance des systèmes de management des documents d'activité et les modalités opératoires associées. La publication de la série ISO 30300 améliore la lisibilité d'ensemble des normes relatives à la gestion des informations et documents d'activité, évite les redondances terminologiques, pour finalement apporter au *records management* le cadre managérial qui, dans une certaine mesure, pouvait lui faire défaut. La définition des termes fera l'objet de la première norme de la série ISO 30300, qui devient la référence pour toutes les autres normes publiées ou révisées.

2.2.RAPPELS ET CADRAGE DU LIVRE BLANC

La première des NSM est relative au management de la qualité. Elle a été initiée en 1987. En plus de vingt ans, ces normes ont été l'objet d'un spectaculaire développement international et surtout elles ont fait école. Elles ont été déclinées en un certain nombre d'autres normes de système de management comme celles de la série ISO 14000 relatives au management environnemental, celles de la série ISO 31000 de management du risque ou encore celles de la série ISO 22000 liées au management de la sécurité des denrées

alimentaires. Autant de NSM dont les organisations conviennent et dont elles s'inspirent pour formaliser leur politique et la traduire en bonne gouvernance de décision, d'action et d'amélioration continue des produits et des services rendus¹.

La hiérarchisation et la complémentarité des normes de la série ISO 30300 et des normes plus techniques, dont l'ISO 15489 introduisent deux obligations majeures.

- la première obligation est de modéliser le système de management des documents d'activité, par des processus², et par conséquent de considérer que ceux-ci sont perfectibles et conduisent à une amélioration continue du service rendu, tel que le prévoient les systèmes de management par la qualité. Implicitement, cette démarche de modélisation rend nécessaire la définition, a priori d'une métrique d'évaluation ;
- la seconde obligation est de s'assurer que les processus du système de management des documents d'activité sont interopérables avec ceux des autres systèmes de management existant dans l'organisation.

Les termes et définitions font l'objet de la première norme de la série, l'ISO 30300, qui devient la référence pour toutes les autres normes publiées ou révisées.

La publication de ce corpus de normes se déroulera progressivement à partir de 2011. La première étape est la publication de la série ISO 30300, qui sera suivie par les travaux de révision de l'ISO 15489. Ceux-ci devraient commencer en 2012 pour une durée de deux à trois ans.

La série des normes ISO 30300 répond au besoin des organisations qui souhaitent disposer des modalités normatives nécessaires pour définir leur politique en matière de gestion de l'information et des documents d'activité. Elle s'inscrit dans la mondialisation des échanges sous forme numérique et répond aux besoins d'interopérabilité de nombreux « métiers » comme ceux de la finance, de l'assurance, de l'environnement, de l'énergie et du transport en matière de sécurité, traçabilité, intégrité et transparence.

Archivistes, documentalistes, qualitatifs, informaticiens, chefs de projet et décideurs ne peuvent ignorer ces évolutions. Il leur appartient de prendre en considération ce corpus de normes – ISO 30300 et ISO 15489 révisée - dont la mise en œuvre doit constituer de réelles opportunités d'amélioration des politiques et des pratiques de gestion des informations et documents d'activité.

¹ Parallèlement, il faut rappeler que ces normes de management doivent être distinguées entre celles qui formalisent des exigences et qui conduisent à une certification (cf. ISO 9001) et les autres, qui formalisent des directives et qui ne peuvent donner lieu à aucune certification (cf. ISO 31000). La série ISO 30300 conduira à la certification.

² Un processus est un « ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie ». (cf. ISO 9000 : 2005, article 3.4.1)

Ce Livre blanc traduit les réflexions d'un groupe de travail constitué de représentants de l'AFNOR (Association française de normalisation), de l'AAF (Association des archivistes de France), et de l'ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation) ainsi que d'acteurs publics et privés souhaitant attirer l'attention sur l'évolution des normes du *records management*, leur portée et leurs incidences.

Les rédacteurs de ce Livre blanc n'ignorent pas, et certains d'entre eux y ont participé, les différents ouvrages qui ont été écrits à ce sujet. Ces ouvrages de nature pédagogique, critique ou encore de conseil et de recommandation de mise en œuvre constituent des références auxquelles ils n'ont pas manqué de faire appel, en cas de besoin.

2.3.OBJECTIFS

Les objectifs de ce Livre blanc sont ainsi :

- d'attirer l'attention des décideurs des organisations sur le fait qu'ils disposent d'une nouvelle série de normes l'ISO 30300 qui leur permet de formaliser et de mettre en œuvre leur politique de gestion des informations et documents d'activité,
- de souligner la complémentarité entre la série des normes ISO 30300 et la norme ISO 15489 révisée. La première série de normes permet de traduire et de certifier une politique documentaire, via un système de management, la seconde norme permet d'en formaliser les modalités opératoires,
- de s'interroger sur les incidences de la mise en œuvre de la nouvelle série de normes ISO 30300 et de l'ISO 15489 révisée, et de faire quelques recommandations.

3. HISTORIQUE ET ETAT DES LIEUX DU « RM »

3.1. HISTORIQUE

En 1997, l'Australie a proposé à l'ISO une approbation rapide de la norme AS 4390 – 1996 dont elle disposait en matière de *records management*. A cette époque, il n'existait pas à l'ISO de comité permettant d'accueillir et de donner un avis sur cette proposition. Au niveau français, le terme *records* ayant été traduit par enregistrements, le projet fut orienté vers la commission de normalisation en charge du management de la qualité, seule à l'époque à utiliser ce vocabulaire, mais qui s'est déclarée non compétente. Ainsi fut créé officiellement en 1998 le Sous-comité 11 au sein du TC 46, et en France à l'AFNOR, dès 1997, la Commission de normalisation 11 (CN 11, rattachée à la Commission Générale 46). Très rapidement cette nouvelle commission réunissait les experts représentant les structures institutionnelles et associatives concernées. Au niveau international elle réunissait des représentants anglo-saxons, américains et français sous une présidence australienne. La norme ISO 15489 fut validée en 2001 en anglais puis traduite en français et publiée par l'AFNOR en avril 2002.

Cette norme ISO 15489 s'adresse aux décideurs et à l'encadrement. Elle définit les règles de gouvernance de la gestion documentaire : qui fait quoi pour gérer quelles informations et quels documents ?

Elle introduit le terme anglo-saxon de *records* qu'elle définit ainsi : « documents créés, reçus et préservés à titre de preuve et d'information par une personne physique ou morale dans l'exercice de ses obligations légales ou la conduite de son activité ».

Cette norme s'adresse également à chaque collaborateur d'une organisation et en particulier aux responsables qualité, « managers » des risques, responsable des activités car elle permet de mettre en œuvre un contrôle efficace et systématique des *records* tout au long de leur cycle de vie, depuis leur création jusqu'à leur sort final.

En résumé, cette norme est destinée à :

- servir de preuve de ce qui a été fait, gérer le risque, assurer la sécurité des *records* et permettre la continuité de l'activité en cas de sinistre ;
- faciliter la gestion et la conservation des *records* ainsi que leur destruction au bon moment ;
- optimiser la gestion des *records* pour dégager des économies.

Les normes publiées à ce jour sont les suivantes :

ISO 15489-1:2001	Information et documentation - «Records management» Partie 1: Principes directeurs
ISO/TR 15489-2:2001	Information et documentation - «Records management» Partie 2: Guide pratique
ISO 23081-1:2006	Information et documentation -- Processus de gestion des enregistrements -- Métadonnées pour les enregistrements - Partie 1: Principes
ISO 23081-2:2009	Information et documentation -- Gestion des métadonnées pour l'information et les documents Partie 2: Concepts et mise en œuvre
ISO 22310:2006	Information et documentation -- Lignes directrices pour les rédacteurs de normes pour les exigences de « Records management » dans les normes
ISO/TR 26122:2008	Information et documentation -- Analyse du processus des «Records»
ISO/TR 13028:2010	Information et documentation -- Mise en œuvre des lignes directrices pour la numérisation des enregistrements

3.2. ETAT DES LIEUX

Dès 2001, les professionnels de l'information se sont appropriés cette norme. Ils ont très tôt été impliqués dans sa rédaction et ont démarré les opérations de sensibilisation dans leurs organisations. Néanmoins, cette norme est restée assez confidentielle pendant au moins cinq à six ans.

Progressivement, et quelques années plus tard, suite à des colloques et des conférences, les directions des organisations se sont intéressées à cette norme. En particulier celles d'entre elles qui disposaient déjà d'une entité dédiée à la gouvernance de l'information et qui avaient déjà nommé des collaborateurs comme « managers de l'information », responsables des archives, directeurs du patrimoine documentaire, etc.

Plus généralement, le contexte concurrentiel, économique, juridique et social a aussi alerté les directions des organisations sur la nécessité de se protéger et d'avoir des systèmes de gouvernance conformes aux réglementations en vigueur.

Aujourd'hui, et d'un point de vue factuel, il est intéressant de noter que lorsque des organisations rédigent des cahiers des charges pour des projets de *records management*, d'archivage ou de gestion électronique de documents, la norme ISO 15489 est mentionnée comme étant une exigence pour la future application.

En revanche, il est évident que les organisations qui ont fait le lien entre le *records management* et la démarche qualité sont encore rares. Manifestement la rencontre des qualitatifs et des « Records Managers » n'a pas encore eu lieu dans toutes les organisations.

3.3. TRADUCTION DE L'EXPRESSION *RECORDS MANAGEMENT*

A la fin de l'année 2010, la Commission de normalisation AFNOR CG 46/CN 11, à laquelle participent notamment l'AAF et l'ADBS, a retenu comme expression francophone équivalente à *records management* celle de « gestion des informations et documents d'activité », qui sera désormais utilisée dans toutes les versions françaises des normes à venir dans ce domaine. Elle est également utilisée dans ce Livre blanc.

Ce choix a été motivé afin :

- d'une part, de respecter les règles de l'AFNOR (enquête publique, organisation de débats ouverts et obtention d'un consensus au sein de la CN11) ;
- d'autre part, de permettre un usage francophone largement admis. La validation de ces termes a été le résultat d'une concertation terminologique avec les autres pays francophones du SC 11³ (Canada et Luxembourg).

Dans ce même état d'esprit, et selon cette même démarche terminologique, l'Espagne a retenu l'expression « Gestión de documentos ».

Il est à noter que certaines organisations utilisent la terminologie anglo-saxonne *records* et *records management* en France. Dans la pratique, plusieurs termes sont possibles, la question est de s'assurer d'être correctement compris en prenant en compte le contexte.

4. LES RAISONS DE L'EVOLUTION

³ Il existe trois langues officielles à l'ISO, Anglais, Russe et Français. L'AFNOR est en charge de la traduction en français des normes ISO.

Le succès d'une organisation qui délivre des produits ou des services dépend dans une large mesure de la mise en œuvre et du maintien d'un système de management conçu dans l'optique d'une amélioration continue des performances, tout en répondant aux besoins de toutes les parties prenantes. Il contribue à la prise de décision et à l'atteinte des objectifs de l'organisation. Dans cette perspective, la gestion des informations et documents d'activité doit être partie prenante et doit s'inscrire dans un tel système. C'est une nécessité dès lors qu'information et document sont présents dans toutes les activités et processus « métier » de l'organisation.

Ce constat traduit les besoins d'un système de management des documents d'activité qui contribue à :

- l'efficacité de toutes les activités « métier » d'une organisation,
- la responsabilisation de tous les acteurs,
- la gestion des risques,
- la continuité des opérations.

Il contribue également à identifier le capital immatériel de l'organisation comme un actif, à tirer le meilleur profit de ses ressources et à conserver la mémoire collective.

Les NSM fournissent les outils pour une approche systémique. Elles permettent, dans un contexte normatif international, de définir, de suivre, de contrôler et d'améliorer les processus. Leur mise en œuvre et leur respect sont garants d'une bonne gouvernance.

4.1.LA FORMALISATION D'UNE POLITIQUE DOCUMENTAIRE

En France, les professionnels des archives et de la gestion documentaire ont traditionnellement en charge la responsabilité des documents dès leur création. Toutefois, l'avènement de l'écrit électronique permettant de créer des documents nativement électroniques et des documents papier numérisés, a mis en évidence que la notion de cycle de vie prenait naissance avec cette double possibilité de création documentaire ; qu'à cette première étape il devenait possible, voire indispensable : de définir les métadonnées, eu égard à un plan de classement préalablement établi ; de sélectionner des formats de représentation pérennes ; de tracer les événements qui affectent les documents pour finalement s'assurer que l'archivage pourra s'effectuer dans de bonnes conditions. Cette évolution des techniques informatiques a conduit les ingénieurs informaticiens de la documentation et les archivistes à se rencontrer et à constater que sous une même terminologie il pouvait exister des concepts différents.

Historiquement, ce constat et les évolutions doctrinales qui ont suivi, ont été initiés par la Direction des Archives de France (aujourd'hui devenue Service interministériel des Archives de France) et la Bibliothèque nationale de France, et soutenus par des associations professionnelles comme l'AAF et l'ADBS.

Avec le développement des normes ISO liées au système de management, initié en 1987 par la publication de la série des normes ISO 9000 relatives au management de la qualité, il est possible de souligner trois nouvelles évolutions doctrinales liées à la gestion des informations et documents d'activité :

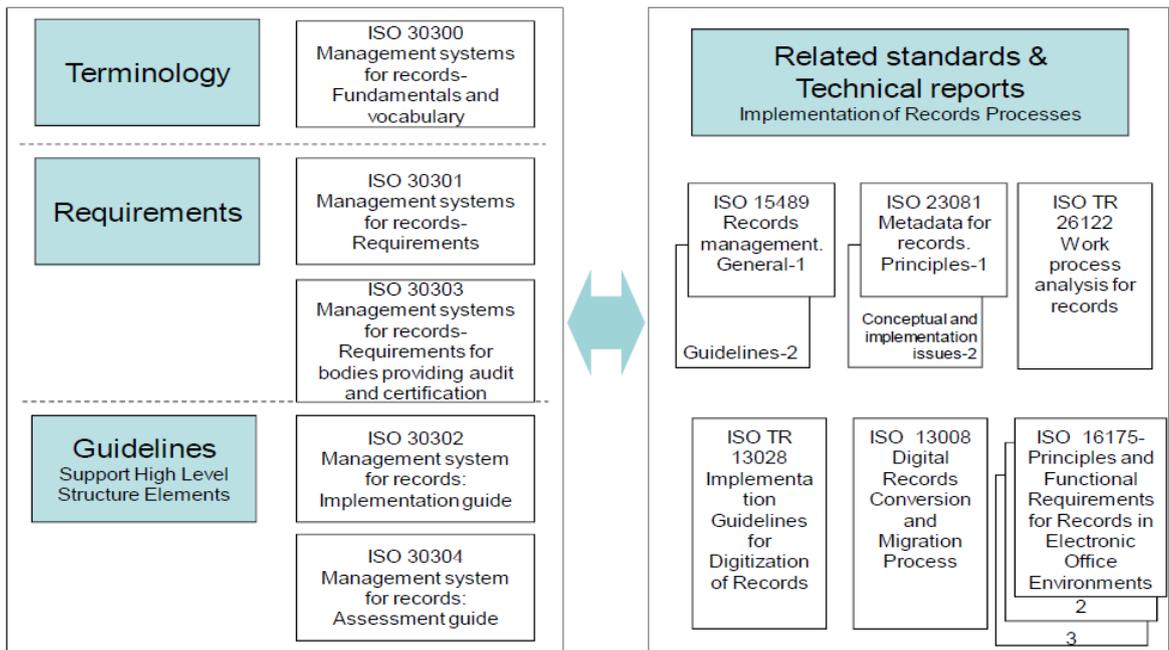
- La première évolution est la hiérarchisation, de la série des normes ISO 30300 et de l'ISO 15489 et autres normes plus techniques. Les premières dites de système de management des documents d'activité ont une portée stratégique alors que les secondes trouvent leur place comme composante indispensable à la mise en œuvre d'une bonne gouvernance.
- La deuxième évolution est l'introduction d'une vision par processus du management des activités documentaires. Cette évolution conduit à modéliser les organisations par des processus et à concevoir des modalités d'audit et de certification.
- La troisième évolution est inhérente au management par la qualité basé sur le concept de processus. C'est l'introduction, via des modalités d'évaluation et d'une métrique, de la notion d'amélioration continue du service rendu. C'est une évolution fortement prégnante qui oblige tous les acteurs.

4.2.LA COMPLEMENTARITE D'UNE NSM ET DU RM

Les normes ISO se distinguent entre elles selon qu'elles concernent les systèmes de management et ou qu'elles sont d'ordre technique.

- Les normes de la série ISO 30300 fournissent un cadre général de bonne gouvernance des informations et documents d'activité. Ces normes s'inscrivent dans la série des normes de systèmes de management, comme les normes ISO 9000, 27000, 22000, 14000, etc. et permettent d'auditer et de certifier les systèmes mis en place.
- Les normes et rapports techniques destinés à la mise en œuvre des systèmes sont complémentaires aux normes mentionnées ci-dessus. Ces dernières fournissent les spécifications pour la mise en œuvre et le maintien de ces systèmes de management des documents d'activité.

Le tableau ci-après, issu de l'ISO/DIS 30300, présente la série de normes ISO 30300, la norme ISO 15489 et les normes qui lui sont connexes comme par exemple celle relative aux métadonnées ou encore celle dédiée aux processus de numérisation.



4.3. LES ETAPES DE PRODUCTION DES NORMES ISO

La production d'une norme internationale ISO doit respecter un processus complexe qui vise à aboutir à un consensus entre les pays représentés. A l'exception des cas particuliers, le processus qui permet la publication d'une norme est composé des étapes suivantes :

1. Proposition d'une nouvelle étude (NP⁴) ; cette étape consiste à confirmer qu'il existe un besoin pour la norme internationale en question.
2. Projet de travail (WD⁵) ; à cette étape, un groupe de travail composé d'experts est mis en place par le sous-comité pour préparer un avant-projet de norme qui recueille un consensus.
3. Projet de comité (CD⁶) ; le projet de norme à publier est diffusé pour commentaires tant techniques qu'éditoriaux. Plusieurs CD successifs peuvent être examinés jusqu'à ce qu'un consensus soit trouvé sur le contenu technique du document.

⁴ NP, *New proposal*.

⁵ WD, *Working draft*.

⁶ CD, *Comity draft*.

4. Projet de norme internationale (DIS⁷) ; le DIS est distribué à tous les membres de l'ISO par le Secrétariat central de l'ISO pour vote et observations dans un délai de cinq mois. Si les critères d'approbation sont remplis, le projet de norme est envoyé à l'étape FDIS (étape facultative si 100% des votes positifs est obtenu au DIS).
5. Projet final de Norme internationale (FDIS⁸) ; le FDIS est distribué à tous les membres de l'ISO pour vote final et approbation pour publication, dans un délai de deux mois. A ce stade, seuls des commentaires éditoriaux sont admis.
6. et enfin Publication (ISO), lorsque le FDIS est approuvé ; seules des modifications mineures, d'ordre rédactionnel, peuvent être apportées au texte pour publication. Le texte définitif est envoyé au Secrétariat central de l'ISO, qui procède à la publication de la norme internationale.

Une fois publiée, la norme est soumise à un examen systématique tous les cinq ans en vue d'une révision éventuelle. Une fois la NP validée par les membres, la durée d'élaboration d'une norme est de trois ans maximum (avec prolongations négociables sous certaines conditions).

Le tableau suivant fournit l'état d'avancement, au mois de décembre 2010, et le calendrier prévisionnel des NSM de la série 30300 et des rapports techniques. Ces informations sont données à titre indicatif, les procédures et délais liés à la normalisation pouvant être modifiés ou rallongés si nécessaire.

⁷ DIS, *Draft international standard*.

⁸ FDIS, *Final draft international standard*.

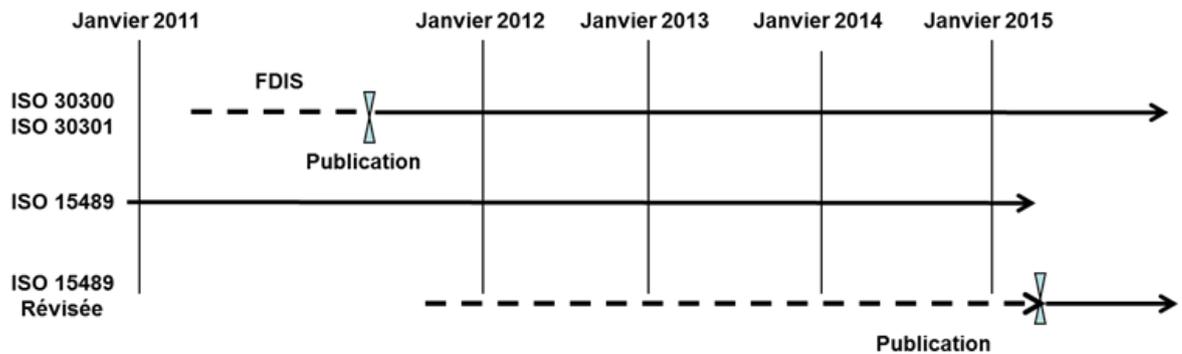
4.4. CALENDRIER PREVISIONNEL DES TRAVAUX SUR LA SERIE ISO 30300

Les normes de systèmes de management pour la gestion des documents d'activité	
ISO 30300 Information et document - Système de management des documents d'activité - Principes essentiels et vocabulaire	Stade final de vote (FDIS) devrait être lancé en février 2011 pour une durée de 2 mois. La publication est espérée pour 2011
ISO 30301 Information et document - Système de management des documents d'activité - Exigences	Stade final de vote (FDIS) devrait être lancé en février 2011 pour une durée de 2 mois. La publication est espérée pour 2011
ISO 30302 Information et document - Système de management des documents d'activité - Guide de mise en œuvre	Proposition en mai 2011, publication pouvant être prévue en 2014
ISO 30303 Information et document - Système de management des documents d'activité - Exigences pour les organismes d'audit et de certification	Proposition en mai 2011, publication pouvant être prévue en 2014
ISO 30304 Information et document - Système de management des documents d'activité - Guide pour l'évaluation	Proposition discutée en mai 2011

4.5. CALENDRIER PREVISIONNEL DES TRAVAUX SUR LES AUTRES NORMES DU SC 11

Les normes et rapports techniques orientés vers la mise en œuvre des systèmes	
ISO 15489-1 : 2001 Information et document - «Records management» -- Partie 1: Principes directeurs	Publiée en 2001 en anglais et en 2002 en français. Décision de révision en 2011. Va être vraisemblablement révisée au regard de la nouvelle série des normes ISO 30300 (voir supra)
ISO/TR 15489-2 : 2001 Information et document - «Records management» - Partie 1: Guide pratique	Idem
ISO 23081-1 : 2006 Information et documentation - Processus de gestion des informations et documents d'activité - Métadonnées pour les documents d'activité - Partie 1 : Principes	Publiée en 2006 en anglais seulement, sera en principe soumise à examen systématique en 2011 pour une révision. Traduction en français en cours, publication prévue en 2011
ISO 23081-2 : 2009 Information et documentation - Processus de gestion des informations et documents d'activité - Métadonnées pour les documents d'activité - Partie 2 : Concepts et mise en œuvre	Publiée en 2009 en anglais seulement. Traduction en français en cours, publication prévue en 2011
ISO/DTR 23081-3 Métadonnées pour les documents d'activité : auto-évaluation	Soumission, fin 2010 de ce projet de rapport technique à l'ISO pour publication prévue en 2011
ISO/TR 26122 : 2008 Information et documentation - Analyse du processus des documents d'activité	Publiée en 2008 en anglais seulement. Traduction en français en cours avec publication prévue en 2011
ISO/TR 13028 Information et documentation - Guide pour la mise en œuvre de la numérisation des documents d'activité	Publiée en novembre 2010 en anglais, Traduction en français en cours avec publication prévue en 2011
ISO/DIS 13008 Processus de conversion et de migration des documents électroniques d'activité	Vote DIS lancé d'ici fin 2010 pour 5 mois. Publication au plus tôt fin 2011 ou en 2012
ISO 16175-1 : 2010 Principes et exigences fonctionnelles pour l'archivage dans un environnement électronique Contexte et déclaration de principes	Document publié en novembre 2010 en anglais

<p>ISO 16175-2 Principes et exigences fonctionnelles pour l'archivage dans un environnement électronique. Lignes directrices et exigences fonctionnelles pour les enregistrements dans les environnements électroniques de bureau</p>	<p>Vote final (FDIS) lancé fin 2010, publication prévue en 2011.</p>
<p>ISO 16175-3 : 2010 Principes et exigences fonctionnelles pour l'archivage dans un environnement électronique. Recommandations et exigences fonctionnelles pour l'archivage des documents dans les applications métier</p>	<p>Document publié en novembre 2010 en anglais</p>



5. PRESENTATION DETAILLEE DES NOUVELLES NORMES

5.1.LES NORMES ISO/DIS 30300

La série ISO 30300 est une famille de normes présentée sous le titre générique de « Système de management des documents d'activité ». Elle comprend :

- la norme ISO 30300 qui spécifie la terminologie employée.
- la norme ISO 30301 qui spécifie les exigences relatives à un système de management des documents lorsqu'une organisation doit démontrer son aptitude à créer et à maîtriser des documents à partir de ses activités, aussi longtemps que ces documents sont nécessaires.
- la norme ISO 30302, en préparation, qui est un guide de mise en œuvre.
- la norme ISO 30303 qui spécifie les exigences relatives aux organismes d'audit et de certification du système de management des documents d'activité.

Le succès de la mise en œuvre de cette famille de normes repose sur les principaux éléments directeurs suivants :

- Se concentrer sur les besoins présents et futurs des clients de l'organisation et des autres parties prenantes,
- Assurer le « leadership », la responsabilité des acteurs et leur obligation de rendre compte,
- Prendre des décisions basées sur des preuves fiables et authentiques,
- Impliquer les personnels et assurer des formations à tous ceux qui créent, manipulent ou utilisent des informations et des documents,
- Engager une démarche systémique et assurer une modélisation du système de management à l'aide du concept de processus,
- Améliorer en permanence le système de management des documents d'activité par une surveillance régulière des performances, eu égard à une métrique préalablement définie.

La série ISO 30300 met particulièrement l'accent sur la description des processus composant le système de management. Elle met en œuvre le principe d'amélioration continue de la « roue de Deming » afin que chaque processus et sous-processus soit planifié (Planifié), mis en œuvre et maintenu (Faire), surveillé, audité et revu (Vérifier) et amélioré (Agir).

5.2.LA NORME ISO 15489 REVISEE

La norme ISO 15489 actuelle comprend une première partie dédiée à l'exposé des « Principes directeurs » et une seconde partie qui est un « Guide pratique » publié sous la forme d'un rapport technique. Compte tenu du processus de production des normes ISO présenté au § 4.3, la révision de l'ISO 15489 devrait s'achever au cours de l'année 2015.

A ce jour, il est difficile d'être plus précis sur la chronologie et la nature des travaux qui seront engagés ultérieurement. Néanmoins, il est intéressant de rappeler les propos tenus par David Moldrich, Chairman de l'ISO, *Technical Committee 46 SC 11*, qui a affirmé que l'ISO 15489 sera conservée car cette norme très connue est très utilisée.

Il faudra certainement attendre la réunion internationale de l'ISO qui aura lieu à Sydney en mai 2011 pour disposer d'indications plus précises sur les évolutions de fond.

6. INCIDENCES DES EVOLUTIONS A VENIR

La publication de la série ISO 30300 et celle de l'ISO 15489 révisée auront un certain nombre d'incidences. Le présent chapitre n'a pas l'ambition de l'exhaustivité. Il a simplement la volonté de faire quelques constats, de poser quelques questions et de faire éventuellement quelques recommandations.

6.1.POUR LES ACTEURS DES « METIERS »

Au cours de ces dix dernières années et dans de nombreux secteurs d'activité – banque, assurance, transport, santé, environnement, énergie - les normes et les réglementations « métiers » ont été modifiées pour plus de transparence et de traçabilité. Elles ont été modifiées également pour tenir compte de la mondialisation des marchés, de la dématérialisation des échanges et de la « judiciarisation » de nos sociétés.

Des contraintes réglementaires se sont particulièrement imposées dans le secteur financier. La sécurité de l'information, comme l'intégrité entraînent pour les organisations un devoir de maîtrise du risque opérationnel.

Le secteur de la finance doit travailler maintenant dans l'environnement hautement exigeant de la régulation financière nationale et internationale. SOX, Bâle II et III, Solvency et la régulation des marchés financiers (AMF⁹), sont quelques-uns de ces référentiels. La crise financière accroît naturellement cette pression réglementaire.

D'autres secteurs d'activité et particulièrement ceux qui sont fortement réglementés comme ceux des transports civils, des énergies, de l'environnement et de la santé (avec les

⁹ AMF, Autorité des marchés financiers.

AMM¹⁰) devront établir les principes de leur bonne gouvernance par la mise en œuvre d'un système explicite de management des documents d'activité.

De contrainte opérationnelle, l'évolution normative pourra devenir aussi un gage de valeur ajoutée pour les organisations. Source d'efficacité et de compétitivité mais aussi de préservation du patrimoine des organisations, l'exigence de résultat qui en découle pour l'avenir va participer au renforcement de la culture de bonne gouvernance de l'information et de contrôle interne.

6.2.SUR LES « MANAGEMENT SYSTEMS » ET LEUR INTEROPERABILITE

La mise en œuvre de la série ISO 30300 aidera les organisations à atteindre les objectifs qu'elles se donnent avec d'autres normes de systèmes de management, tels que qualité, gestion des risques, conformité et sécurité. C'est la synergie des différentes NSM qui permettra d'atteindre des objectifs de bonne gouvernance. L'interopérabilité de tous ces systèmes est un point sensible qui doit être analysé avec attention afin de :

- s'assurer que les documents et les preuves fiables et faisant autorité sur les activités des organisations dans le cadre d'un système de management, sont créés, gérés et mis à la disposition des autres systèmes qui en ont besoin, aussi longtemps que nécessaire,
- faire en sorte que le processus d'échange entre les différents systèmes de management et la gestion des informations et documents d'activité soit systématique et vérifiable,
- fixer un cadre d'évaluation commun entre les NSM et la gestion des informations et documents d'activité,
- contribuer à l'amélioration continue des performances de l'organisation grâce à celles de chacun des systèmes de management.

6.3.SUR LA QUALITE, L'ORGANISATION ET LA GESTION DE L'INFORMMATION ET DES DOCUMENTS D'ACTIVITE

Mettre en place une politique documentaire, qui est une démarche de priorisation et de sélections documentaires - en fonction d'exigences définies et propres à chaque organisation - repositionne la fonction documentaire :

- Associer à une démarche de conformité, de qualité et de maîtrise des risques, la gestion documentaire devrait se retrouver positionnée auprès d'acteurs en charge de la maîtrise des risques, de la qualité ou de la protection de l'organisation. Associées au cœur de métier de l'organisation, aux directions juridiques, au

¹⁰ AMM, Autorisation de mise sur le marché.

contrôle interne, à l'audit, à la qualité ou à la sécurité, ces entités devraient ainsi être au centre de la nouvelle gouvernance de l'information.

- Les organisations s'engagent dans des processus d'acquisition ou de ré-acquisition de réelles compétences structurantes en gestion documentaire. Les entités qui regroupent ces compétences, en pôles centralisés ou en réseau devraient être à la fois les concepteurs du futur système de RM, les acteurs du déploiement du système et le centre d'expertise de l'organisation.
- Repositionnée au niveau de la gouvernance et donc de la stratégie, la gestion documentaire devrait se retrouver logiquement positionnée comme maîtrise d'ouvrage accompagnant les métiers de l'organisation pour le déploiement d'outils collaboratifs, d'outils de GED et d'archivage électronique.

Rares sont, pour l'instant, les entités de gestion documentaire qui couvrent tout le spectre du cycle de vie. Mais les réflexions et les premiers repositionnements et tentatives se font jour. La publication de la série ISO 30300 devrait faire l'effet d'un catalyseur.

6.4. SUR L'AUDIT ET LA CERTIFICATION

La série des normes ISO 30300, comme toute norme de système de management exprime des exigences et par conséquent prévoit des audits et des certifications. A ce jour, les termes de ces audits et de ces certifications ne sont pas connus. Ils seront l'objet des commissions internationales à venir. Néanmoins, il est certain que ces nouveaux besoins, qui sont des enjeux majeurs pour les organisations, requerront des auditeurs et des experts formés et habilités. En d'autres termes, une infrastructure professionnelle nationale et internationale, dotée de règles et de méthodes capables d'instaurer la confiance.

6.5. POUR LES ACTEURS DU « RECORDS MANAGEMENT »

6.5.1. L'ATOUT D'UNE STRATEGIE DOCUMENTAIRE

Les « *records managers* » et archivistes en place, les professionnels de l'Information-Documentation participant ou souhaitant promouvoir une démarche de type ISO 30300 peuvent voir cette évolution comme une étape stratégique.

D'une démarche qui d'un point de vue normatif s'appuie uniquement sur une norme méthodologique et de bonnes pratiques, ils vont pouvoir passer à une démarche permettant d'aboutir à des modalités d'audit et de certification de la bonne gestion du capital informationnel de leur organisme. Ce cadre permet désormais d'inscrire en pleine cohérence et reconnaissance une démarche de gouvernance des informations et documents en collaboration avec les équipes de juristes, de qualitatifs, de l'audit et du contrôle interne, et des systèmes d'information.

Au-delà de la nouvelle assise donnée aux systèmes documentaire mis en place dans certains organismes, c'est également le positionnement des « *Records Managers* » et professionnels concernés qui se trouve valorisé.

6.5.2. ENRICHIR ET COMPLETER LES FORMATIONS

L'enseignement du *records management* est présent dans nombre de formations initiales diplômantes de licences et de masters professionnels. Dans ces formations en « Archivistique », « Documentation », « Information et Communication », ou en « Bibliothéconomie », le *records management* se voit accorder un cours de quelques heures, conçu comme un plus aux objectifs pédagogiques que se sont donnés ces formations. Pas encore proposée comme une option structurant le futur positionnement de l'étudiant sur le marché de l'emploi, le « Records management » reste dépendant de la culture et des pratiques professionnelles issues du monde documentaire ou de l'archive.

La démarche du « Records management », disposant de son outillage complet pour sa mise en œuvre a atteint un premier niveau de maturité. Cette situation met en lumière la réflexion sur l'absence d'une formation professionnelle diplômante centrée sur le « Records management » à destination des archivistes, documentalistes, bibliothécaires, veilleurs, « *knowledges managers* » et autres professionnels positionnés dans les référentiels métiers des professionnels de la gestion de l'information et des documents.

L'arrivée de la série des normes 30300 est une opportunité pour les responsables de formations souhaitant intégrer le *records management* dans leur offre, afin de repositionner l'enseignement et les titres professionnels. Ces normes accompagneront de façon certaine l'élargissement international des compétences des « *records managers* » exigées aujourd'hui notamment dans le domaine de la certification et de l'implémentation.

6.6.SUR LE RAPPROCHEMENT AVEC LA QUALITE

6.6.1. LES PRINCIPES

L'ISO 30300 suit huit principes de management de la qualité pour conduire une organisation vers de meilleures performances :

1. l'orientation client, afin de comprendre les besoins de ceux-ci et répondre à leurs exigences,
2. le « leadership », des dirigeants qui établissent la finalité et l'implication du personnel, l'orientation de l'organisation,
3. l'implication du personnel à tous les niveaux,
4. l'approche par les processus,
5. le management par système pour identifier, comprendre et gérer les processus,
6. l'amélioration continue des performances de l'organisation qui est un objectif permanent,
7. l'approche factuelle pour les prises de décision basée sur l'analyse de données et d'informations,
8. les relations mutuellement bénéfiques avec les fournisseurs.

6.6.2. LE CONCEPT DE PROCESSUS ET LE « RM »

Un processus est un système organisé d'activités qui utilise des ressources (personnel, équipement, matériels et machines, matière première et informations) pour transformer des éléments entrants en éléments de sortie dont le résultat final attendu est un produit (source ISO 9001).

Par exemple pour l'activité « Ressources humaines », « Pourvoir des postes » est un processus. Il peut être décliné en un enchaînement de sous processus dont le premier est « Recruter ». Pour chaque processus et sous processus, il y a une entrée, des actions, des informations, des documents et en sortie le résultat attendu.

Les responsables qualité définissent pour chaque processus des modèles de documents adaptés, par exemple un contrat de travail type, un formulaire de compte rendu de réunion de recrutement type. Ces documents, ou plus exactement les modèles disposent de leur propre cycle de vie.

Mais que va-t-il se passer avec les nouvelles normes concernant la gestion des informations et des documents d'activité ?

- une gouvernance de la documentation produite par les processus : qui fait quoi ? qui est responsable des documents d'activité ?
- des règles de gestion appliquées au document : identification, cycle de vie, durée de validité, traçabilité des actions sur le document, plan de classement

- des exigences spécifiques : un document doit être relié à un contexte, un dossier, un environnement

Il y a un travail d'information et de formation important à faire de la part des professionnels de l'information vers les acteurs de la qualité et en particulier sur l'organisation documentaire : un document est certes relié à un processus mais il est classé dans un dossier rattaché à un plan de classement, identifié de façon unique etc.

Les normes de la série ISO 30300 faciliteront le travail des acteurs de la qualité dans le cadre des exigences de la maîtrise documentaire. Elles permettront aussi aux professionnels de l'information d'être plus impliqués dans la gouvernance des entreprises.

7. CONCLUSION DU LIVRE BLANC

La publication de la série de normes ISO 30300 est un événement majeur dans le domaine de la gestion des informations et des documents. Elle apporte à ce domaine d'activité une dimension stratégique qui lui manquait et qui ne faisait pas l'objet d'une formalisation. Elle place la gestion des documents d'activité au rang des normes des systèmes de management, tels que les ISO 9000, 14000 et de fait, souligne son indispensable interopérabilité.

La norme ISO 15489 révisée et les normes connexes, dont les portées sont d'ordre technique, vont devoir s'articuler avec les normes ISO 30300. Le travail nécessaire pour publier l'ISO 15489 révisée devrait durer environ trois ans. Cette révision ne remettra pas en cause les principes du *records management* et a fortiori les réalisations et les projets de *records management* en cours.

Ce Livre blanc n'a pas eu la prétention d'évoquer toutes les conséquences de ces évolutions. Elles apparaîtront naturellement avec les projets à venir et l'appropriation qu'en feront les organisations. Le rôle des normes de management n'est pas de constituer un système de contraintes. Il est d'indiquer une direction de bonnes pratiques, perfectibles pour un rendu toujours meilleur des services attendus. Les projets de « RM », en s'inscrivant dans une démarche de management de la qualité, constituent dorénavant un des maillons de la stratégie et de la bonne gouvernance des organisations.

Ainsi, dix ans après sa publication en France, l'ISO 15489 « Records management » conforte sa place comme instrument opérationnel de gestion des informations et des documents d'activité et s'inscrit au sein des normes de système de management. Dès lors les organisations disposent d'un corpus de normes de formalisation de leur politique documentaire et de spécification des modalités opérationnelles.

Pour conclure, il est important de rappeler que l'élaboration d'une norme est un patient et passionnant travail de réflexion, de concertation, d'échange et d'anticipation entre experts et praticiens de nombreuses disciplines. C'est aussi un travail qui engage l'avenir des organisations concernées, et à ces titres, il est important, voire stratégique d'y participer.

L'AFNOR, à travers les activités de la CN11, propose ce cadre de travail à tous les professionnels et organisations qui souhaitent s'impliquer et se faire entendre sur ce sujet.

8. ANNEXES

Les présentations qui suivent, rédigées par les organismes concernées, sont des retours d'expériences de projets de *records management* ayant tiré les bénéfices d'un recours à la normalisation.

8.1. ORANGE LABS BOSTON

8.1.1. PRESENTATION DU CONTEXTE

Les laboratoires Orange Labs de la Division R&D d'Orange situés à l'étranger ont le statut de filiales. Pour cette raison chaque laboratoire doit mettre en œuvre des éléments spécifiques d'une Politique générale de *records management*, notamment dans les domaines des référentiels de conservation et des modalités d'implémentation. Il y a 18 nationalités parmi les employés des laboratoires d'Orange. L'anglais est la première langue de travail mais le recours à un vocabulaire normalisé est souvent nécessaire.

En 2009, lors de la réorganisation du laboratoire de Boston (70 employés), une importante opération de mise à jour des contrats a entraîné la mise en œuvre d'un projet de gestion des *records*.

Les principaux objectifs étaient de réduire les risques juridique et financiers (discovery) et de permettre la continuité des activités par les transferts et réaffectations des responsabilités sur les *records*, notamment dans le domaine de la propriété intellectuelle (documents techniques, inventions, brevets, NDA¹¹, etc.).

8.1.2. REALISATION ET COMMENTAIRES

L'équipe de travail constituée pour ce projet étant essentiellement nord-américaine, la question de la terminologie à employer a constitué un facteur décisif de réussite du projet.

La Norme ISO 15489 a servi de référence au départ du projet afin de disposer d'un vocabulaire commun puis tout au long du projet. Voici trois illustrations.

1 - lors de la présentation du projet, de ses jalons et de son périmètre avec les principaux acteurs du laboratoire (équipes managériales, responsable informatique, RH, finances, ingénierie,)

2 - lors de l'élaboration des « exigences » et Référentiels de conservation (« Retention Schedule ») et des procédures de contrôle avec les juristes US d'Orange qui se sont approprié le vocabulaire de l'ISO 15489.

¹¹ *Non disclosure agreement*

3 – lors de toutes opérations confiées à des sous-traitants locaux – destructions sécurisées, identification des records, conservation, accès et communication (sociétés prestataires d'archivage) qui connaissent et savent implémenter les normes internationales.

8.2.PSA

8.2.1. PRESENTATION DU CONTEXTE

Le groupe PSA Peugeot Citroën met actuellement en place son Système d'Archivage Entreprise (SAE) qui permet d'outiller et d'appliquer la politique d'archivage déployée à terme sur l'ensemble du groupe. C'est la solution informatique qui accompagne la démarche méthodologique et organisationnelle de *records management* engagée depuis 2007.

Le projet de réalisation de la 1^{ère} version du SAE porte sur trois projets lanceurs avec les principales visées suivantes :

- Documents techniques liés à la conception du produit : accompagner le volet organisationnel des nouvelles normes de la conception, ouvrir un flux de records organisés en dossiers, capturés et gérés manuellement, accoster le SAE à l'application de gestion documentaire Groupe
- Documents de la Logistique : maîtriser avec des règles homogènes des volumes importants de records, ouvrir des flux de records organisés en série, capturés et gérés automatiquement, accoster le SAE à des applications métier structurées
- Archives physiques : placer les archives papier sous contrôle des règles d'archivage Groupe, améliorer les fonctionnalités de recherche, supprimer les archives en déshérence, accoster le SAE au SI des stockeurs externes.

8.2.2. REALISATION ET COMMENTAIRES

Le SAE a été conçu en référence à la norme ISO 15489 et à son corollaire technique, le standard MOREQ2. Plus précisément, la gouvernance des *records* a été un élément fondamental dans la conception du SAE et on retrouve la notion à plusieurs niveaux :

L'architecture fonctionnelle du SAE est en parfaite adéquation avec l'approche méthodologique du projet. On distingue bien une couche de gouvernance pour la gestion des règles de conservation, une couche de gestion courante des *records*, en application des règles définies en amont, une couche logistique destinée au stockage électronique et papier.

Le module de gouvernance intègre le référentiel de conservation qui identifie les records au sein des processus métier et permet de gérer leur cycle de vie. Concrètement, c'est un plan de classement par activités, catégories de conservation et familles de records. Conjointement, sont paramétrées et validées des règles de conservation (durée, point de départ, sort final) assorties d'une justification (références légales et raisonnement). Les évolutions des règles sont prises en charge et tracées grâce à une gestion de versions.

L'organisation associée au SAE distingue aussi deux groupes de profils, l'un dédié à la gouvernance, l'autre à la gestion courante des records. Le premier groupe est constitué d'un réseau restreint de personnes avec des profils de *records managers*, experts juridiques et métier qui élaborent, valident et font évoluer le référentiel dans le module de gestion qui lui est dédié.

8.3.TOTAL

8.3.1. PRESENTATION DU GROUPE TOTAL

Groupe énergétique international, Total est présent dans plus de 130 pays et emploie 96 387 collaborateurs. Il forme aujourd'hui avec l'ensemble de ses filiales et sociétés liées le cinquième groupe pétrolier intégré international coté dans le monde. Son chiffre d'affaires 2010 est de 159,2 milliards d'euros. Les activités de Total couvrent l'ensemble de la chaîne pétrolière et gazière : Amont (exploration, développement et production de pétrole et de gaz naturel, GNL) et Aval (raffinage, distribution, trading et transport maritime de pétrole brut et de produits pétroliers). Total exerce également ses activités dans la Chimie de Base (pétrochimie et fertilisants) et dans la Chimie de Spécialités (caoutchouc, résines, adhésifs et métallisation) dont les produits sont principalement destinés à l'industrie.

8.3.2. ENJEUX STRATEGIQUES DE LA GESTION DES DOCUMENTS VITAUX DU GROUPE

Dans le cadre de la mise en place de son Plan de Continuité des Affaires, le groupe TOTAL a mis en place en 2005 la solution AD VITAM (*Archivage des Documents Vitaux de Total pour un Accès à la Mémoire*) afin d'améliorer son processus d'archivage des documents vitaux. Le périmètre documentaire est associé à la notion d'archives vitales définie par le Records Management. Les documents concernés sont ceux à partir desquels l'entreprise peut être en mesure d'assurer la continuité de ses activités en cas de problème majeur de sécurité, et ce sont donc essentiellement tous les documents contractuels qui formalisent des engagements du Groupe : contrats patrimoniaux, contrats commerciaux, accords de confidentialité, conventions de partenariats, etc.

Afin d'assurer un archivage électronique pérenne et sécurisé, la solution s'appuie sur le cadre normatif suivant :

- ISO 15489 sur le Records Management pour gérer le cycle de vie des documents ;
- NF Z42-013 sur l'archivage électronique pour garantir un archivage à valeur probante ;
- Dispositions relatives à la signature électronique, intégrées par le Groupe en tant qu'autorité de certification (ADVITAM est connecté à un système d'horodatage. Le jeton permet de prouver la date et l'heure à laquelle les documents vitaux ont été archivés).

8.3.3. LE SYSTEME MIS EN ŒUVRE

L'efficacité de la solution au quotidien repose avant tout sur les fonctions offertes :

- Fonction d'acquisition : collecter les documents vitaux qui rentrent dans le périmètre Ad Vitam.
- Fonction d'indexation : référencer et indexer les documents vitaux en vue de leur recherche ultérieure et de leur mise à disposition.
- Fonction de stockage : stocker les documents papier et les documents électroniques (sur support WORM, pérenne et juridiquement fiable).
- Fonction de recherche : accéder instantanément aux informations concernant les documents vitaux, en fonction de multiples critères d'accès.
- Fonction de restitution : imprimer des duplicatas, copier des documents sur cd-rom auto-portant.
- Fonction de destruction : appliquer le sort final et effectuer le retrait des documents du système opérationnel.
- Fonction de gel du cycle de vie du document dans le cadre de procédures judiciaires.

Une deuxième phase de la solution a été lancée en 2008 afin d'archiver les données de la paye par la récupération des données directement dans l'application métier et transfert dans le système d'archivage.

8.3.4. CHIFFRES CLES

- 1 610 000 documents avec une moyenne de 290 000 documents versés par an.
- 180 Services du Groupe versent leurs documents dans la solution.

8.4.SOCIETE GENERALE

Dans un contexte récent de forte instabilité sociale et économique touchant une des régions du Monde où elle est implantée, la Société Générale a dû faire face à une situation de défaillance significative du processus d'archivage d'une de ses filiales étrangères. Cette carence a été mise en exergue par le régulateur local dans le cadre des contrôles opérés par cette autorité, insuffisance pouvant entraîner comme conséquence radicale l'arrêt de l'activité de la filiale.

Dans ce contexte, le pôle en responsabilité du pilotage de l'activité Flux Documentaires du Groupe a contribué au projet de Réorganisation de l'archivage de cette filiale, en assurant auprès de celle-ci une mission de conseil et d'audit.

Cette mission a contribué à la consolidation du projet en s'appuyant sur les prérequis de la norme ISO 15489 : audit et révision des procédures, définition et extension du périmètre de l'archivage mise sous contrôle, mise en responsabilité des acteurs du processus, audit du tiers archiveur retenu, déploiement de l'application informatique groupe, elle-même construite en respectant les principes de l'ISO 1489.

L'utilisation de la norme a permis aux différents acteurs, notamment responsables des Risques, Direction du Système d'Information, Responsables locaux de l'activité, Direction Internationale du Groupe, de partager ces prérequis et une cible commune.

Elle a aussi inscrit le projet dans un cadre normatif international et reconnu, à même de convaincre le régulateur local de la pertinence de la démarche engagée.

Elle a enfin engagé la filiale sur deux points particuliers - l'exhaustivité du périmètre mis sous contrôle, et la traçabilité accrue des flux – dans une perspective de contrôle accru des risques opérationnels.

8.5.COMMUNAUTE URBAINE DE STRASBOURG

8.5.1. PRESENTATION DU CONTEXTE

CUS Habitat, office public de l'Habitat, est le principal bailleur social de la communauté urbaine de Strasbourg. Créé en 1923 à l'initiative de Jacques Peirotes, maire de Strasbourg, sa compétence est étendue aux 27 communes de la communauté urbaine de Strasbourg (1968). L'OPHLM prend le nom de CUS Habitat en 1993. Depuis 2007, les OPHLM sont devenus des établissements publics à caractère industriel et commercial (EPIC). CUS Habitat gère aujourd'hui environ 20 300 logements sociaux et emploie 520 agents. Ses missions sont principalement la gestion de son parc immobilier (construction, réhabilitation et acquisition de logements), ainsi que le suivi de l'activité locative.

La volonté de mettre en place un plan de gestions des archives, conforme à la réglementation a été initié par le Secrétariat général afin de répondre aux questions : « quoi conserver et de quoi peut-on se séparer ».

La mise en œuvre du projet a été faite par touches successives et en référence à la norme ISO 15489, plus précisément son Guide pratique. Cette démarche par étapes aboutit aujourd'hui à une prise de conscience et une connaissance, par les décideurs de la CUS Habitat, de l'ensemble du champ couvert par le système de gestion des informations et des documents.

8.5.2. CONDUITE DU PROJET

Après avoir mis en place les procédures de versement, sécurisé les destructions et réalisé quelques inventaires pour rendre accessibles les fonds déjà archivés, le projet s'est déroulé selon les étapes fonctionnelles suivantes :

- 1 - Plan d'archivage¹² qui nécessite l'introduction notion de documents vitaux,
- 2 - Classification de l'information qui conduit à élaborer un Plan de Reprise d'activités (PRA),
- 3 - Regroupements par activités (structure) et prise en compte des flux et des notions de circulation de l'information,
- 4 - Repérage des copies et recalage des dossiers pilotes afin d'effectuer une qualification (valeur et statut) et aboutir au référentiel de conservation documentaire.

En s'appuyant sur la norme ISO 15489, le projet est devenu proactif. Il a gagné en cohérence et en crédibilité tant vis à vis du Secrétariat général que des différentes directions de la CUS Habitat :

- en montrant les avantages d'une bonne gestion des documents,
- en traitant des aspects juridiques,
- en montrant l'importance du rôle et des responsabilités des services producteurs,
- en démontrant que l'ensemble des outils participe à la conception du système de gestion de l'information,
- en élaborant les outils et procédures archives,
- en tenant un discours toujours à vocation formative.

En conséquence la fonction de *records management* est celle qui apparaît comme étant en mesure :

- de gérer la masse d'information interne,

¹² Cette terminologie a été préférée à « Tableau de gestion » qui fait trop référence à tableaux de bords. Sachant que par ailleurs, CUS Habitat utilise déjà « gestion locative », « gestion patrimoniale » « gestion technique » dans ses intitulés de services.

- mais aussi celle en mesure de retrouver et fournir la bonne information voire l'information vérifiée.
- et d'assurer la (bonne) collecte de l'information utile et de repérer l'info vitale ciblée

8.6. BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE

En 2006, La Bibliothèque nationale de France a déployé, sur son réseau interne, pour tous ses agents et sur tous ses sites, son système de RM. Le système a été développé en interne, en s'appuyant sur l'équipe de développement Lotus Notes et la Mission pour la gestion de la production documentaire et des archives. Le système a d'emblée proposé la gestion des documents depuis l'offre de modèle jusqu'à l'archivage définitif, en passant par l'organisation des documents en dossier, l'échange et la collaboration, gérant ainsi tous les âges des documents, ou toutes les étapes de leurs gestions administratives selon un point de vue de la politique d'archivage ou selon celui de la gestion de l'activité (Management).

L'équipe projet était fortement partie prenante dans l'utilisation de référentiels normatifs pour la définition du projet et sa mise en œuvre. Cette attitude lui a permis de bénéficier d'un savoir-faire éprouvé de la part de la communauté des spécialistes qui participe à la normalisation internationale. L'équipe projet a donc utilisé la norme ISO 15489 et le cadre de mise en œuvre offert par la méthodologie DIRKS.

Les facteurs clés de succès du projet :

- Un soutien fort de la Direction de l'établissement qui a officiellement missionné un chef de projet et l'a soutenu en assurant les ressources nécessaires et aussi la communication.
- Un accompagnement des équipes dans le déploiement, en assurant une formation complète et une assistance utilisateur via le centre d'appel.
- Une gestion de bout en bout des documents, évitant la prolifération d'outils différents.
- Une intégration aux outils bureautiques des utilisateurs, leur permettant de continuer à travailler en utilisant leurs compétences acquises (traitement de texte, tableur, courrier électronique, etc.).

Le système est aujourd'hui très stable fonctionnellement et techniquement, et assure sa mission. L'archivage long terme sera assuré par le système partagé d'archivage de la BnF qui a été mis en place dernièrement et qui coïncidera aux premiers versements d'archives.

9. LE GROUPE DE TRAVAIL A L'ORIGINE DE CE LIVRE BLANC

Ce Livre blanc a été conçu et rédigé à la demande de la Commission Nationale de normalisation 11 de l'AFNOR par :

- Michel Cottin, Coordinateur du groupe de travail CN11, Records Manager, Orange Labs, membre de l'AAF.
- Chantal Faure, Responsable de l'offre ECM, Thalès Services, membre de l'ADBS.
- Pierre Fuzeau, Directeur associé, Groupe SERDA, président de la CN11, membre de l'AAF.
- Arnaud Jules, Responsable Département Archives et Patrimoine Historique, & Records Manager, groupe France Telecom, membre de l'AAF.
- Marion Taillefer, Chargée de mission Dématérialisation des procédures et diffusion du droit, Secrétariat général du Gouvernement, membre de l'ADBS.

Contributeurs : Laureen Ninin-Barus pour PSA, Benoit Doessant pour TOTAL, Claire Cottin pour la Société Générale, Anne Citeau-Berg pour la Communauté Urbaine de Strasbourg Habitat et David Faurio pour la BnF.

Relecteurs : Sylvie Dessolin-Baumann, Directrice du Centre National d'Archives de l'AFPA, membre de l'AAF, Laurent Ducol responsable Service Achats, DIA, Ernst & Young, Vice-président de l'AAF, président de la section Archives d'entreprises, Katell Gueguen de l'AFNOR, Secrétaire de la CN11.

Gérard Dupoirier, consultant DN&P a assuré la coordination éditoriale du Livre blanc.



AFNOR, Association française de normalisation

En France, la normalisation, sur un plan général, bénéficie d'un statut fixé par décret dont la dernière version est le décret n° 2009-697 du 16 juin 2009 relatif à la normalisation. Il confirme les missions de service public de l'AFNOR, dont la représentation de la France dans des organismes

internationaux non gouvernementaux. Il confie, par ailleurs, au ministre chargé de l'Industrie, dont les attributions sont confiées au délégué interministériel aux normes, la définition de la politique des pouvoirs publics en matière de normes et le soin de s'assurer de la cohérence des actions des différents intervenants dans ce domaine. Il crée un groupe interministériel des normes (GIN) chargé d'assister le ministre dans la définition des orientations.



ADBS, Association des professionnels de l'information et de la documentation

Créée en 1963, l'ADBS, forte de ses 5 000 adhérents professionnels, est la première association professionnelle de l'information et de la documentation en Europe. Elle offre à ses adhérents les moyens de partager leurs expériences; de mutualiser leurs pratiques, d'échanger des services et actions et de constituer des réseaux. Elle a pour mission de promouvoir les métiers de la gestion de l'information et du document, de permettre aux professionnels de se

maintenir au meilleur niveau de compétences et de convaincre les pouvoirs publics de l'utilité de son action. Elle est présente tant au niveau national qu'en régions.



AAF, Association des archivistes de France

Elle défend les intérêts de la profession et cherche à promouvoir l'image et la visibilité du métier d'archiviste. Elle joue également un rôle actif dans les travaux de réflexion archivistique, en bonne intelligence avec le Services interministériel des archives de France et les instances universitaires. L'AAF publie un bulletin bimestriel pour ses adhérents, *la Lettre des archivistes* et une revue scientifique,

la Gazette des archives, destinée à tous ceux qui s'intéressent, directement ou indirectement, aux archives et à la profession d'archiviste. Ses différents groupes de travail publient par ailleurs et communiquent régulièrement leurs travaux sur sites internet, lors de conférences. Créée en 1984, le Centre de Formation de l'AAF a déjà accueilli près de 7 000 stagiaires. Animés par des professionnels du secteur, les stages, généralistes ou spécialisés, portent sur la théorie archivistique, la connaissance des institutions et les différentes techniques et actions mises en œuvre dans les services d'archives.