

# Livre blanc.3

 by Skype



Standards Council of Canada  
Conseil canadien des normes



**afnor**  
NORMALISATION

association des *af*  
archivistes français



## **ISO 30300 – 30301 - Système de gestion des documents d'activité**

**Définition, modélisations, intégration aux autres normes de système de management**

**Mai 2012**

# Livre blanc

ISO 30300 – 30301 - Système de gestion des documents  
d'activité : définition, modélisations, intégration aux autres  
normes de système de management

## Sommaire

<b><u>1</u></b>	<b><u>AVANT-PROPOS : POURQUOI CE LIVRE BLANC</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>2</u></b>	<b><u>LE CONTEXTE NORMATIF ACTUEL</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>3</u></b>	<b><u>QU'EST-CE QU'UN SGDA ?</u></b>	<b><u>8</u></b>
3.1.	COMMENTAIRES TERMINOLOGIQUES	8
3.2.	DÉFINITION D'UN SGDA	8
3.3.	LES GRANDS PRINCIPES D'UN SGDA	10
3.4.	DIFFÉRENTES MODÉLISATIONS D'UN SGDA	12
<b><u>4</u></b>	<b><u>INTEROPÉRABILITÉ DES NSM ET DE L'ISO 30300</u></b>	<b><u>21</u></b>
4.1.	SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	22
4.2.	SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	23
4.3.	SÉCURITÉ DE L'INFORMATION	24
4.4.	SYSTÈME DE MANAGEMENT DU RISQUE	25
4.5.	SYNTHESE	25
<b><u>5</u></b>	<b><u>RÉFLEXIONS SUR LE CYCLE DE VIE (MICHEL ROBERGE, ARNAUD JULES ET AURELIEN CONRAUX)</u></b>	<b><u>28</u></b>
<b><u>6</u></b>	<b><u>PARTAGE D'EXPÉRIENCES</u></b>	<b><u>31</u></b>
6.1.	FÉDÉRATION DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT PRIVÉS DU QUÉBEC (SABINE MAS ET DANIEL DUCHARME)	31
6.2.	BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE (AURÉLIEN CONRAUX)	32
6.3.	COMMISSION EUROPÉENNE (MATTIAS HALLIN)	34

<b>6.4.</b>	<b>FRANCE TELECOM – ORANGE (ARNAUD JULES ET PAUL RICHY)</b> .....	<b>36</b>
<b>7</b>	<b><u>CONCLUSION</u></b> .....	<b>38</b>
<b>8</b>	<b><u>LE GROUPE DE TRAVAIL À L’ORIGINE DE CE LIVRE BLANC</u></b> .....	<b>40</b>
<b>9</b>	<b><u>NORMES CITÉES</u></b> .....	<b>42</b>

## 1 AVANT-PROPOS : POURQUOI CE LIVRE BLANC

---

Ce Livre blanc est un moment privilégié riche de réflexions et d'échanges entre organisations, experts et acteurs de la gestion documentaire. Mais c'est aussi un moment éphémère.

Celui-ci n'échappe pas à cette règle. Néanmoins, il s'inscrit dans une série en faisant suite à deux précédentes publications. La première a été faite en mai 2011 à l'occasion de la réunion du TC46/SC11 à Sydney. La deuxième publication a été présentée à la réunion internationale de Londres en novembre 2011 qui a permis de consolider la position francophone au sein de l'ISO TC46/SC11, l'instance de normalisation du *Records management*/Gestion des documents d'activité.

Outre le bon accueil réservé à une publication de fond avec une partie en anglais, le deuxième Livre blanc a accompagné les travaux de finalisation et de traduction des normes ISO 30300 et ISO 30301 jusqu'à l'adoption d'une décision sur l'usage international de la langue française.

La résolution 15/2011-11 votée lors de la réunion de Londres stipule «... que les experts francophones des comités miroirs du Canada, de la France et du Luxembourg continuent à collaborer et valider ensemble les traductions françaises des normes et documents résultants des activités de ISO/TC 46/SC 11. »

*"ISO/TC 46/SC11 resolves that French-speaking experts from mirror committees of Canada, France and Luxembourg continue to cooperate and validate together the French translations of standards and documents resulting from ISO/TC 46/SC 11 activities."*

Grâce à ce travail de consensus international, les normes ISO 30300 et 301 ont été votées à l'unanimité par tous les pays membres de ISO/TC 46/SC 11 en français et en anglais.

Je me dois de rendre hommage ici aux équipes d'experts francophones pour leur engagement et leur professionnalisme et particulièrement à la regrettée Geneviève Allard du Comité canadien sans qui ce projet n'aurait pas vu le jour.

Comme ses prédécesseurs, ce Livre blanc version 3 a un objectif pédagogique et un objectif de discussion et d'anticipation, principalement sur les incidences et les modalités de la mise en œuvre des normes de la série ISO 30300. En termes de calendrier, sa publication coïncide avec la réunion de l'ISO/TC46/SC11 prévue à Berlin en mai 2012.

Un travail de normalisation de grande ampleur est actuellement en cours de réalisation. Il concerne la gestion des documents d'activité. En mobilisant des experts internationaux, il donne l'occasion d'échanges et de réflexions particulièrement riches et fructueux, à la fois sur la portée stratégique de la gestion documentaire et sur les aspects opérationnels de réalisation. Il donne parallèlement aux acteurs francophones la possibilité de s'exprimer, de façon concertée, en utilisant un langage commun indispensable aux échanges nationaux et internationaux.

Dans cette dynamique de travail de l'ISO/TC46/SC11, ce troisième Livre blanc manifeste la volonté de ses auteurs et sponsors de discuter et nourrir les échanges qui se tiendront à Berlin en mai 2012 puis à Paris en 2013 sur trois sujets :

- Le premier est celui du concept central de la norme ISO 30300 : le Système de Gestion des Documents d'Activité (SGDA) et les différentes représentations dont il est l'objet.
- Le deuxième est celui de l'interopérabilité de la série des normes ISO 30300 avec les autres normes de système de management, par exemple de la Qualité (ISO 9000), du Risque (ISO 31000), de l'Environnement (ISO 14001).
- Le troisième sujet est principalement francophone. Il concerne la pertinence du modèle de cycle de vie des archives selon ses trois âges vis-à-vis de l'usage des documents d'activité. La modélisation du cycle de vie des documents peut être représentée de plusieurs façons. Par zones de compétence ou contexte (nouveau concept), par processus, ou deux âges courant et patrimonial ou courant et non modifiable. Nous avons tenté d'aborder la question de façon ouverte dans la perspective des futurs travaux normatifs.

Une plus grande pluralité, des comptes rendus d'expérience et des modes de représentation de la gouvernance a été volontairement favorisée dans ce Livre blanc. L'implémentation des normes IOS 30300 et 30301 étant encore à un stade expérimental.

Ce Livre blanc se caractérise par le travail réalisé en commun avec les Canadiens francophones et les Luxembourgeois dès les premières étapes de sa conception. C'est également l'opportunité d'une ouverture à des contributeurs représentant d'autres domaines d'expertise comme la gestion des risques, la qualité, l'archivage électronique mais également à de jeunes professionnels en activité.

Michel Cottin

Président de la commission de normalisation AFNOR/CG46/CN11 Archives - Documents d'activité

Orange Labs - Issy les Moulineaux.

Avril 2012

## 2 LE CONTEXTE NORMATIF ACTUEL

---

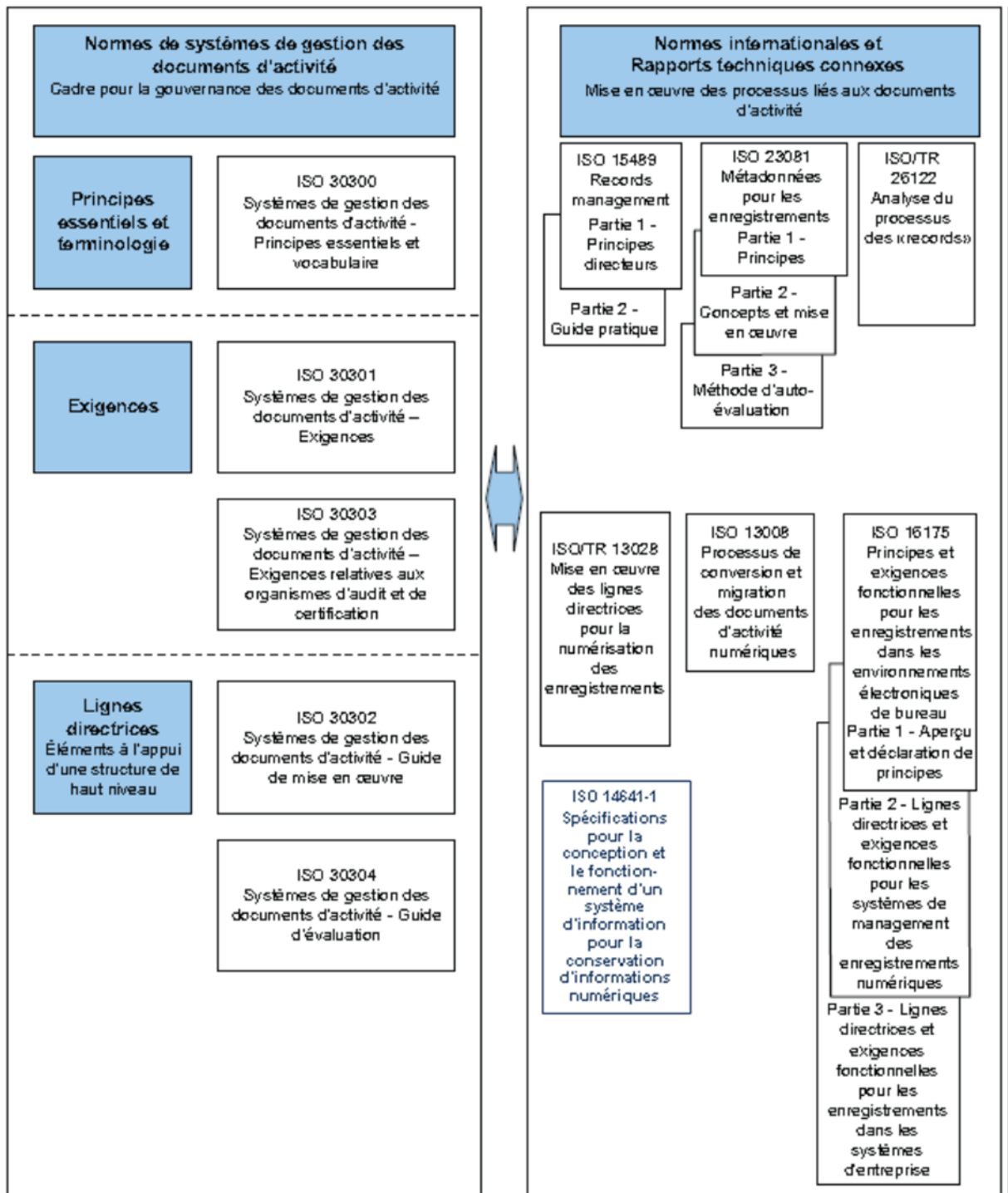
Le contexte normatif relatif à la gestion des documents d'activité est parfaitement résumé par le schéma figurant dans la norme ISO 30300 et repris ci-dessous. Il présente clairement la structuration dichotomique des normes entre :

- celles qui s'adressent aux directions des organisations qui prennent la décision de mettre en œuvre un Système de gestion des documents d'activité au sens d'une politique pour leur organisation, ou encore d'un cadre de gouvernance,
- des normes et rapports techniques connexes destinés aux professionnels, responsables de la mise en œuvre opérationnelle d'un système de gestion des documents d'activité, (SGDA).

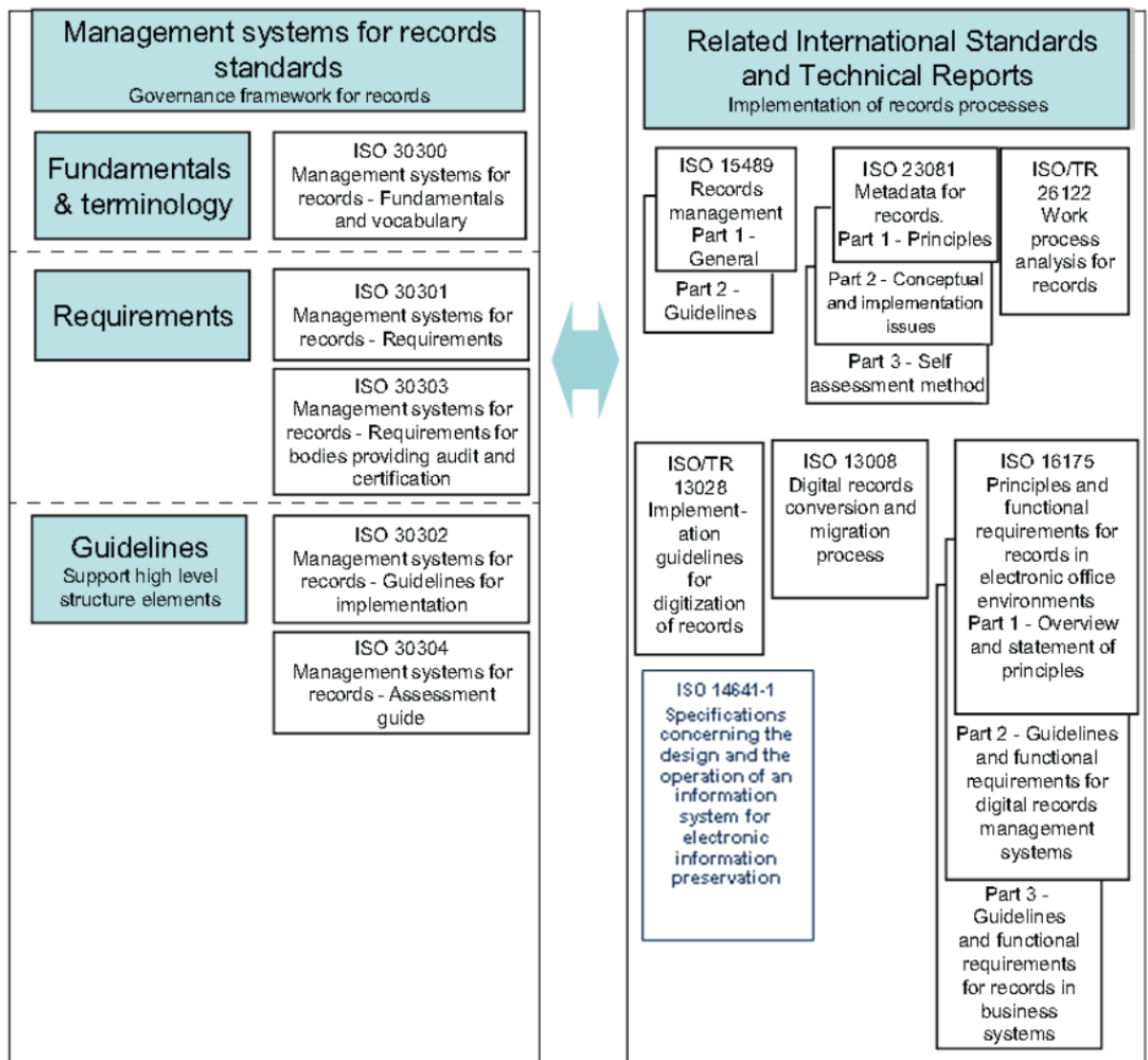
Les versions en anglais et en français des normes ISO 30300 et 30301 ont été votées le 15 octobre 2011 par le TC46 SC11. Quelques mois plus tard, le 14 janvier 2012, le TC171 SC 3 votait également la norme ISO 14641-1 *Electronic archiving — Part 1: Specifications concerning the design and the operation of an information system for electronic information preservation*. C'est la raison pour laquelle, à titre d'illustration, celle-ci a été ajoutée et positionnée comme une norme technique, dans la partie droite du schéma ci-dessous bien qu'elle ne relève pas du champ de l'ISO /TC 46/SC11.

Dans ce contexte normatif deux corpus de normes complémentaires sont maintenant clairement identifiés. Celui qui relève de la politique documentaire de l'organisation et celui qui relève de la mise en œuvre des pratiques documentaires.

Cette évolution est majeure. D'une part, elle précise les responsabilités des différents acteurs et d'autre part elle conduit à revisiter la norme ISO 15489, du *Records management*, que les professionnels de la gestion des documents d'activité se sont appropriés depuis plus de dix ans.



Cet extrait de la norme NF ISO 30300 : *Information et documentation - Système de gestion des documents d'activité - Principes essentiels et vocabulaire* est reproduit avec l'accord de l'AFNOR. Seul le texte original et complet de cette norme telle que diffusée par AFNOR Editions – accessible via le site internet a valeur normative.  
[www.boutique.afnor.org](http://www.boutique.afnor.org)<<http://www.boutique.afnor.org>>.



Cet extrait de la norme NF ISO 30300 : *Information et documentation - Système de gestion des documents d'activité - Principes essentiels et vocabulaire* est reproduit avec l'accord de l'AFNOR. Seul le texte original et complet de cette norme telle que diffusée par AFNOR Editions – accessible via le site internet a valeur normative.  
[www.boutique.afnor.org](http://www.boutique.afnor.org)<<http://www.boutique.afnor.org>>.



## 3 QU'EST-CE QU'UN SGDA ?

---

### 3.1.COMMENTAIRES TERMINOLOGIQUES

---

Avant de décrire ce qu'est un Système de gestion des documents d'activité (SGDA), il est important de rappeler que le terme de système est employé dans cet acronyme au sens d'une construction intellectuelle modélisable capable de représenter un phénomène. Il ne s'agit pas d'un système informatique ou d'information et encore moins d'un logiciel. Il faut se représenter le terme de système comme un ensemble organisé de termes, d'axiomes, de principes et de méthodes qui formalise une doctrine et qui concourt à un résultat.

De même, il est apparu important aux rédacteurs de ce Livre blanc de convenir :

- qu'une Direction générale définit une politique avec des objectifs,
- qu'une stratégie est un ensemble de modalités et de moyens retenus et mis en œuvre pour atteindre les objectifs,
- et qu'une gouvernance est la mise en œuvre pratique et opérationnelle de la politique<sup>1</sup>.

Enfin, il faut aussi convenir, dans une vision pyramidale des organisations, que l'emploi de ces termes – politique, stratégie, gouvernance - qui interviennent dans les relations entre la Direction générale et les autres Directions de l'organisation est aussi pertinent entre une Direction et ses « Services ». Ainsi, une direction de l'ingénierie définit une politique et des objectifs de gestion des documents d'activité, retient une stratégie en la matière et déploie une gouvernance. Bien évidemment, ces différents emboîtages entre Direction générale, Directions et Services doivent être cohérents.

### 3.2.DÉFINITION D'UN SGDA

---

Les normes ISO 30300 et 30301 font partie des normes dites de Système de Management (NSM). Comme celles du Management de la qualité (ISO 9000 et 9004), du Management environnemental (ISO 14001), du Management de la sécurité alimentaire (ISO 22000), du Management de la sécurité de l'information (ISO/IEC 27001) et du Management du risque (ISO 31000), elles ont été conçues dans l'optique d'une amélioration continue des performances tout en répondant aux besoins de toutes les parties prenantes des organisations.

Un Système de gestion des documents d'activité est un dispositif complet et auto-suffisant qui doit permettre la mise en œuvre d'une politique intégrant des processus d'amélioration continue des performances.

---

<sup>1</sup> La gouvernance désigne aussi la structure décisionnelle qui chapeaute un projet.

Un SGDA est un système qui :

- formalise et documente des pratiques (processus métier, modes opératoires, ...),
- conduit des contrôles afin de vérifier la conformité de ce qui est fait par rapport à ce qui est décrit et attendu (audits internes par exemple...),
- analyse des résultats, surveille grâce à des mesures objectives l'efficacité et donc les performances du système et enfin,
- réalise les adaptations et actions correctives nécessaires.

Ces normes NSM sont des outils destinés aux Directions générales des organisations pour les aider à formaliser leur politique en matière de qualité, d'environnement, de sécurité alimentaire, de sécurité de l'information et pour ce qui nous concerne de documents d'activité. En d'autres termes, elles permettent d'inventorier, de définir et de structurer tout ce que les organisations s'engagent à faire pour que leurs produits et leurs services répondent aux exigences qu'elles se sont fixées en matière de qualité des produits commercialisés, d'environnement et de conformité à la réglementation en vigueur.

Ces normes sont qualifiées de génériques car elles s'adressent à toute organisation, quelle que soit sa taille, qu'il s'agisse d'une entreprise commerciale, d'une administration publique ou d'une structure gouvernementale. Elles sont également génériques dans la mesure où elles s'adressent aussi et de façon cascadée aux Directions qui rapportent à la Direction générale et aux services vis-à-vis desquels elles ont autorité.

Les normes ISO 30300 et 30301 s'inscrivent bien évidemment dans ce contexte général, mais de plus elles ont une pertinence toute particulière : elles doivent prendre en compte les corpus de documents spécifiés par leurs homologues traitant de la qualité, de l'environnement ou encore du risque. En effet, toutes les spécifications relatives aux autres NSM se traduisent par la création et l'utilisation des documents d'activité et ces derniers doivent être pris en compte par les NSM 30300 et 30301. Ce point est particulièrement intéressant à développer car il souligne la spécificité des NSM 30300 et 30301, en matière d'interopérabilité documentaire, dès lors qu'une organisation met en œuvre plus d'une NSM.

L'interopérabilité des NSM constitue un élément de réflexion et de discussion à engager dès maintenant par les professionnels. Il positionne les NSM 30300 et 30301 comme un point d'articulation et donc de couplage fort avec les autres grands processus des organisations (Qualité, Sécurité de l'Information, Gestion des risques, Environnement, etc.). Les premières réflexions sur les interactions sont développées dans le chapitre 4.

### 3.3.LES GRANDS PRINCIPES D'UN SGDA

---

Dans l'introduction de la norme ISO 30300 le cadrage de sa finalité et de sa pertinence est défini ainsi : « La création et la gestion des documents d'activité font partie intégrante des activités, processus et systèmes de tout organisme. Les documents d'activité contribuent à la performance, à la responsabilité, à la gestion du risque et à la continuité des activités. Ils permettent également aux organismes de tirer profit de la valeur de leurs ressources documentaires comme actifs opérationnels, commerciaux et informationnels, tout en contribuant à la conservation de la mémoire collective, et en répondant aux défis de l'environnement mondial et numérique »<sup>2</sup>.

Les actifs opérationnels interviennent dans la formation du résultat de l'organisation. Les documents d'activité pourraient donc être qualifiés d'actifs stratégiques et être difficilement aliénables puisqu'ils pourraient remettre en cause les activités de l'organisation. En ce sens, les documents d'activité sont des actifs opérationnels produits de façon fatale et inéluctable qui font partie du patrimoine et du capital de l'organisation.

« Le Système de gestion des documents d'activité (SGDA) définit des politiques, des objectifs et des lignes directrices pour contrôler les documents d'activité dans les systèmes documentaires et garantit que ces systèmes répondent aux exigences de l'organisme ».

Le SGDA est l'aboutissement d'une démarche nécessaire aux Directions générales pour définir, mettre en œuvre et contrôler une politique documentaire. Il introduit des éléments nouveaux par rapport aux politiques d'archivage ou politiques de gestion des documents d'activité sur les responsabilités, l'amélioration des performances, l'audit, la certification et surtout l'interopérabilité avec les autres systèmes de management. La série des NSM 30300 met en responsabilité et en *leadership* de la politique documentaire les Directions générales d'une part et d'autre part transfère vers les niveaux opérationnels les modalités de réalisation de cette politique.

---

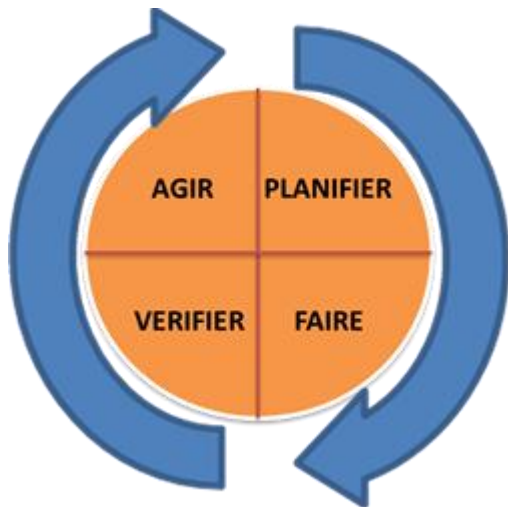
#### 3.3.1. LIEN AVEC LES FONDAMENTAUX DE L'ISO 9001

---

Un SGDA s'appuie fondamentalement sur le cycle Planifier – Faire – Vérifier – Agir qui est le principe opératoire de référence des normes de système de management de l'ISO. Ce principe est souvent illustré par la roue de William E. Deming et l'acronyme PDCA pour *Plan-Do-Check-Act*. Ce cycle est le principe fondateur des NSM. C'est celui de l'amélioration permanente des produits et des services délivrés à la clientèle. C'est celui qui introduit le concept de processus mesurable eu égard à une métrique préalablement définie.

---

<sup>2</sup>L'extrait de la norme NF ISO 30300 : *Information et documentation - Système de gestion des documents d'activité - Principes essentiels et vocabulaire* est reproduit avec l'accord d'AFNOR. Seul le texte original et complet de cette norme telle que diffusée par AFNOR Editions – accessible via le site internet [www.boutique.afnor.org](http://www.boutique.afnor.org) <<http://www.boutique.afnor.org>> – a valeur normative.



- **Planifier** : fixer des objectifs et constituer des plans (analyser la situation de l'organisation, fixer les objectifs généraux et les cibles intermédiaires et développer des plans pour les atteindre).
- **Faire** : mettre en œuvre les plans (faire ce qui a été planifié).
- **Vérifier** : mesurer les résultats (mesurer et suivre dans quelle mesure les réalisations concrètes répondent aux objectifs planifiés).
- **Agir** : corriger et améliorer les plans et les modalités de leur mise en pratique (corriger les erreurs et en tirer parti pour améliorer les plans afin d'obtenir de meilleurs résultats la prochaine fois).

---

### 3.3.2. RAPPEL DES PRINCIPES QUI SOUS-TENDENT LE SYSTÈME DE GESTION (CF. ISO 30300, CHÂPITRE 2.4)

---

- **2.4.2 Attention portée aux clients et aux autres parties prenantes**

L'attention doit être portée sur les besoins présents et futurs des clients de l'organisme et sur les attentes des autres parties prenantes. Ces besoins et attentes doivent être pris en compte dans la définition des exigences dans le cadre du SGDA.

- **2.4.3 Aptitude à diriger et obligation de rendre compte**

L'aptitude à **diriger** permet de définir **le but, l'orientation et l'éthique de gouvernance de l'organisme**, dans un environnement où les personnes doivent comprendre et être encouragées à atteindre des objectifs de bonne pratique en matière de gestion des documents d'activité, en accord avec les objectifs de l'organisme et afin de satisfaire à ses obligations de rendre compte

- **2.4.4 Prise de décision fondée sur des preuves**

L'instauration du SGDA permet la création, l'intégration et le contrôle de documents d'activité fiables et authentiques, qui serviront de base à **une prise de décision fondée sur des preuves**, au sein de l'organisme.

- **2.4.5 Implication du personnel**

Les **responsabilités** en matière de maîtrise des documents d'activité doivent être clairement **définies** et une **formation** appropriée doit être dispensée à tous les employés d'un organisme qui créent, manipulent ou utilisent des documents **d'activité. Cela s'applique aux contractants, aux autres parties prenantes et au personnel d'autres organismes** partageant des processus opérationnels et les informations et documents associés.

- **2.4.6 Approche par processus**

Le management des activités et des programmes de l'organisme doit s'effectuer sous forme de processus dans lesquels sont intégrées des activités de création et de gestion des documents d'activité. Cela permet d'améliorer l'efficacité de l'ensemble des activités (aussi bien opérationnelles qu'informationnelles).

- **2.4.7 Approche systémique du management**

L'intégration de la gestion des documents au sein des activités doit s'opérer dans le cadre plus large d'un système de management qui inclut l'analyse des exigences et des plans, met en œuvre, revoit et améliore de façon régulière les politiques et les procédures au sein de l'organisme.

- **2.4.8 Amélioration continue**

La surveillance régulière, la révision et l'amélioration continue des performances globales du SGDA doivent alimenter la revue et l'amélioration du système général de management de l'organisme.

L'extrait de la norme NF ISO 30300 : *Information et documentation - Système de gestion des documents d'activité - Principes essentiels et vocabulaire* est reproduit avec l'accord d'AFNOR. Seul le texte original et complet de cette norme telle que diffusée par AFNOR Editions – accessible via le site internet [www.boutique.afnor.org](http://www.boutique.afnor.org) – a valeur normative.

### 3.4. DIFFÉRENTES MODÉLISATIONS D'UN SGDA

La réalisation d'un schéma est une mise en image qui constitue la première étape de la modélisation d'un système. Il est apparu particulièrement intéressant aux contributeurs de ce Livre blanc de publier des schémas que certains d'entre eux ont présentés à l'occasion de colloques ou encore utilisés dans leurs organisations pour expliquer la gouvernance et la stratégie de gestion de l'information, la portée des NSM 30300 et du SGDA.

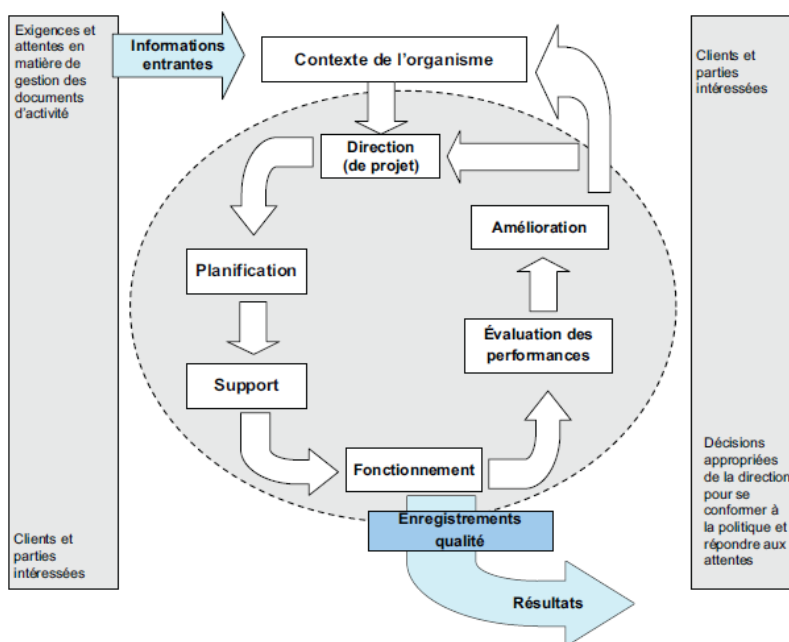
Certains de ces schémas vont même au-delà de la modélisation d'un SGDA, au strict sens de la norme ISO 30300 et proposent de représenter conjointement les normes connexes destinées aux fonctions opérationnelles de mise en œuvre : ISO 15489, ISO 23081, ISO 13008, ISO 14641-1, etc. Il s'agit de schémas qui cherchent à modéliser conjointement les fonctionnalités dédiées aux Directions générales et celles dédiées aux acteurs opérationnels.

### 3.4.1. RAPPEL DE LA MODÉLISATION RETENUE PAR LA NSM ISO 30300

Le schéma retenu par la norme ISO 30300 pour modéliser un SGDA s'appuie naturellement sur les quatre fonctions de base illustrées par la roue de W.E. Deming.

Mais en plus, il illustre :

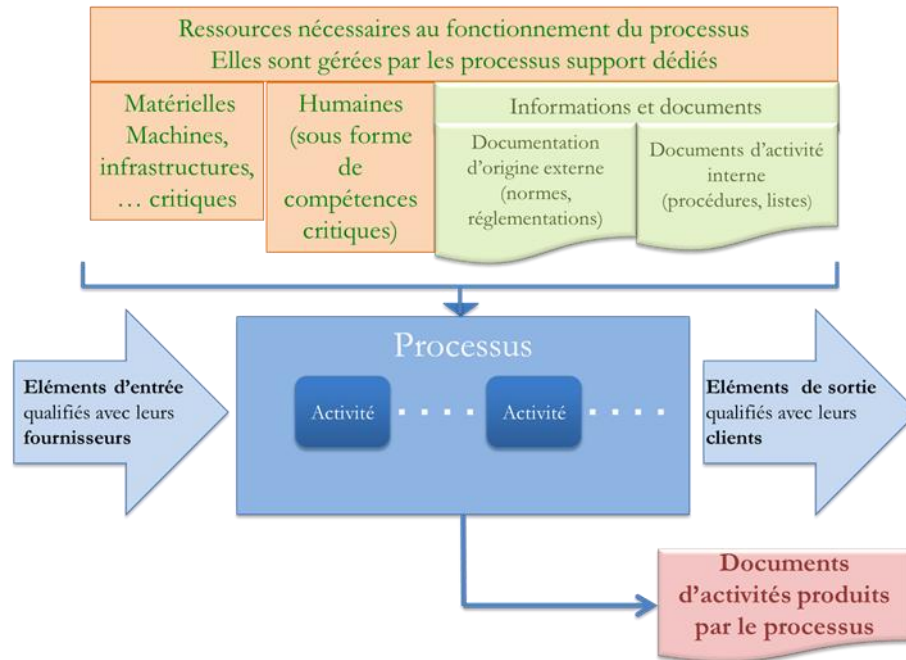
- comment un SGDA prend en compte en entrée les exigences de gestion des documents d'activité et les attentes des parties intéressées (clients et parties prenantes) ;
- comment, à travers les processus indispensables et améliorables (PDCA), il produit en sortie des documents d'activité qui satisfont ces exigences et attentes ;
- et enfin, il met en évidence la structure de responsabilité, la Direction générale de l'organisation, et celles dédiées au fonctionnement, les services.



L'extrait de la norme NF ISO 30300 : *Information et documentation - Système de gestion des documents d'activité - Principes essentiels et vocabulaire* est reproduit avec l'accord d'AFNOR. Seul le texte original et complet de cette norme telle que diffusée par AFNOR Editions – accessible via le site internet [www.boutique.afnor.org](http://www.boutique.afnor.org) – a valeur normative.

### 3.4.2. MODELISATION : PROCESSUS ET DOCUMENTS D'ACTIVITÉ (MARIE-FRANÇOISE NESME)

Le graphique ci-dessous montre que les documents sont très présents dans la représentation des processus au sens de la norme ISO FD X 50-176 de juin 2000.



Dans un premier temps, ils constituent une ressource qui sera nécessaire au bon fonctionnement du processus. Cette ressource documentaire comme toutes les autres ressources doit faire l'objet d'une analyse du besoin et surtout être gérée pour une mise à disposition dans les meilleures conditions auprès de l'ensemble des acteurs du processus.

Le pilote (ie. responsable) doit valider auprès des pilotes des autres processus avec lesquels il est en interaction les documents d'activité d'origine tant interne qu'externe qui seront indispensables à l'efficacité de son processus. De plus, lors de la mise en œuvre de tous les processus, des documents sont générés. Ils ne constituent pas l'élément de sortie du processus mais en sont la trace, voir la preuve, et peuvent être nécessaires à la performance d'autres processus. On assiste ainsi à une forme nouvelle d'interaction entre les processus. Il s'agit d'une relation client -fournisseur interne particulièrement basée sur la valeur ajoutée apportée par la mise à disposition entre processus d'une information pertinente, dans des modalités adaptées et avec les outils de conservation performants.

L'efficacité de ces relations est aujourd'hui, en particulier auprès des PME-TPE<sup>3</sup>, la plus grande source de progrès. La réduction des coûts de non-qualité associée à cette analyse constitue un gisement de performance souvent mal exploité.

<sup>3</sup> PME, Petite et moyenne entreprises, TPE, Très petite entreprise.

---

### 3.4.3. MODÉLISATION : “INTREGRATION MANAGEMENT OF BUSINESS RECORDS, AND KNOWLEDGE” (XIAOMI AN)

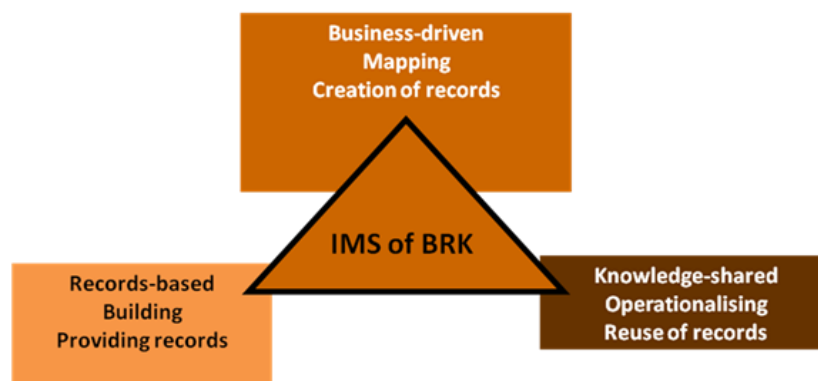
---

Le schéma ci-dessous a été présenté par Xiaomi AN à l’occasion de la 54<sup>ème</sup> conférence de l’ARMA à Orlando, Florida, U.S.A. du 15 au 18 octobre 2009 et intitulée « *Integrated Management of Business, Records and Knowledge* ».

Voir également : *Managing records in digital working environment: towards meta-synthetic support.*\_ MASS 2011, Wuhan 13 August 2011 / Xiaomi AN.

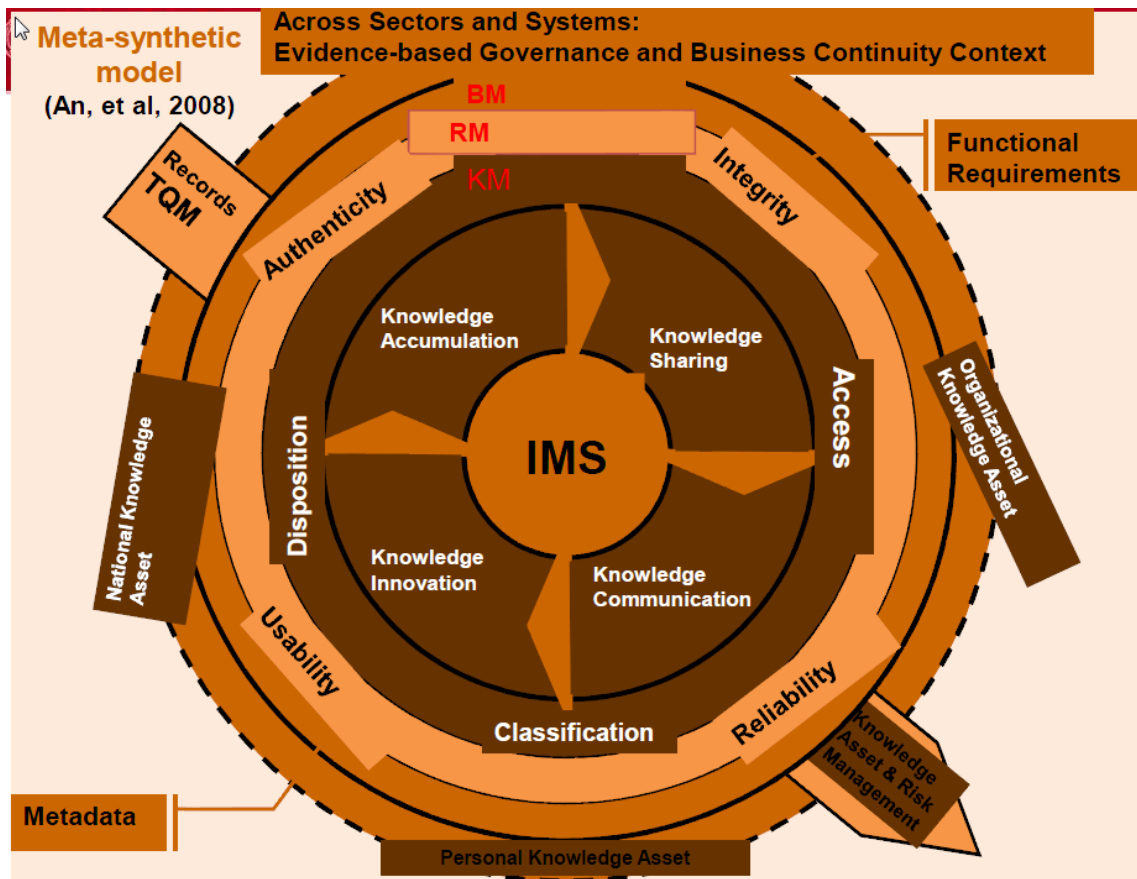
“An integration model for IMS of BRK is shown in figure above, it applies IMS triangle methodology to bring the proposed integration framework coming into force. Such an integration model has provided a road map and seamless workflow for collaboration, optimization and innovation of BCMS, RMS and KMS towards an integrated ecosystem.

Firstly, it is driven by an evidence-based governance and business continuity management culture across sectors and systems, with metadata controls and functional requirements for recordkeeping and knowledge intervention embedded into business systems development towards accountable and sound decision-making.



Légende : IMS : Information Management System,  
B(C)M(S) : Business Continuity Management (System),  
RM(S) : Records Management (System),  
KM(S) : Knowledge Management (System),  
IMBRK : Integration Management of Business, Records, and Knowledge





Secondly, it is based on managing records as business resources and knowledge asset, with total quality management of records to assure the authenticity, reliability, integrity and usability of records and risk management of knowledge asset towards renewable and reusable resources efficiency building.

Thirdly, knowledge assets at different levels e.g. personal, organizational and national levels are shared for multiple values through classification, disposition, access and knowledge asset map by dynamic accumulation, sharing, communication and innovation of knowledge towards continuous service improvement of an IMS.”

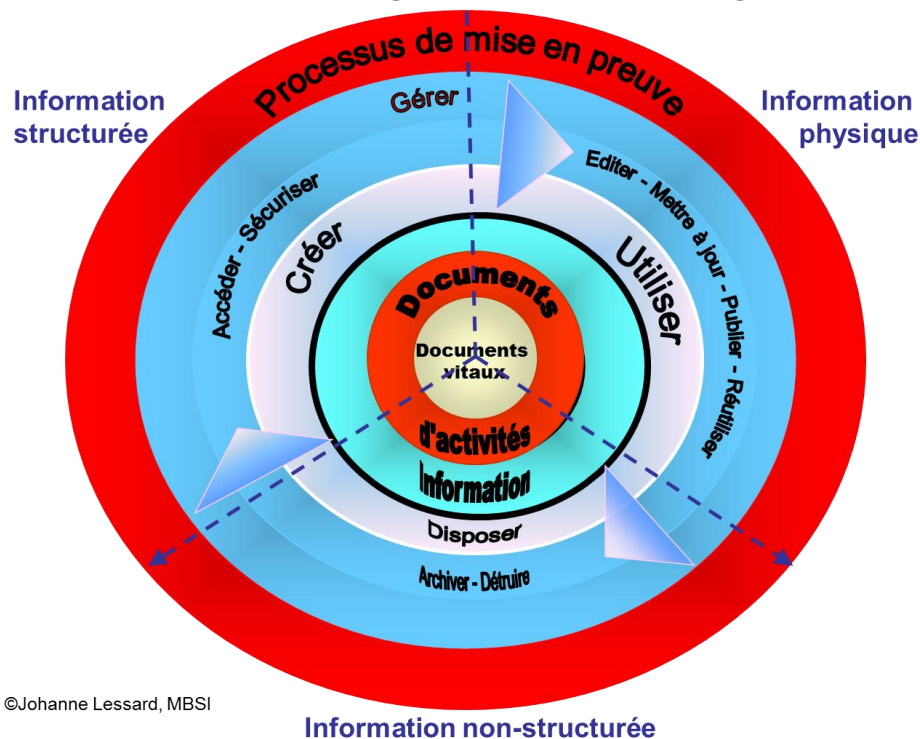
### 3.4.4. MODELISATION : GESTION INTEGREE DES INFORMATIONS DE L'ENTREPRISE BOMBARDIER (JOHANNE LESSARD)

Johanne Lessard de Bombardier Aéronautique présente la gestion intégrée des informations d'entreprise avec le schéma ci-dessous où le noyau est constitué de l'information entrante ou sortante de l'organisation autour duquel tout gravite.

À l'intérieur de cette information produite ou reçue résident les documents d'activités supportant la gestion et les opérations de l'organisation. Parmi les documents d'activités se trouve un sous-ensemble de documents indispensables à la reprise des activités en cas de sinistre. Ce sont les documents vitaux.

Tout ce qui est contenu dans le noyau d'information peut être produit ou reçu en différents formats dont le format physique, c'est-à-dire lisible sans avoir recours à la technologie informatique (papier, microfiche, microfilm, etc.). Il y a aussi l'information non-structurée, c'est-à-dire lisible en ayant recours à la technologie informatique mais dont les caractères n'ont pas de place prédéterminée dans le contenant (courriels, documents Word, PDF, Excel, PowerPoint, etc.). Le dernier format, l'information structurée, a aussi recours à la technologie informatique, mais les caractères sont entrés dans des champs prédéterminés à l'intérieur d'une application (le nom dans le champ « Nom », le prénom dans le champ « Prénom », etc.). Selon certaines études, l'information structurée représente moins de 20% de l'information d'une organisation alors que les documents non-structurés et physiques se partagent le reste. Les différents formats d'information ici représentés par les pointillées ne représentent donc pas les proportions des formats et ne sont pas non plus statiques. Elles servent à représenter des facteurs importants à considérer lors de la gestion des informations.

Schéma de la Gestion intégrée des informations d'organisations



©Johanne Lessard, MBSI

Tous ces documents doivent être gérés efficacement. Après leur création et leur utilisation, nous nous devons d'en disposer adéquatement. C'est le cycle de vie de l'information ici indiqué par les flèches qui tournent autour de l'information.

- À l'étape de création, l'information digne d'être gardée par l'organisation devra être entreposée dans un endroit physique ou informatique afin d'en faciliter l'accès au besoin et devra être sécurisée (par des verrous ou des mots de passe) selon les politiques de sécurité de l'information en vigueur dans l'organisation.
- À l'étape de l'utilisation, l'information sera transformée pour y ajouter de la valeur pour l'organisation. Elle sera donc éditée, mise à jour, publiée et pourra être réutilisée. C'est le cycle d'édition de l'information.
- À l'étape de la disposition, l'information n'a plus de valeur opérationnelle pour l'organisation c'est-à-dire qu'elle n'aide plus les utilisateurs à prendre des décisions. Certains documents auront tout de même une valeur historique et seront acheminés à un endroit de garde permanente, souvent référé comme étant « Les Archives » où les professionnels du domaine assureront leur pérennité et leur accessibilité aux chercheurs. Selon les recherches dans le domaine, seulement 5 à 10 % des documents produits dans une année satisfont les critères pour devenir documents historiques. Les documents ne possédant plus de valeur organisationnelle ou historique seront détruits selon les politiques de sécurité de l'information de l'organisation.

Fait à noter, peu importe le format de l'information ou l'étape de cycle de vie où elle se trouve, lors d'un litige ou d'une possibilité de litige, d'un audit ou d'une vérification interne ou externe, tout peut être mis en preuve. Le processus de mise en preuve (*legal discovery* dans le cas d'un litige) s'applique à toute l'information créée ou reçue par l'organisation sans égard au format sur lequel elle a été rédigée.

### 3.4.5. MODELLISATION : SGDA ET RESPONSABILITÉ SOCIETALE DES ORGANISATIONS PUBLIQUES ET PRIVÉES (ERIC MICAELLI).

Le SGDA se caractérise par la mise en place d'une politique, d'une stratégie et d'une gouvernance de la part de la direction qui doit en formaliser les engagements et son «leadership» en la matière. Cette politique et cette stratégie se déclinent au niveau de la réalisation par la mise en œuvre opérationnelle d'une gouvernance des documents et données d'activité.

Dans ce cadre, le SGDA en tant que norme de système de management (NSM) participe :

- d'une part, à la bonne pratique administrative pour les organisations publiques et à la bonne pratique des affaires pour les organisations privées, au-delà d'une éthique indispensable, propre à chacune de ces organisation, à savoir : le respect des valeurs du service public pour l'une et le respect des relations d'affaires pour l'autre,
- d'autre part et plus largement, à la responsabilité sociétale qui doit être mise en œuvre par les organisations publiques et privées.

↳

**Responsabilité sociétale des organisations publiques et privées**  
« Une démarche holistique par l'interdépendance des éléments qui forment un tout »



**Exigences internes des organisations :**

- Engagement et « leadership » des décideurs ;
- Analyse et modélisation des systèmes de management par les processus;
- Interopérabilité des systèmes de management ;
- Responsabilité des acteurs et obligation de rendre compte ;
- Implication des personnels ;
- Information et formation des acteurs;
- Système mesurable produisant des éléments tangibles, fiables et interprétables ;
- Identifier les fonctionnements passés, obsolètes, dégradés ou non-conformes.

**Normes de systèmes de management (NSM) :**

- ISO 26000 (Responsabilité sociétale) ;
- ISO 9000 (Management de la qualité) ;
- ISO 14000 (Management environnemental) ;
- ISO 31000 (Management du risque), ;
- ISO 30300 (Système de gestion des documents d'activité) ;
- etc.

Eric MICAELLI – 23/03/2012 – [www.archivistes-experts.fr](http://www.archivistes-experts.fr) Page : 1/4

### 3.4.6. MODÉLISATION : ETAPES DU CYCLE DE VIE DU DOCUMENT (APROGED)

L'APROGED est à l'origine de la Norme française NF Z42-013 de système d'archivage électronique et de spécifications pour la conception et le fonctionnement d'un tel système, transposée en ISO/FDIS 14641-1 validée en janvier 2012 avec le titre : « Archivage électronique - Partie 1: Spécifications relatives à la conception et au fonctionnement d'un système d'informations pour la conservation d'informations électroniques ».

La gestion du cycle de vie des informations et des documents est le fil conducteur des réflexions et des travaux menés par l'APROGED qui intervient sur des préoccupations opérationnelles. En particulier, le cadrage du projet ISO 14641-1 s'est basé sur une analyse des documents normatifs existants dans le domaine de la gestion documentaire.

Le schéma ci-dessous représente les étapes du cycle de vie : CREATE ---PRESERVE ---DESTROY et positionne les normes les plus significatives pour chacune de ces étapes, et notamment les normes de la série 30300 et les normes techniques applicables dont ISO 15489 et ISO 14641-1.



## 4 INTEROPÉRABILITÉ DES NSM ET DE L'ISO 30300

---

La question de l'interopérabilité (ie. faire travailler ensemble des systèmes) - des normes de système de management se pose dès lors que plusieurs NSM sont mises en œuvre par une organisation. Naturellement, l'ISO a pris en compte ce besoin et a étudié de nouvelles approches pour coordonner l'élaboration des NSM.

Le Bureau de gestion technique de l'ISO (ISOTMB) a créé en 2006 un groupe de coordination technique (JTTCG<sup>4</sup>) chargé de coordonner l'élaboration des normes de systèmes de management de l'ISO en vue d'améliorer leur cohérence. Le JTTCG a soumis des propositions importantes à tous les comités techniques de l'ISO engagés dans l'élaboration de normes de systèmes de management en publiant le Guide ISO 72:2002. Celui-ci distingue trois types de NSM et propose la mise en place d'une structure commune pour toutes les NSM de l'ISO et un vocabulaire fondamental commun.

L'ISO/TC 46/SC 11 a toute sa place au sein du JTTCG et ceci pour deux raisons :

- La première est celle de la cohérence et de la compatibilité conceptuelle et fonctionnelle de l'ISO 30300 avec les autres NSM et principalement en référence au modèle PDCA, ou roue de Deming d'amélioration des performances. Ceci nécessitera le partage d'une terminologie de gestion documentaire commune avec toutes les NSM. En ce sens l'adoption de l'expression francophone « document d'activité » ainsi que l'expression hispanique « documentos » constitue une étape majeure vers une harmonisation internationale.
- La seconde est celle de la spécificité documentaire de l'ISO 30300. Il s'agit de porter l'attention sur les documents d'activité et donc sur ceux spécifiant les autres NSM. Cela conduit à une intégration des systèmes et donc à leur couplage ce qui est beaucoup plus contraignant qu'une simple compatibilité. Ce second point est important. Il devrait très certainement conduire à concevoir un métamodèle.

Pour illustrer ces derniers commentaires il suffit de rappeler que des documents d'activité sont des guides, des manuels, des notes, des rapports qui décrivent, supportent, analysent et valident des processus « métiers » de production de biens ou de services. La production de ces documents d'activité au sens de leur rédaction, illustration, validation, publication et archivage est également un processus. Les couplages entre les processus « métier » et les processus « documentaires » sont nombreux et interviennent à tout moment et en tous lieux des organisations.

Pour proposer quelques réflexions concernant ce second point, les rédacteurs de ce Livre blanc se sont intéressés à la perception que d'autres NSM donnent de la notion de document d'activité via des termes utilisés comme : documentation, information, guide, manuel et enregistrement. Les normes relatives aux systèmes de management de la Qualité, de l'Environnement et du Risque ont été analysées en ce sens.

---

<sup>4</sup> Voir le document de l'AFNOR intitulé « Groupe de coordination technique joint (JTTCG) chargé de coordonner l'élaboration des normes de systèmes de management de l'ISO : états des lieux »



## 4.1.SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

---

« La norme ISO 9001 :2008, Systèmes de management de la qualité spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'une organisation doit démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables, mais aussi lorsqu'il vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables. »

Lors de l'élaboration de la version 2008 de cette norme, les dispositions de l'ISO 14001:2004 ont été prises en considération dans le but de renforcer la compatibilité des deux normes au profit des utilisateurs. Une annexe montre la correspondance terminologique entre l'ISO 9001:2008 et l'ISO 14001:2004.

Pour les lecteurs de l'ISO 30300, les extraits ci-après, issus de l'ISO 9001, illustrent l'intérêt que cette norme porte à la documentation et aux documents et la nécessité d'une convergence terminologique des NSM.

### « Exigences relatives à la documentation (Généralités)

La documentation du système de management de la qualité doit comprendre :

- a) l'expression documentée de la politique qualité et des objectives qualités;
- b) un manuel qualité;
- c) les procédures documentées et les enregistrements exigés par la présente Norme internationale;
- d) les documents, y compris les enregistrements, jugés nécessaires par l'organisme pour assurer la planification, le fonctionnement et la maîtrise efficaces de ses processus. »

De plus la norme précise : « NOTE 3 : La documentation peut se présenter sous toute forme et sur tout type de support. »

De même :

### Maîtrise des documents et des enregistrements

« Les documents requis pour le système de management de la qualité doivent être maîtrisés. Les enregistrements sont des documents particuliers qui doivent être maîtrisés. » « L'organisation doit établir une procédure documentée pour définir les contrôles nécessaires associés à l'identification, au stockage, à la protection, à l'accessibilité, à la conservation et à l'élimination des enregistrements. Les enregistrements doivent rester lisibles, faciles à identifier et accessibles. »

## 4.2. SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

---

La norme ISO 14004 :2004 donne des lignes directrices concernant l'établissement, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration d'un système de management environnemental, en indiquant comment le coordonner aux autres systèmes de management existants.

Le système de management environnemental décrit dans la norme ISO14004:2004, Systèmes de management environnemental — Lignes directrices générales concernant les principes, les systèmes et les techniques de mise en œuvre, suit le modèle de management Planifier-Mettre en œuvre-Contrôler-Agir (*Plan-Do-Check-Act, PDCA*).

Cette norme définit le terme « document » comme support d'information et l'information qu'il contient. Le support peut être papier, disque informatique magnétique, électronique ou optique, photographie ou échantillon étalon ou une combinaison de ceux-là.

Elle introduit comme l'ISO 9001 la notion de documentation maîtrisée.

« L'organisme doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour une (ou plusieurs) procédure(s) pour :

- approuver les documents quant à leur adéquation, avant leur diffusion,
- passer en revue, mettre à jour lorsque nécessaire et ré-approuver les documents,
- s'assurer que les modifications et le statut de la révision en cours des documents sont identifiés,
- s'assurer que les versions pertinentes des documents applicables sont disponibles aux points d'utilisation,
- s'assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiables,
- s'assurer que les documents d'origine externe définis par l'organisme comme des références nécessaires pour la planification et pour le fonctionnement du système de management environnemental sont identifiés et leur diffusion maîtrisée,
- prévenir l'usage involontaire de documents obsolètes et les identifier de façon appropriée s'ils sont conservés pour une raison quelconque.

A titre d'exemple, les lecteurs trouveront dans l'énumération ci-dessus, une cohérence avec les moyens préconisés dès l'introduction de l'ISO 30300 :

- rôles et responsabilités définis;
- processus systématiques;
- mesures et évaluation;
- revue et amélioration.



### 4.3.SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

---

En 1987, une structure commune entre l'ISO et la CEI (Commission Électrotechnique Internationale) a été créée pour la normalisation des Technologies de l'Information au niveau mondial, le JTC 1 (*Joint Technical Committee*).

Au sein de cette structure, le SC 27 (Sous-Comité 27) est responsable des techniques de sécurité des technologies de l'information. Il publie en particulier la série ISO/IEC 270xx qui comprend actuellement une quarantaine de normes existantes ou en préparation. Trois d'entre elles sont à mentionner particulièrement :

L'ISO/CEI 27001 (*Requirements - Exigences*) est la norme centrale de la série. Elle traite de la gestion de la sécurité de l'information. Elle définit à cette fin la notion d'ISMS (Information Security Management System) associée au modèle de qualité PDCA (Plan, Do, Check, Act). C'est une norme de management au même titre que ses homologues de la série 9000 pour la qualité et 14000 pour l'environnement. Elle permet l'évaluation de conformité et la certification.

L'ISO/CEI 27002 (Code of practice – Bonnes pratiques) est la norme de bonnes pratiques associée à l'ISO/CEI 27001. Elle définit environ 130 mesures de sécurité réparties sur 11 chapitres. Elle est couplée de manière indissociable à l'ISO/IEC 27001 (les mesures sont regroupées dans une annexe obligatoire de l'ISO/CEI 27001).

Les versions actuelles des normes 27001 et 27002 sont parues en 2005.

L'ISO/CEI 27005 (*Information security risk management*) est de parution plus récente. Sa version initiale est sortie en 2008 et sa version actuelle date de 2011. Cette norme traite de la gestion des risques dans le domaine de la sécurité de l'information. Elle décrit en particulier comment procéder à une analyse de risque dans ce domaine afin de mettre en évidence les principaux risques et les mesures de sécurité qui peuvent leur être associées. Elle vient en appui de la norme ISO/CEI 27001, mais peut aussi être utilisée de manière autonome. Sa version 2011 a permis de la mettre en conformité avec la norme ISO 31000 (*Risk management*), plus générale, parue en 2009.

La norme ISO/IEC 27000 Systèmes de gestion de la sécurité des informations fournit un modèle pour établir, installer, rendre opérationnel, maintenir et améliorer la protection des informations pour atteindre des objectifs basés sur des risques évaluables et une organisation de niveau de risque acceptable pour traiter et gérer efficacement les risques. Analyser les besoins pour une protection des actifs informationnels et appliquer les contrôles appropriés pour assurer la protection des informations, comme cela est souhaité, contribue à la mise en œuvre d'un système de management de la sécurité des informations.

#### 4.4.SYSTÈME DE MANAGEMENT DU RISQUE

---

La norme ISO 31000, Management du risque fournit des principes et des lignes directrices générales pour la mise en œuvre du management du risque. Cette norme précise que le management du risque s'appuie sur la meilleure information disponible. Elle définit la documentation du processus de management du risque de la façon suivante :

« Il convient que les activités de management du risque soient traçables. Dans le processus de management du risque, les enregistrements fournissent la base pour l'amélioration des méthodes et des outils ainsi que du processus dans son ensemble.

Il convient que les décisions relatives à la création des enregistrements tiennent compte :

- des avantages de réutiliser les informations pour les besoins du management ;
- des coûts et efforts liés à la création et à la maintenance des enregistrements ;
- des besoins d'enregistrements légaux, réglementaires et opérationnels ;
- de la méthode d'accès, de la facilité de consultation et des moyens de stockage ;
- de la période de conservation ; et
- du caractère sensible des informations. »

#### 4.5.SYNTHESE

---

Le sens des normes de système de management se situe dans tous les cas dans la satisfaction d'une ou plusieurs parties intéressées (PI) en maîtrisant les risques associés à une dérive de la maîtrise des fonctionnements.

L'ISO 9001, qui est historiquement axée sur la satisfaction des clients par la maîtrise des risques opérationnels et la sélection des fournisseurs, a inscrit - depuis sa version de 2000 - et conservé dans la version 2008, l'approche processus comme mode d'élaboration de cette maîtrise.

L'ISO 22000 est une norme qui vise également à la satisfaction du client mais pour un client particulier à savoir le client consommateur de denrées alimentaires.

Il existe d'autres normes dont l'objectif constitue la satisfaction du client avec des clients spécifiques. On peut citer sans être exhaustif le référentiel ISO TS 16949 qui présente les exigences particulières complémentaires à l'ISO 9001 :2008 pour la production de série et de pièces de rechange dans l'industrie automobile ou l'EN NF 9100 qui s'adresse aux organismes dont les produits et services sont utilisés dans l'aérospatiale.

L'ISO 14001 a comme objectif la satisfaction de plusieurs parties intéressées,(PI) qui constituent l'environnement qu'elle définit ainsi « milieu dans lequel un organisme fonctionne, incluant l'air, l'eau, le sol, les ressources naturelles, la flore, la faune, les êtres humains et leurs interrelations ». Lors de la construction d'un système de management de l'environnement, il est de bon ton de considérer les pouvoirs publics comme une partie intéressée importante dans la démarche. En effet, les représentants des différents échelons administratifs peuvent émettre des exigences plus ou moins détaillées (de la loi

fondamentale s'appliquant au niveau international à l'arrêté municipal qui concerne une seule commune voir une zone industrielle ou commerciale).

L'OHSAS 18001 (*British Standard Occupational Health and Safety Assessment Series*) qui constitue un référentiel reconnu dans la certification de système de management de la santé et la sécurité des hommes formule des exigences en termes de précautions vis à vis de la responsabilité du dirigeant d'un organisme quant à l'hygiène et la maîtrise des risques d'accidents du travail.

L'ISO 31000, norme de système de management – non certifiable - présente les modalités de maîtrise des risques associés à la satisfaction des parties intéressées « entreprise » et « actionnaires ». En effet, elle permet de prendre en considération les risques dont la maîtrise se situe au niveau de la direction des organisations et qui peuvent mettre en péril sa pérennité. On y retrouve les risques inhérents aux crises de valeurs ou à l'inadéquation des éléments de stratégie.

L'ISO 27000, norme internationale qui spécifie les exigences relatives à l'établissement, à la mise en œuvre, au fonctionnement, à la surveillance et au réexamen, à la mise à jour et à l'amélioration d'un Système de management de la sécurité de l'information (SMSI) – norme certifiante - documenté dans le contexte des risques globaux liés à l'activité de l'organisme. A ce titre elle précise que le SMSI est destiné à assurer le choix de mesures de sécurité adéquates et proportionnées qui protègent les actifs et donnent confiance aux parties intéressées.

Les documents d'activité sont présents dans l'ensemble des normes de systèmes de management. Cependant, comme nous avons pu le constater lors des passages citant ces normes, la terminologie utilisée pour décrire les documents d'activité est d'une grande diversité qui justifie une meilleure harmonisation

Chacune de ces normes de système de management intègre des éléments plus ou moins précis en termes de gestion documentaire.

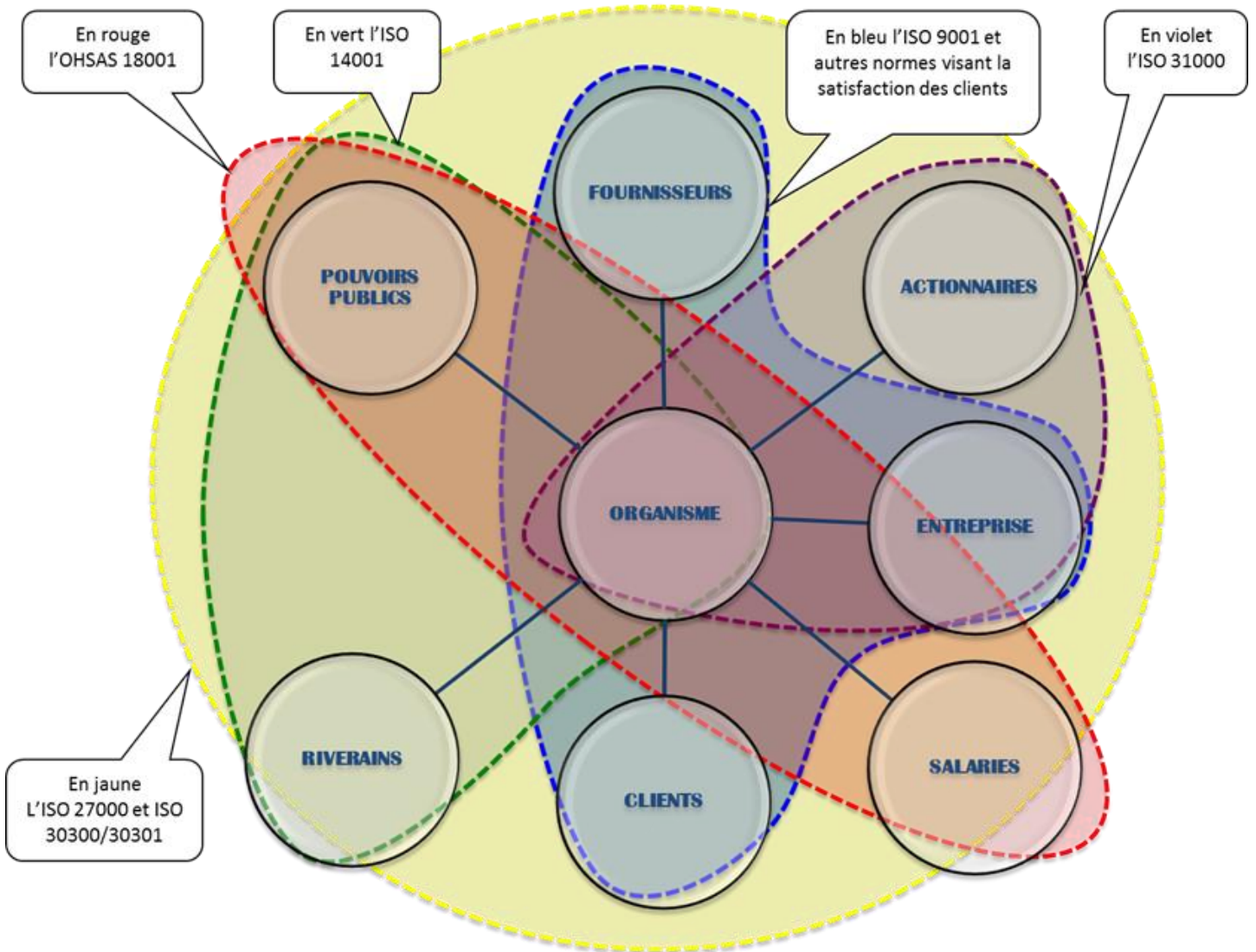
Dans le référentiel FD X 50-195 Systèmes de management Lignes directrices pour le management d'un organisme, les auteurs ont précisé quatre points importants :

- Construire le système d'information et de communication,
- Formaliser le système de management,
- Traiter l'information comme une matière première primordiale,
- S'appuyer sur les données et informations recueillies pour manager et améliorer les performances.

Les lecteurs de l'ISO 30300 retrouveront ici ce qui constitue le fondement même de leur référentiel.

Le SGDA permet par l'analyse originelle et la stratégie, la maîtrise opérationnelle, et l'amélioration continue par la mise à jour des bonnes pratiques d'ancrer la performance propre du système de gestion des documents dans la performance globale de l'entreprise qui implémente ou non un autre système de management.

## Interrelation entre les référentiels et les différentes parties intéressées



## 5 RÉFLEXIONS SUR LE CYCLE DE VIE (MICHEL ROBERGE, ARNAUD JULES ET AURELIEN CONRAUX)

Une organisation doit pouvoir compter sur la disponibilité et l'exploitabilité de ses documents d'activités pour remplir sa mission et pour assurer sa gestion interne de façon efficace et efficiente tout en protégeant ses droits et ceux de son personnel et de ses clients. Tous ces documents, qu'ils soient en format papier ou électronique, ont un cycle de vie. Selon leur nature, leur valeur et leur importance à des fins de management, leur utilité décroît par paliers (administratifs, informationnels ou juridiques) depuis la date de leur création, jusqu'à se réduire à un choix binaire : élimination ou conservation au titre des valeurs historiques ou patrimoniales seules.



### LE CALENDRIER DE CONSERVATION OU TABLEAU DE GESTION

La mise en place d'un Système de gestion des documents d'activité (SGDA) implique l'établissement et la mise en application d'un calendrier de conservation ou tableau de gestion. Il s'agit d'un référentiel des règles déterminant la durée et le support de conservation des documents et des dossiers. Ce référentiel doit inclure les données des systèmes informatiques et des bases de données de l'organisation, notamment les données financières, juridiques ou liées aux domaines de la gestion interne ou aux domaines d'affaires. Il permet également d'identifier les détenteurs responsables des documents et des dossiers.

### REPRÉSENTATION HISTORIQUE DU CYCLE DE VIE LIÉ AU PAPIER

Le cycle de vie de l'information consignée sur support papier est traditionnellement décrit comme la succession de trois étapes :

- La phase active ou courante – Les documents sont couramment utilisés et ils sont généralement conservés dans les espaces de bureau.
- La phase semi-active ou semi-courante – Les documents sont utilisés occasionnellement. Ils peuvent être entreposés dans des locaux internes dédiés au stockage ou pris en charge par des prestataires de services.
- La phase inactive – Les documents n'ont plus d'utilité pour le management de l'organisation : un tri est opéré entre la majorité des documents vouée à être détruite alors que les autres seront conservés au titre d'archives historiques ou patrimoniales, pour une conservation pérenne.

## L'IMPACT AUJOURD'HUI DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

---

La gestion de l'information portée par un support faisant appel aux technologies de l'information fait parfois appel à trois étapes similaires à celles décrites précédemment :

- La phase active (*online*) - Les documents et données sont généralement conservés sur des serveurs de fichiers ou dans des systèmes d'archivage électronique (voûte électronique) internes ou externes ou encore en infonuagique (Cloud Computing) avec des temps d'accès de l'ordre de quelques de millisecondes.
- La phase semi-active (*nearline*) - Les documents et données dont l'accès immédiat n'est plus requis sont transférés dans des unités d'entrepôts moins dispendieuses et moins rapides. L'utilisateur n'y verra qu'un léger changement de rapidité d'accès, généralement en termes de secondes, mais permet à l'organisation de diminuer ses coûts d'entreposage.
- La phase inactive (*offline*) - L'information est stockée sur des médias amovibles de grande capacité et de moindre coût de conservation (bandes, microfiches, etc.) qui seront entreposés. L'utilisateur devra faire une demande formelle pour pouvoir avoir accès aux documents puisque le média devra être installé - manuellement ou automatiquement - dans un lecteur avant transmission de l'information. Le temps d'accès aux documents sera de quelques minutes à quelques jours en fonction du niveau de service et des technologies utilisées.

Il est toutefois fréquent que les organisations n'utilisent que la phase active et inactive. L'utilisation des trois phases dépend du calcul de coût pour l'organisation et du niveau de service fourni aux clients notamment dans les organisations hautement réglementées ou responsables de la conservation d'importants volumes d'information.

## L'APPLICABILITÉ DES RÈGLES DE CONSERVATION

---

Pour être efficacement utilisables, les règles de conservation se doivent d'être associées au schéma ou plan de classification des documents et intégrées soit à la solution logicielle de gestion des documents d'activités, soit aux systèmes informatiques et bases de données autonomes dans lesquelles elles s'appliquent. L'émergence de produits technologiques de gestion d'information électronique pouvant effectuer les opérations liées à la gestion intégrée des documents électroniques ou des données dans un mode de « gestion sur place » (*manage in place*) améliore singulièrement et dans son ensemble le contrôle de l'information de l'organisation et permet des recherches fédérées et rapides en cas de risque.

## LA GESTION DES RISQUES

---

La conception et la mise en application rigoureuse d'un plan de gestion du cycle de vie des documents permettent d'assurer la sauvegarde de toute l'information utile au management mais aussi de défendre les droits de l'organisation (valeur de preuve), et son image (gestion transparente des opérations au quotidien). Si le sort final des documents est la conservation permanente, cette gestion de la mémoire organisationnelle dès le début du cycle de vie garantit aussi la protection de ce patrimoine.

## EN PRATIQUE : LES DEUX USAGES

---

La pertinence de la théorie des trois âges doit être réexaminée à l'aune des possibilités de représentation et de traitement des documents sous forme numérique. Les techniques

informatiques permettent en effet de séparer les contenus (textes, graphiques, images, sons, métadonnées, etc.) des supports physiques. De fait elles conduisent à une nouvelle perception des documents, à de nouvelles pratiques archivistiques et très certainement à un cadre normatif à revisiter.

Dans ce contexte, il a semblé utile de participer à ce questionnement en y apportant quelques réflexions.

1. La première est de convenir qu'un document est un conteneur et un moyen d'échange d'informations et de connaissances. Les contenus peuvent être objets numériques divers : textes, graphiques, images fixes, vidéo et son, etc.
2. La deuxième est de souligner qu'un document est d'abord le résultat d'un processus de création durant lequel les contenus sont élaborés et évolutifs. Ensuite, dès lors qu'il est publié, utilisable et mis en service, l'information change d'état et ne doit plus pouvoir être modifiable, quitte à créer une éventuelle nouvelle version du document pour compléter ou remplacer le *record* figé.
3. La troisième réflexion est relative à l'intérêt de la description et de la modélisation des activités des organisations par des processus dits « métiers ». Cette façon de faire, qui permet d'appréhender au mieux leur complexité interne, mais aussi leurs relations, est aujourd'hui largement acceptée et mise en œuvre. Elle est le socle d'une bonne gestion de l'information.

Ces trois points résument les échanges entre les besoins des processus de gestion des documents et données d'activité (sécurisation, pérennisation figée, etc.) et ceux des processus « métier » (disponibilité de l'information, possibilités d'actualisation des connaissances, etc.).

Ainsi, une information est d'une part le produit d'un processus de conception et de création et d'autre part une des ressources d'un ou plusieurs processus métier. Le conteneur de cette information (ie. document) passera, lui, d'un état modifiable à un état non modifiable. S'il peut être difficile de prévoir à l'avance l'utilisation qui sera faite des ressources informationnelles, il est par contre essentiel de placer au cœur du cycle de vie de l'information ce gel du contenu informationnel car il correspond à un changement de responsabilité.

Cette rapide analyse conduit naturellement à proposer un Système de gestion des documents d'activité reposant non pas sur les « trois âges » mais sur les « deux usages » de l'information dans les processus des organisations et les fonctionnalités des systèmes d'information : d'une part la création des documents et des données et d'autre part leur utilisation.



## 6 PARTAGE D'EXPÉRIENCES

---

### 6.1. FÉDÉRATION DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT PRIVÉS DU QUÉBEC (SABINE MAS ET DANIEL DUCHARME)

---

En août 2004, la Fédération des établissements d'enseignement privés (FÉEP) et les Archives nationales du Québec (ANQ) se sont associés dans le but de revoir le guide *Les documents administratifs à l'école*. Publié en 1985, ce guide n'était plus en mesure de fournir une réponse adéquate aux gestionnaires de l'éducation qui, par manque de ressources humaines, matérielles et financières, sont le plus souvent démunis. Devant les exigences émises nombre de ces gestionnaires ont tendance à négliger la gestion de leurs archives et, par conséquent, n'arrivent pas toujours à satisfaire les exigences de cette gestion.

La conception du Guide de gestion des archives à l'intention des établissements d'enseignement privés qui fait une référence constante à la norme ISO15489 constitue une base pour les gestionnaires de l'éducation qui souhaitent élaborer une politique de gestion des archives dans leur établissement et améliorer la gestion de leurs archives. Plus spécifiquement, ce guide a pour objectifs de:

- Permettre aux établissements de se conformer aux lois et règlements auxquels ils sont soumis, en particulier la Loi sur les archives, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information;
- Permettre aux établissements de mieux prendre leurs responsabilités à l'égard de leur personnel et de leur clientèle;
- Favoriser la constitution du patrimoine archivistique de leurs établissements et, par extension, de la société québécoise tout entière.

Le comité chargé d'élaborer le Guide de gestion des archives a étendu ses travaux d'octobre 2004 à janvier 2006. Par la suite, le comité a pris le statut de comité permanent BAnQ/FÉEP pour la révision périodique de ce guide. Il peut aussi, au besoin, élaborer des procédures spécifiques de gestion des archives à la demande de la FÉEP.

Le guide comprend un modèle de politique de gestion des archives adaptable au contexte particulier des établissements d'enseignement privés, un plan de classification applicable tant aux documents papier qu'aux documents numériques, un recueil des règles de conservation recensant l'ensemble des séries et types de document que l'on retrouve dans les établissements d'enseignement privés, un glossaire et un index général.

Par ailleurs, l'application du présent guide positionnera d'emblée les établissements d'enseignement qui souhaitent dans un avenir proche se doter d'un système de gestion de leurs documents numériques. À cet égard, la référence constante qui est faite à la norme ISO 15489 sur le *Records management* représente un avantage non négligeable pour ceux qui s'engageront dans cette voie.



## 6.2. BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DE FRANCE (AURÉLIEN CONRAUX)

---

Depuis 2006, la Bibliothèque nationale de France (BnF) a développé et déployé un outil de *Records management*, mis à disposition de l'ensemble des agents sur le réseau interne de l'établissement. Ce système utilisé quotidiennement par 2500 agents sur 7 sites prend en compte l'information depuis sa conception (offre de modèles et fonctionnalités avancées de travail collaboratif sécurisé) jusqu'à la gestion des documents validés.

Permettant d'intégrer différents flux ou sources d'informations (extractions d'applications métiers, messagerie ou documents dématérialisés) et de proposer une organisation logique unifiée à travers un outil commun centralisé appuyé sur un plan de classement purement fonctionnel, l'interface de « production documentaire » facilite la cohésion logicielle, matérielle et intellectuelle de l'institution. Elle réduit le temps de recherche d'une information déjà présente dans le système, sans compromission des documents stratégiques ou sensibles.

En 2012, les experts système, archives et métadonnées de l'institution collaborent pour interfacier l'outil de *Records management* avec le système de pérennisation numérique de la Bibliothèque (SPAR, pour Système de Préservation et d'Archivage Réparti) utilisé depuis 2010 pour la conservation à très longue échéance des collections numérisées de l'institution et de ses partenaires (1 pétaoctet de données fin 2011, 16 pétaoctets possibles dans l'infrastructure actuelle).

Pour organiser l'information dès sa production et structurer la migration vers un SAE<sup>5</sup> implémentant strictement la norme OAIS<sup>6</sup>, les facteurs clés ont été, à chaque étape de ces projets successifs :

- le soutien fort de la Direction de l'établissement, à laquelle est rattachée la cellule *Records management*,
- la collaboration étroite des équipes chargées du développement et de l'exploitation des systèmes d'information avec les experts en management des documents et données d'activité, pour assurer un double pilotage technique et analytique des documents et données d'activité,
- le recours aux pratiques de management et aux normes techniques les plus avancées du marché,
- une offre d'accompagnement pertinente et évolutive pour les agents de l'institution, assurée en fonction des besoins par des formateurs externes, par le DSI<sup>7</sup> ou par les *records managers*.

---

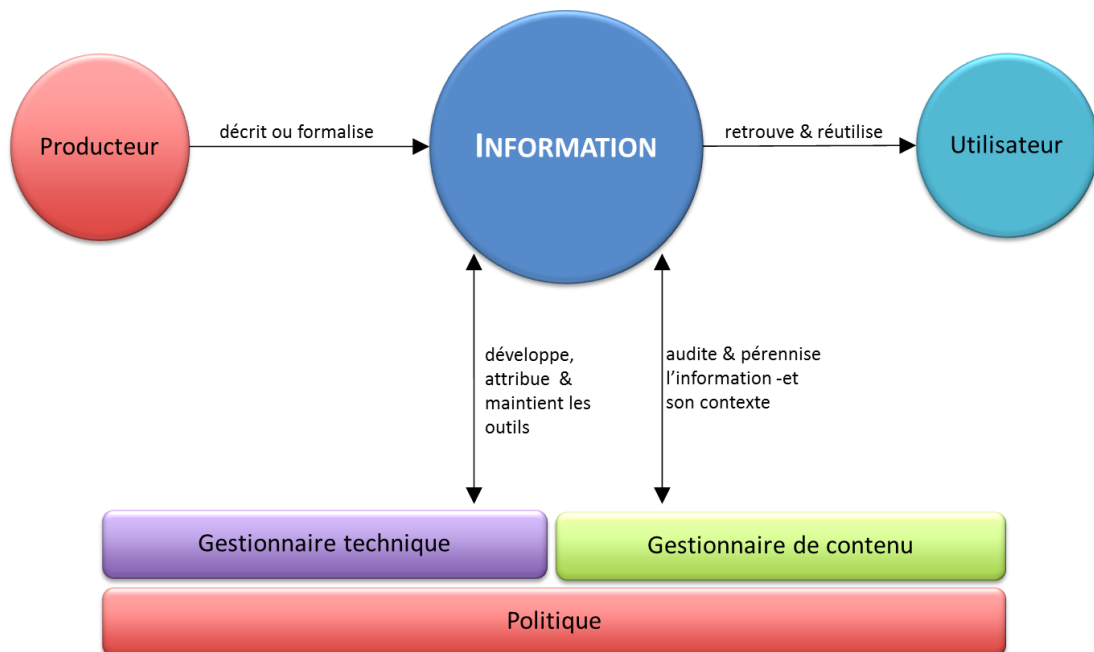
<sup>5</sup> SAE, Système d'archivage électronique

<sup>6</sup> ISO 14721, Open Archive Information System

<sup>7</sup> Département des systèmes d'information

Dans le schéma ci-dessous, qui tente un modèle simplifié des rôles et responsabilités nécessaires à un management efficace de l'information, indépendamment de l'outil utilisé ou de sa date de production, deux points particuliers méritent d'être soulignés tant leur importance n'a été perçue qu'a posteriori dans l'expérience de la BnF :

- la dissociation des pratiques de production et de recherche/réutilisation de l'information, que l'utilisateur soit contemporain du producteur ou séparé de celui-ci de plusieurs décennies.
- la juxtaposition, à côté des administrateurs systèmes informatiques, d'au moins un administrateur de contenu à la responsabilité transverse, chargé de vérifier -avec pouvoir d'intervention- l'application de la politique de classement, de renseignement des métadonnées, la gestion du cycle de vie et l'adéquation des droits d'accès aux informations contenues dans le système.



**Modélisation des rôles liés au management des documents et données d'activité à la Bibliothèque nationale de France.**

### 6.3.COMMISSION EUROPÉENNE (MATTIAS HALLIN)

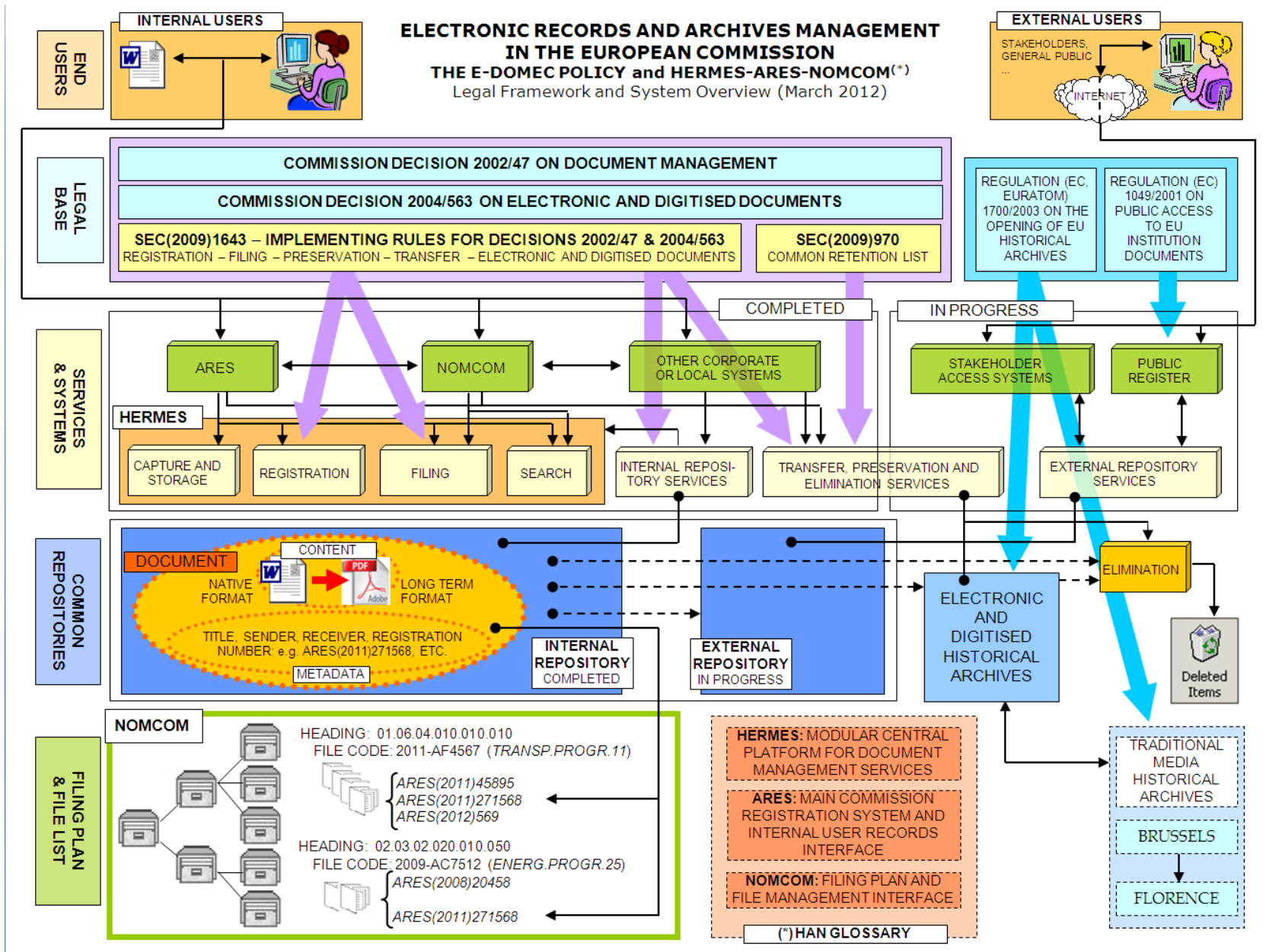
---

La politique e-Domec *Electronic Document and Archives Management at the European Commission* est développée à la Commission européenne depuis 2001 afin d'établir une base légale pour l'administration des documents et des archives pendant tout leur cycle de vie, ainsi qu'une harmonisation dans tous les services de la Commission de la mise en pratique de ces domaines. L'élaboration de ce cadre normatif a été achevée en 2008.

Cette politique vise également l'introduction aussi complète que possible de l'électronique, pour la description et l'administration des documents et des dossiers ainsi que pour leur création, stockage, utilisation dans le travail de l'institution et conservation ou élimination en fonction des besoins administratifs, légaux et historiques.

À ces fins est développé la famille des systèmes GED « *Hermes-Ares-Nomcom* (HAN) ». Hermes est la plateforme centrale avec des modules de services comme l'enregistrement, le classement, la conservation etc. Ares est le registre central de la Commission et aussi l'interface principal pour les utilisateurs internes. Nomcom (Nomenclature commune) est à son tour l'outil qui gère le plan de classement, la liste des dossiers et l'application de la liste commune de conservation. Les services Hermes sont aussi disponibles à d'autres applications de la Commission qui ont un composant documentaire.

HAN est utilisé depuis 2008, et est encore en développement continu, pour améliorer les services déjà existants et pour les compléter afin de couvrir tout le cycle de vie. Début 2012, ces travaux se concentrent sur l'achèvement des services de conservation, l'intégration des autres systèmes de la commission et l'élaboration d'un dépôt externe permettant la communication des documents avec le monde extérieur.



#### 6.4.FRANCE TELECOM – ORANGE (ARNAUD JULES ET PAUL RICHY)

France Télécom – Orange : de la reconnaissance réciproque à l'interopérabilité Sécurité de l'information/gestion de l'information et des documents d'activité.

Au sein du Groupe France Télécom - Orange, il a été convenu depuis 2006 que la Politique d'Archivage et de Records Management (PAG) et la Politique de Sécurité de l'Information du Groupe (PSIG), incluse depuis 2007 dans la Politique de Sécurité Globale (PSG), concernaient chacune dans leur champ d'application la gestion de l'information. A ce titre, elles se sont mutuellement référencées depuis l'origine.

Sur le plan normatif, la PAG s'appuie sur la norme ISO 15489 et la PSG sur les principales normes de la série 27000 Systèmes de management de la sécurité de l'information présentées dans le chapitre 4.3. de ce Livre blanc. Cette approche par la sécurité de l'information a permis d'intégrer le sujet de la certification dans notre démarche.

Le Groupe France Télécom - Orange a en effet considérablement étendu et diversifié son champ d'action, que ce soit par son ouverture à l'international, par l'existence de nombreuses filiales ou par la complexité croissante de ses métiers.

La nécessité de garder des preuves, de réutiliser en tant que de besoin les informations et de préserver ce capital informationnel, aussi bien pour les informations produites que pour celles qui nous sont confiées par des tiers (partenaires, clients), ont amené le Groupe à définir et mettre en œuvre la rationalisation nécessaire du processus d'archivage,

Pour ce faire, l'approche retenue a été celle de l'analyse de risques en conformité avec l'ISO IEC 27005.

Ont ainsi été définis et formalisés les enjeux, la sensibilité des informations, les menaces, les scénarios de risques et leur hiérarchisation aboutissant à l'identification des exigences propres aux documents d'activité. La nécessaire prise en compte des enjeux et exigences de sécurité en découlant a été facilitée par la mise en cohérence des deux politiques aujourd'hui déployées ; la Politique d'Archivage et de Records Management et la Politique de Sécurité Globale du Groupe.

Un travail complémentaire mené en collaboration avec la FEDISA<sup>8</sup> a permis de définir une démarche permettant une éventuelle certification selon l'ISO IEC 27001, certification conforme aux besoins de la PAG. Une présentation de ces travaux a été faite au salon *Documation* qui s'est tenu à Paris en mars 2011.

Déployée depuis 2007, la PAG a permis de mieux maîtriser l'archivage papier (définition des processus et procédures, connaissance des contenus, application des destructions, contentieux gagnés, maîtrise des coûts, rationalisation du tiers-archivage). Pour ce qui est de l'outillage informatique, la politique a servi de socle stratégique pour déployer une plateforme transverse et gouvernée de Gestion Electronique de Documents (GED), couplée à une application d'archivage électronique en cours de déploiement.

---

<sup>8</sup>Fédération de l'ILM (*Information Lifecycle Management*), du Stockage et de l'Archivage.

2012 est l'année de révision de la PAG ainsi que de la Politique de Sécurité Globale, dans une approche générale de la gestion du cycle de vie de l'information. Pour ce qui concerne la révision de la PAG, l'intégration des exigences de normes de la famille 30300 et la construction d'un Système de gestion des documents d'activité font partie des objectifs stratégiques pour couvrir les processus de la gestion de l'information, de la création jusqu'à la destruction en passant par l'archivage.

Le référencement réciproque des deux politiques Groupe sera bien sûr maintenu.

## 7 CONCLUSION

---

La conception et la rédaction de normes sont la traduction de nombreuses rencontres entre des experts, des professionnels en situation de pratique et des institutions ou organisations parties prenantes. C'est un exercice long et minutieux où le travail de consensus est plus important que la recherche précipitée de l'assertion. Les normes élaborées dans le cadre de l'ISO/TC46/SC11 sont le résultat de consensus internationaux, leur portée générale doit être comprise en prenant en compte ce contexte. Ainsi certains aspects ne sont pas recouverts par les normes car les pays ont préférés voir s'appliquer leur propre législation

La rédaction des Livres blancs a débuté en 2011 à l'occasion de la réunion ayant eue lieu à Sydney. Depuis, près de 6 000 téléchargements ont été effectués à partir de l'unique site de l'AFNOR. C'est un très grand succès dont il faut se féliciter. Au-delà des experts, il traduit l'intérêt d'un grand nombre d'utilisateurs pour la gestion des documents d'activité en répondant manifestement à des besoins de compréhension et d'anticipation des travaux et des normes à venir.

Ce troisième Livre blanc a permis, encore plus que les précédents, l'expression de points de vue multiples souvent très affirmés tout en explorant de nouvelles pistes. C'est cela aussi, le rôle d'un Livre blanc.

Les prochains travaux de l'ISO/TC46/SC11 porteront prioritairement sur deux projets de nouvelles normes :

- ISO 30303 Système de gestion des documents d'activité – exigences relatives aux organismes d'audit et de certification, et
- ISO 30302 Système de gestion des documents d'activité – Guide mise en œuvre.

La finalisation de ces deux normes, dont on espère une issue positive pour la réunion de l'ISO TC46/SC11 en 2013, donnera aux professionnels et acteurs de la gestion documentaire un ensemble complet de normes de gouvernance et assurera un nouveau cadre stratégique pour mettre en chantier les futures révisions et créations des normes et rapports techniques connexes.

En effet, à l'issue de la publication de la série des ISO 30300, la mise en cohérence entre normes de gouvernance et normes dites « techniques », que beaucoup de professionnels appellent de leurs vœux depuis plusieurs années, sera sans doute une réalité comme ce fut le cas récemment avec l'ISO 9001. Le SGDA, la nouvelle terminologie, le cadrage des exigences, l'interopérabilité, l'audit et la certification. Il s'agit de thèmes nouveaux qui connaîtront des déclinaisons techniques et opérationnelles qui engageront une multiplicité d'acteurs de la gestion documentaire dans les prochaines années.



Le chemin tracé depuis 1997 par la SC11 ne s'arrêtera pas là. L'effet d'entraînement des travaux liés à l'interopérabilité avec les autres grands domaines des normes de management de système ne font que commencer.

Grâce aux efforts entrepris depuis 2008 par les experts de la CN11 aidés par l'AFNOR et France Télécom - Orange, la prochaine réunion ISO/TC 46/SC11 aura lieu à Paris en mai 2013.

*Rendez-vous à Paris !*

## 8 LE GROUPE DE TRAVAIL À L'ORIGINE DE CE LIVRE BLANC

---

Ce Livre blanc a été conçu et rédigé à la demande des comités miroirs français (Commission Nationale de normalisation 11 de l'AFNOR), luxembourgeois et canadien du TC46/SC11 de l'INAS et du Conseil Canadien des Normes.

Ont participé au titre de contributeurs, de relecteurs, de traducteurs et ou de valideurs :

- *Xiaomi An, Professor, School of Information Resource Management, Renmin University of China, Key Laboratory of Data Engineering and Knowledge Engineering, Ministry of Education, République Populaire de Chine.*
- *Jacqueline Boga, Etudiante à Queensland University of Technology Brisbane. Australie.*
- *Christophe Boucheron, Etudiant en Master II - Métiers de la culture, Archives, l'Université de Versailles Saint-Quentin-En-Yvelines.*
- *Aude Collet, responsable des publications de l'Association des archivistes français*
- *Lucas Colet, Ingénieur R&D, Centre de Recherche Public Henri Tudor, Président du Comité miroir Luxembourgeois ISO/TC46/SC11.*
- *Aurélien Conraux, chef de la mission pour la gestion de la Production documentaire et des archives, Bibliothèque nationale de France.*
- *Michel Cottin, Coordinateur du groupe de travail Livre blanc, Groupe France Telecom – Orange, Records Manager Orange Labs, membre de l'AAF, Président du Comité miroir français ISO/TC46/SC11, membre de la Commission Records Management de l'Association des Archivistes Français, membre de l'ADBS.*
- *Cyrielle Demulier, Etudiante en Master I Métiers des archives et technologies appliquées, Université Picardie Jules Verne, Amiens*
- *Sylvie Dessolin-Baumann, Directrice du Centre National d'Archives et responsable de la gestion des documents de l'AFPA, représentant de l'AAF à la CN11, animatrice de la Commission Records Management de l'Association des Archivistes Français, membre de l'ADBS.*
- *Antoine Desire, Pôle Emploi Ile de France, membre de la Commission Records Management de l'Association des Archivistes Français.*
- *Sabine Donnard Cusse, AFNOR, Chef de projet Normalisation en Information et Documentation, Secrétaire de la GC46/CN11*
- *Daniel Ducharme, archiviste-conseil, Bibliothèque et Archives nationales du Québec / chargé de cours, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal*
- *Laurent Ducol, Responsable Service Achats, DIA, Ernst & Young, Vice-président de l'AAF, président de la section Archives d'entreprises.*
- *Sochana Fearn, Etudiante à la Sorbonne-Nouvelle, Paris*

- Frédérique Fleisch, Responsable de la Section Archives, Haute Autorité de Santé représentant l'AAF à la CN11, Présidente de la Commission Archives Electroniques de l'AAF, membre de la CRM.
- Mattias Hallin, Archiviste à l'unité SG.DSG1.B.2 (Politique documentaire et d'archivage) de la Commission européenne.
- Kelly Johnson, Reference Librarian at Queensland University of Technology, Brisbane, Australie.
- Arnaud Jules, Directeur Archives et Patrimoine Historique, & Records Manager, Groupe France Telecom Orange, membre de la Commission Records Management de l'Association des Archivistes Français et de l'ADBS, membre du comité français de l'ISO/TC 46/SC11/CN11.
- Alice Grippon, déléguée générale de l'Association des archivistes français
- Claire Larrieux, Etudiante en Master II Métiers des archives et technologies appliquées, Université Picardie Jules Verne, Amiens.
- Johanne Lessard, Analyste d'affaires et Experte de sujet chez Bombardier Aéronautique, Montréal, Québec, Canada et membre d'ARMA Montréal et International.
- Charlotte Maday, Responsable des archives, université Paris Diderot-Paris 7. Membre de la Commission Records Management de l'Association des Archivistes Français, membre du comité français de l'ISO/TC 46/SC11/CN11.
- Sabine Mas, Professeure adjointe, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI), Université de Montréal, Canada.
- Philippe Martin, Consultant spécialisé en gestion électronique de documents, administrateur de l'APROGED, animateur de la commission normalisation, membre du TC 171 de l'ISO et de la CN 171 de l'AFNOR.
- Eric Micaelli, Consultant. Membre de l'AAF.
- Marie-Françoise Nesme, Consultant associée Cabinet TEMPERENS, intervenante à l'Institut Polytechnique La Salle de Beauvais et à Interfor SIA à Amiens
- Paul Richy, Expert en sécurité de l'information, Groupe France Telecom - Orange, membre de l'ISO/IEC JTC 1/SC 27.
- Michel Roberge, Conseiller senior en gouvernance documentaire et en gestion intégrée des documents, Consortium DocuLibre/Gestar - Québec.
- Marion Taillefer, Chef du bureau de la bibliothèque du Conseil d'Etat, adhérente ADBS, représentante de l'ADBS auprès de la CG46/CN11 de l'AFNOR.

Gérard Dupoirier, Consultant Cabinet « Document Numérique &Processus » a assuré la coordination éditoriale du Livre blanc.

## 9 NORMES CITÉES

---

NF EN ISO 14001 :2004-12 Environmental management systems – Requirements with guidance for use.

ISO 14004 :2004-11 Système de management environnemental – Lignes directrices générales concernant les principes, les systèmes et les techniques de mise en œuvre.

NF EN ISO 14001 :2004-2 Système de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son utilisation.

ISO/FDIS 14641-1 Electronic archiving – Part 1 : Specifications concerning the design and the operation of an information system for electronic information preservation.

NF ISO 15489-1 2002-4 Information et documentation « Records management ».

ISO/IEC 27000 : 2009-5 Information technologies – Security techniques – Information security management systems – Overview and vocabulary.

ISO/IEC 27001 : 2005-10 Information technologies – Security techniques – Information security management systems – Requirements.

ISO/ 30300 : 2011(F) Information et documentation – Systèmes de gestion des documents d'activité – Principes essentiels et vocabulaire.

ISO/ 30301 : 2011(F) Information et documentation – Systèmes de gestion des documents d'activité – Exigences.

PR NF ISO 31000 : 2008-6 Management du risque – Principes et lignes directrices de mise en œuvre.

NF EN ISO 9000 : 2005-10 Système de management de la qualité – Principes essentiels et vocabulaire.

NF EN ISO 9001 :2008-11 Systèmes de management de la qualité – Exigences.

Groupe de coordination technique joint (JTCC) chargé de coordonner l'élaboration des normes de systèmes de management de l'ISO : états des lieux. Référence AFNOR : FMB/AFNOR/JTCC NOV 2009.

ISO BS OHSAS 18001: 2008 Occupational Health and Safety Assessment Series.



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.



ceux qui s'intéressent, directement ou indirectement, aux archives et à la profession d'archiviste. Ses différents groupes de travail, dont la Commission Records Management Gestion des Documents d'Activité publient par ailleurs et communiquent régulièrement leurs travaux sur sites internet, lors de conférences. Créé 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 gestion des documents d'activité, la théorie archivistique, la connaissance des institutions et les différentes techniques et actions mises en œuvre dans les services d'archives.



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

**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

**AAF**, Association des archivistes français.

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 Service 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

**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



APROGED Association de la Valorisation des Contenus numériques.

Créée en 1993, elle regroupe 120 adhérents représentant les professionnels de ce secteur en plein développement : dématérialisation, gestion de contenu et de documents, archivage électronique, capture, éditique, workflow indexation, linguistique, moteurs de recherche, sémantique, ... Tous les métiers sont présents : éditeurs, constructeurs, distributeurs, intégrateurs, prestataires de services, sociétés de conseil, tiers archiveurs, etc.

Au cœur de la réflexion sur la gestion et l'optimisation des contenus et des documents numériques, l'APROGED joue un rôle déterminant en matière d'information, d'étude, de formation, mais aussi de normalisation ; l'association a pour objectif de faire des contenus (industriels, administratifs, culturels et scientifiques) l'atout majeur des entreprises et des organisations dans cette nouvelle gouvernance de l'information numérique en entreprise..



**ILNAS**, Institut Luxembourgeois de la Normalisation, de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité des produits et services est une administration sous la tutelle du ministre ayant l'Economie dans ses attributions. Elle a été créée sur base de la loi du 20 mai 2008 et a démarré ses activités le 1er juin 2008. Pour des raisons de complémentarité, d'efficacité, de transparence et dans le cadre de la simplification administrative, l'ILNAS rassemble sous une même structure plusieurs missions administratives et techniques qui étaient auparavant dans les attributions de plusieurs structures publiques. Ces missions sont renforcées

et de nouvelles tâches sont également attribuées à l'ILNAS. L'ILNAS correspond à un réseau de compétences au service de la compétitivité et de la protection du consommateur. Une loi spécifique a été rédigée en ce sens et adoptée par la Chambre des Députés le 24/04/2008, constituant la feuille de route des missions à respecter par ILNAS.



## **Standards Council of Canada**

### **Conseil canadien des normes**

Le Comité canadien des normes (CCN) est le comité membre représentant le Canada à l'Organisation internationale de normalisation (ISO). La création

du comité consultatif canadien de la ISO/CG46 /CN11 a été approuvée par le CNN suivant l'intérêt des intervenants canadiens à participer dans ce champ d'activité ISO. Les comités consultatifs canadiens comprennent des individus compétents qui contribuent ensemble à une représentation équilibrée pour le développement de normes dans un domaine particulier. Pour plus d'information sur le rôle du Canada dans le développement de normes internationales ou autres activités de normalisation reliées, visitez le [www.scc.ca](http://www.scc.ca) or écrivez à [info@scc.ca](mailto:info@scc.ca) .

The Standards Council of Canada (SCC) is the member body for Canada at the International Organization for Standardization (ISO). The formation of the Canadian Advisory Committee of ISO/TC 46/SC11 was approved by the SCC based on interest expressed by Canadian stakeholders in participating in this ISO field of activity. Canadian Advisory Committees are comprised of capable individuals whose collective input provides balanced representation on the development of standards in a specific subject area. For additional information about Canada's role in international standards development or other standardization-related activities, visit [www.scc.ca](http://www.scc.ca) or email [info@scc.ca](mailto:info@scc.ca).



# Livre blanc.3

 by Skype



## **ISO 30300 – 30301 – Management system for records: definition, design, integration to other management system standards**

**May 2012**



# Livre blanc

ISO 30300 – 30301 – Management system for records:  
definition, design, integration to other management system  
standards

## Table of contents

<b><u>1</u></b>	<b><u>FORWARD: WHY DO WE NEED THIS LIVRE BLANC?</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>2</u></b>	<b><u>THE CURRENT CONTEXT OF STANDARDIZATION</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>3</u></b>	<b><u>WHAT IS MSR?</u></b>	<b><u>7</u></b>
3.1.	TERMINOLOGICAL COMMENTS	7
3.2.	MSR (MANAGEMENT SYSTEM FOR RECORDS) DEFINITION	7
3.3.	GREAT PRINCIPLES OF A MSR	8
3.4.	MSR DIFFERENT MODELINGS	11
<b><u>4</u></b>	<b><u>INTEROPERABILITY OF MSS AND ISO 30300</u></b>	<b><u>22</u></b>
4.1.	QUALITY SYSTEM MANAGEMENT	23
4.2.	ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM	24
4.3.	INFORMATION SECURITY	25
4.4.	MANAGEMENT RISK SYSTEM	26
4.5.	SYNTHESIS	26
<b><u>5</u></b>	<b><u>ABOUT THE DOCUMENTS LIFECYCLE (MICHEL ROBERGE, ARNAUD JULES AND AURÉLIEN CONRAUX)</u></b>	<b><u>29</u></b>
<b><u>6</u></b>	<b><u>SHARING EXPERIENCES</u></b>	<b><u>32</u></b>
6.1	FÉDÉRATION DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT PRIVÉS DU QUÉBEC (SABINE MAS AND DANIEL DUCHARME)	32
6.2	THE FRENCH NATIONAL LIBRARY (AURÉLIEN CONRAUX)	33
6.3	EUROPEAN COMMISSION (MATTIAS HALLIN)	35
6.4	FRANCE TELECOM – ORANGE (ARNAUD JULES AND PAUL RICHY)	37

<b>7</b>	<b><u>CONCLUSION .....</u></b>	<b><u>39</u></b>
<b>8</b>	<b><u>WORKING GROUP OF THE LIVRE BLANC .....</u></b>	<b><u>40</u></b>
<b>9</b>	<b><u>STANDARDS REFERENCED IN THE LIVRE BLANC 3.....</u></b>	<b><u>42</u></b>

# 1 FORWARD: WHY DO WE NEED THIS LIVRE BLANC?

---

The process of developing a Livre Blanc is a special occasion, rich with reflections and collaboration between organizations, experts, and stakeholders of documentation management. However, this opportunity is also fleeting moment in time.

This material also follows the same rule. Yet, this is the third in a series that already includes two publications. The first was published in May 2011 during the meeting of the TC46/SC11 in Sydney, Australia. The second publication was shown at the international meeting in London, England in November 2011, which provided a chance to strengthen the French speaking position within the ISO TC46/SC11, the standardization authority for Records Management. The second Livre Blanc was well-received and included an English portion. It was attached to the finalization and the translation works of the ISO 30300 and 30301 until the agreement of the international use of the French language.

**The resolution 15/2011-11 that was passed during the London meeting stipulates “ISO/TC 46/SC11 resolves French-speaking experts from mirror committees from Canada, France and Luxembourg to continue to cooperate and validate together the French translations of standards and documents resulting from ISO/TC 46/SC 11 activities.”**

*La résolution 15/2011-11 votée lors de la réunion de Londres stipule «... que les experts francophones des comités miroirs du Canada, de la France et du Luxembourg continuent à collaborer et valider ensemble des traductions françaises des normes et documents résultants des activités de ISO/TC 46/SC 11. »*

Thanks to the international consensus work, ISO 30 300 and 301 standards have been unanimously approved by the countries members of the ISO/TC 46/SC11 in French and English versions.

Here, I would like to pay tribute to the French-speaking experts’ teams for their commitment and professionalism, especially to Geneviève Allard from the Canadian Committee. Without her, this project could not have been done.

As the previous versions, the purpose of the Livre Blanc V.3 is to be educational and to be a subject of discussion and anticipation, especially on the impact and the modality of the implementation of the ISO 30 300 standards series. Its publication coincides with ISO/TC46/SC11 meeting in Berlin in May 2012.

A major standardization project concerning the Records Management is going on. By mobilizing skills of some international experts, it creates the opportunity for exchanges and thoughts. Particularly, the discussion will be intense and productive regarding the Records Management strategic impact and issues related to the implementation. This Paper should be able to the French-speaking actors to interact by using a common language which is so useful for the national and international discussions.

With this impulse of ISO/TC46/SC11 work, the third Livre Blanc shows the will of its authors and sponsors to discuss, feed and encourage open dialogue for discussions in 2012 in Berlin and Paris in 2013 on three subjects:

- The first one is the central concept of ISO 30300 standard: Management System for records and all the representations of its concerns.

- The second subject is the interoperability of ISO 30 300 standard with the other management system standards, such as Quality (ISO 9000), Risks (ISO 31000), and Environment (ISO 14001)
- The third subject is a mainly French-speaking one and deals with the relevance of the historical model of the three archival ages lifecycle, towards the records use. The design of documents lifecycle can be represented in different ways :
  - by functional or skills area of ability or context (new concept);
  - by processes,
  - by two ages ( current and patrimonial or current and unmovable).

We tried to approach this issue in an open way and with the perspective of the future standardization works.

The largest plurality of feedbacks and governance design has been willingly favored in this Livre Blanc. The implementation of the standards ISO 30300 and 30301 is still in the experimental way.

This Livre Blanc is characterized by a collaborative job done with French, Canadians and Luxembourgers experts from the beginning of its design. This is also the opportunity of an opening to the contributors of other expertise areas such as risk management, quality, electronic archiving, but also to young working professionals.

Michel Cottin

Chairman of ISO standard group AFNOR/CG46/CN11 Archives - Records Management

Orange Labs - Issy les Moulineaux.

April 2012

## 2 THE CURRENT CONTEXT OF STANDARDIZATION

---

The normative context of the management of records is perfectly defined by the diagram in the ISO/FDIS 30 300 standards and summarized below. It clearly presents the dichotomous structure of standards between:

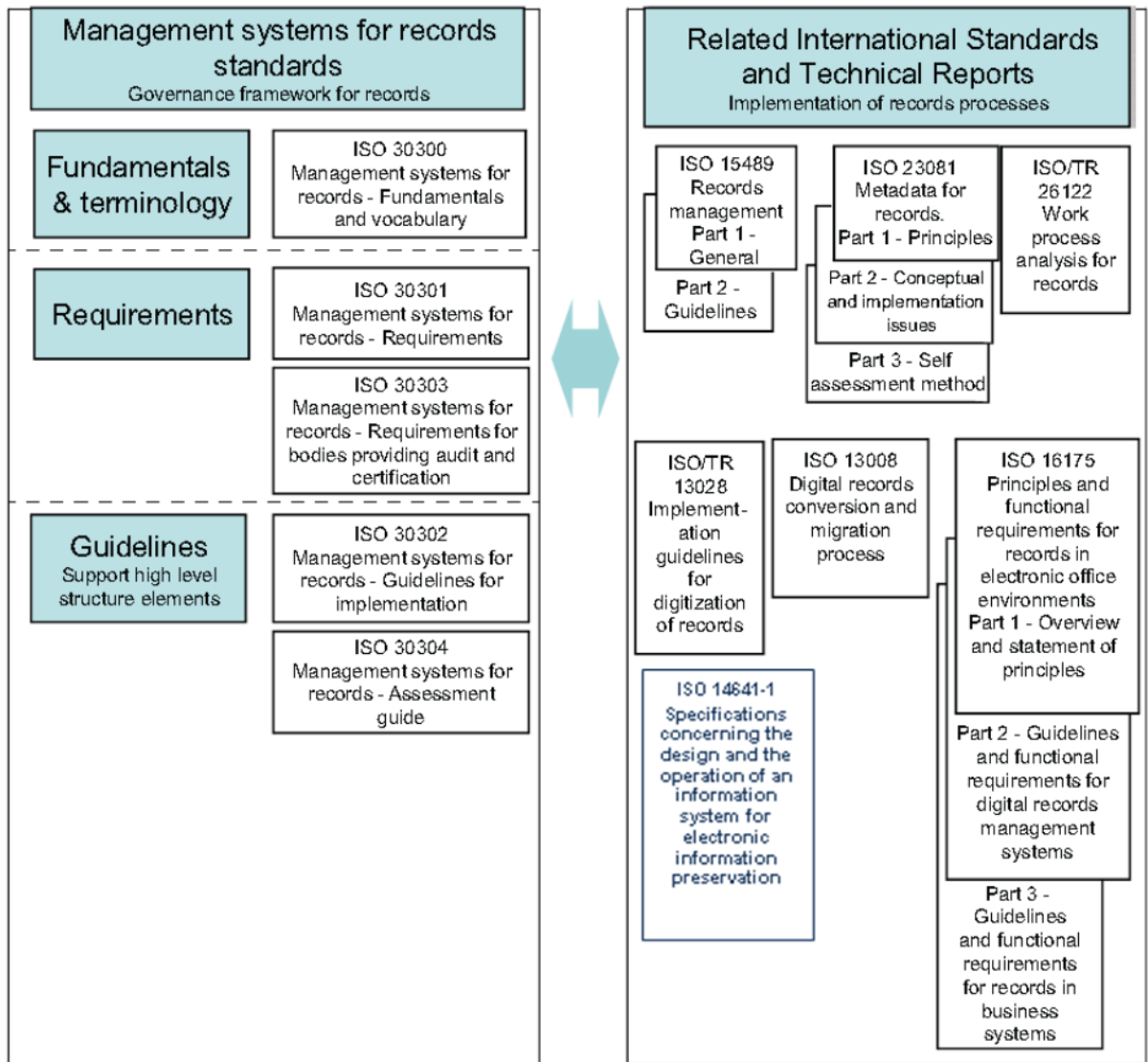
- The ones addressed to the organizations managers who make the decision to implement a management system for records in a sense of a policy for their organization or of a governance framework.
- Standards and technical reports for professionals responsible for carrying out an operational Records Management system.

ISO 30300 and 30301 English and French versions were voted on the 15<sup>th</sup> October 2011 by the TC46 SC11. A few months later, on the 14<sup>th</sup> January 2012, the TC171 SC3 also voted on ISO 1461-1 *Electronic archiving — Part 1: Specifications concerning the design and the operation of an information system for electronic information preservation*. Consequently, this has been added on the right side of the below diagram, and put in place as a technical standards, even if it doesn't does not fit in the ISO/TC46/SC 11 field.

In this context, two sets of complementary standards are clearly identified. They relate to:

- Document management policy of the organization
- Document management implementation practices.

This change is major. First, it clarifies the responsibilities of the different actors. Secondly, the consequence is the review of the ISO 15489 standard, *Records Management*, now appropriated by the professionals of the document management business for over ten years.



The extract of the NF ISO 30300: Information and documentation - Management System for Records - Fundamentals and vocabulary are reproduced with the consent of AFNOR. Only the original and complete text of this standard as posted by AFNOR Editions - are available via the website [www.boutique.afnor.org](http://www.boutique.afnor.org) <<http://www.boutique.afnor.org>> - a normative value.

## 3 WHAT IS MSR?

---

### 3.1. TERMINOLOGICAL COMMENTS

---

Before describing what a Record Management system is, it is important to highlight that the word “system” is used as an intellectual picture representing a modeled phenomenon. It is not an electronic or information system and even less software. We must imagine the term system as an organized set of terms, axioms, principles and methods. It formalizes a doctrine and contributes to a result.

Likewise, it appeared important for the Livre Blanc redactors to agree upon:

- “General Management” defines a policy with some objectives.
- “Strategy” is a set of procedures and methods selected and implemented to achieve the objectives,
- “Governance” is the practical and operational implementation of the policy.

Finally, we have to allow, in a pyramidal vision of organizations, the use of the terms: politics, strategy and governance which intercede in relation between General Management and the other Departments. It is also available for a Department and its “teams”. Thus, an engineering department defines a policy and Records Management objectives, adopts a strategy in this area and deploys governance. Of course, these different fittings - between General Management, Department and services- have to be coherent.

### 3.2. MSR (MANAGEMENT SYSTEM FOR RECORDS) DEFINITION

---

ISO 30300 and 30301 standards are part Management System Standards (MSS). Like Quality Management (ISO 9001 and 9004), Environmental Management (ISO 14001), Alimentary Management (ISO 22000), Information Risk Security Management (ISO/IEC 27001) and Risks Management (ISO 31000), they have been conceived in the perspective of continuous performance improvement and to react to the needs of everyone within the organizations.

A Record Management system is a complete and auto sufficient system which has to permit the implementation of a politic including continuous performance improvements.

A MSR is a system which:

- Formalizes and gathers information of practices ( work process, operating models, etc ...)
- Brings controls, in order to check conformity of what is done regarding what is described and waited for (for example, internal audits)
- Analyzes results, supervises efficacy thanks to objectives measures and finally realizes necessary actions of correction.
- Performs adaptations and corrective actions.

These MSS standards are tools for organizations General Management, to help them formalize their policies on quality, environment, food security, information security and for our purposes of records. In other words, they help identify, define and organize everything that organizations undertake to ensure that their products and services meet the requirements they have set for quality of sale products, environment and compliance with regulations.

These standards are called generic because they are aimed at any organization, whatever their size, whether it is a commercial enterprise, a government or a governmental structure. They are also generic because they are addressed to Departments which report to General Management and teams towards their authority.

ISO 30300 and ISO 30301 standards are part of course in this general context. Moreover they have a particular pertinence. They must consider the corpus of documents specified by their counterparts dealing with quality, environment or even risks. Indeed, all specifications connected to other MSS result by records and those ones have to be taken into account by 30300 and 30301 MSS. This point is particularly interesting to develop because it underlines the specificity of 30300 and 30301 MSS, in matter of documentary interoperability, as soon as an organization implement more than one MSS.

Interoperability, especially MSS documentary, is a piece of reflection and discussion for professionals to engage right now. It places the MSS 30300 and 30301 as a pivot point and thus as a strong coupling with other major organizations processes (Quality, Information Security, Management of Risks, Environment, etc.). First reflections on the interactions are developed in chapter 4, devoted to interoperability.

### 3.3. GREAT PRINCIPLES OF A MSR

---

In the introduction of ISO 30300 standard, its purpose and its relevance are defined as: *“creation and Records Management are integrant part of activities, processes and systems of any organism. Records lead to performance, responsibility, management risks and to the continuity of activities. They also insure to organisms to benefit of their documentary resources as operational, commercial and informational assets, helping contributing to commemorate collective memory, and responding to worldwide environmental and numerical challenges”.*

Operational assets interfere with the formation of an organization’s benefits. These records could be qualified as strategic assets and hardly be alienable because they could call into question the organization’s activity. In this way, records are operational assets which are produced in a fatal and ineluctable way. They are part of the organization’s heritage and capital.

*“Management system of Records (MSR) defines politics, objectives and guidelines to control records on the documentary systems and certifies that those systems answer to the organization exigencies”.*

MSR is the successful conclusion of a necessary approach for General Management to define, implement and control a documentary policy. Compared to archival or records management policies, it introduces new elements such as responsibilities, performance improvement, audit, certification and above all interoperability with the other management systems. In one way, MSS 30300 series puts General



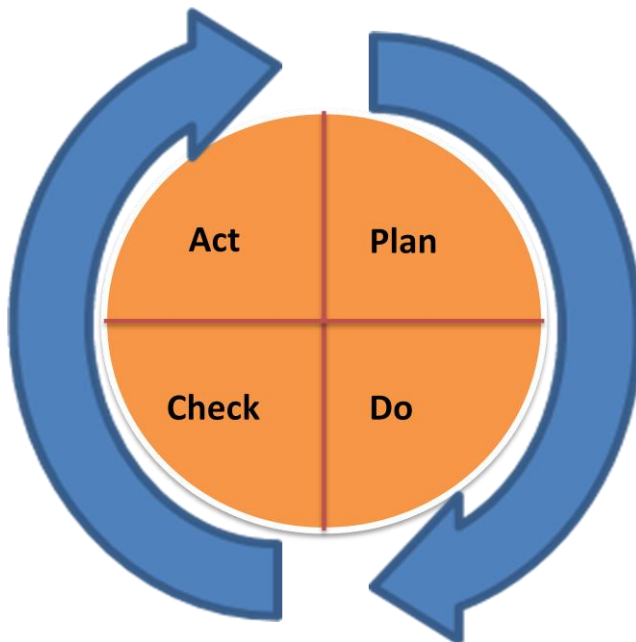
Management in responsibility and leadership of documentary policy. On the other hand, it transfers to the operational level the modalities to implement this policy.

---

### 3.3.1. 3.3.1 LINKS WITH THE BASICS OF THE ISO 9001

---

A MSR is fundamentally based on the cycle Plan-Do-Check-Act, which is the reference operating principle of ISO Management System Standards. This principle is often illustrated by the William E. Deming circle and the acronym PDCA for *Plan-Do-Check-Act*. This cycle is the founding principle of MSS. This is one of the continuous improvements of products and services delivered to customers. This is the one who introduced the concept of measurable process with respect to a predefined metric.



- **Plan:** Establish the objectives and processes necessary to deliver results in accordance with the expected output (the target or goals). By establishing output expectations, the completeness and accuracy of the specification is also a part of the targeted improvement. When possible start on a small scale to test possible effects.
- **Do:** Implement the plan (execute the process)
- **Check:** Study the actual results and compare with the expected results to ascertain any differences.
- **Act:** Correct and improve the plans and their implementations (correct the errors and take part of them to improve the plans in order to have best results next time).

---

### 3.3.2. SUMMARY OF PRINCIPLES BEHIND THE MSR (CF. ISO 30300, CHAPTER 2.4)

---

- **2.4.2 Customer and other stakeholder focus**

Focus on the current and future needs of the organization's customers and the expectations of its other stakeholders which are in turn integrated with the requirements of the records systems established under the MSR.

- **2.4.3 Leadership and accountability**

Leadership to establish the purpose, direction and governance ethic of the organization in an environment in which people understand and are encouraged to achieve good Records Management practice to meet the organization's objectives and accountability requirements.

- **2.4.4 Evidence-based decision making**

The establishment of the MSR enables the creation, capture and control of the organization's information assets in the form of reliable and authentic records to support evidence-based decision-making throughout the organization

- **2.4.5 Involvement of people**

Clearly defined responsibilities for records and appropriate training for all employees of an organization that create, handle, or use records. This applies to contractors, other stakeholders and staff of other organizations where business processes and the consequent records are shared.

- **2.4.6 Process approach**

Management of the organization's activities and programs as processes in which records creation and business activities are integrated. This generates efficiencies for both records and business activities.

- **2.4.7 Systems approach to management**

Integrating records management into business activities within the wider context of a management system which includes analysing requirements and plans, implementing, reviewing and improving its policies and procedures across the organization on a regular basis.

- **2.4.8 Continual improvement**

Regular monitoring, reviewing and continual improvement of the overall performance of the MSR, which feeds into the organization's general management system's review and improvement.

The extract of the NF ISO 30300: Information and documentation - Management System for Records - Fundamentals and vocabulary are reproduced with the consent of AFNOR. Only the original and complete text of this standard as posted by AFNOR Editions - are available via the website [www.boutique.afnor.org](http://www.boutique.afnor.org) <<http://www.boutique.afnor.org>>- a normative value.

### 3.4. MSR DIFFERENT MODELINGS

---

The first step of modeling a system is illustrated by a diagram realization. Deming's circle illustrates in a deeply simplified manner the founding principles of a MSR. By contrast, as soon as you want to detail this model, it becomes in one hand more complex to comment and on the other hand, may lose its sufficiency, therefore its relevance.

Nevertheless, it appears especially interesting for the redactors of this Paper to publish the diagrams, presented during conferences or still used in organizations, to explain the thrust of 30300 MSS and MSR.

Some of those diagrams go further than a simple MSR modeling, strictly in the sense of ISO 30300 and suggest to conjointly represent subsidiary standards intended as operational functions of implementation: ISO 15489, ISO 23081, ISO 13008, ISO 14641-1, etc. They are diagrams which want to conjointly model the functions dedicated to General Management and dedicated to operational actors.

---

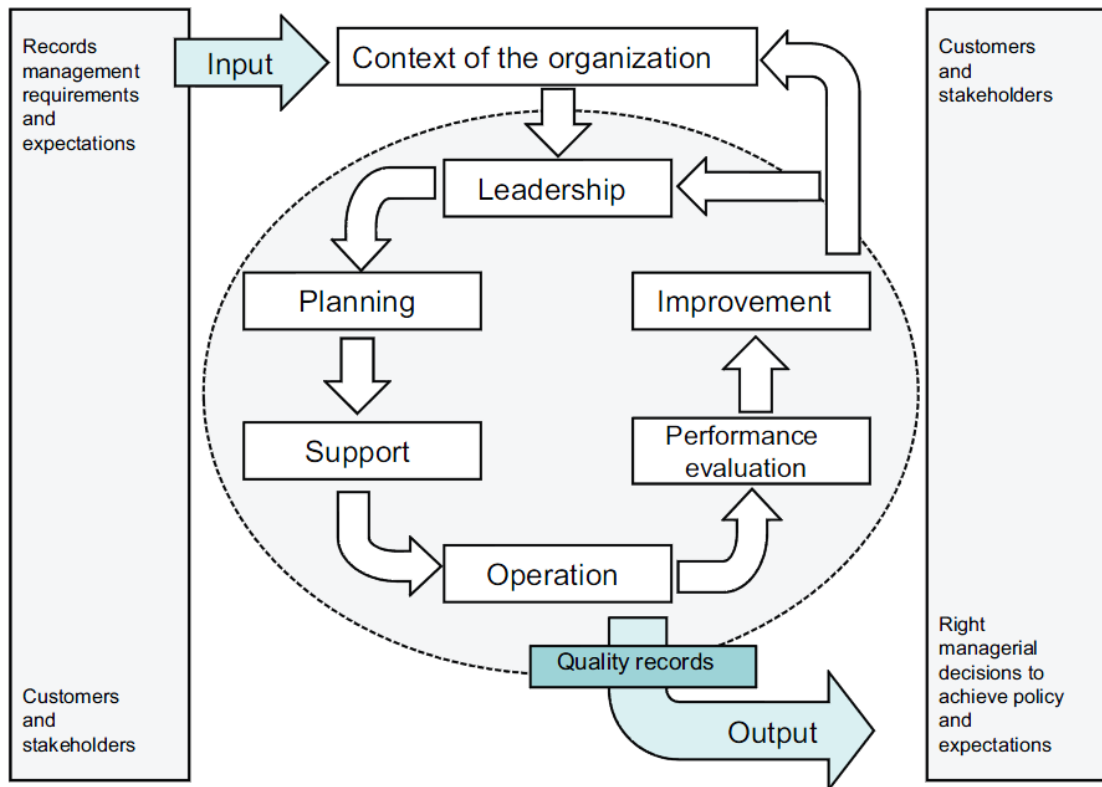
#### 3.4.1. MSS ISO 30300 MODELING

---

To model a MSR the retained diagram for ISO 30300 standards leans on the four basic functions of W E. Deming circle.

It also illustrates:

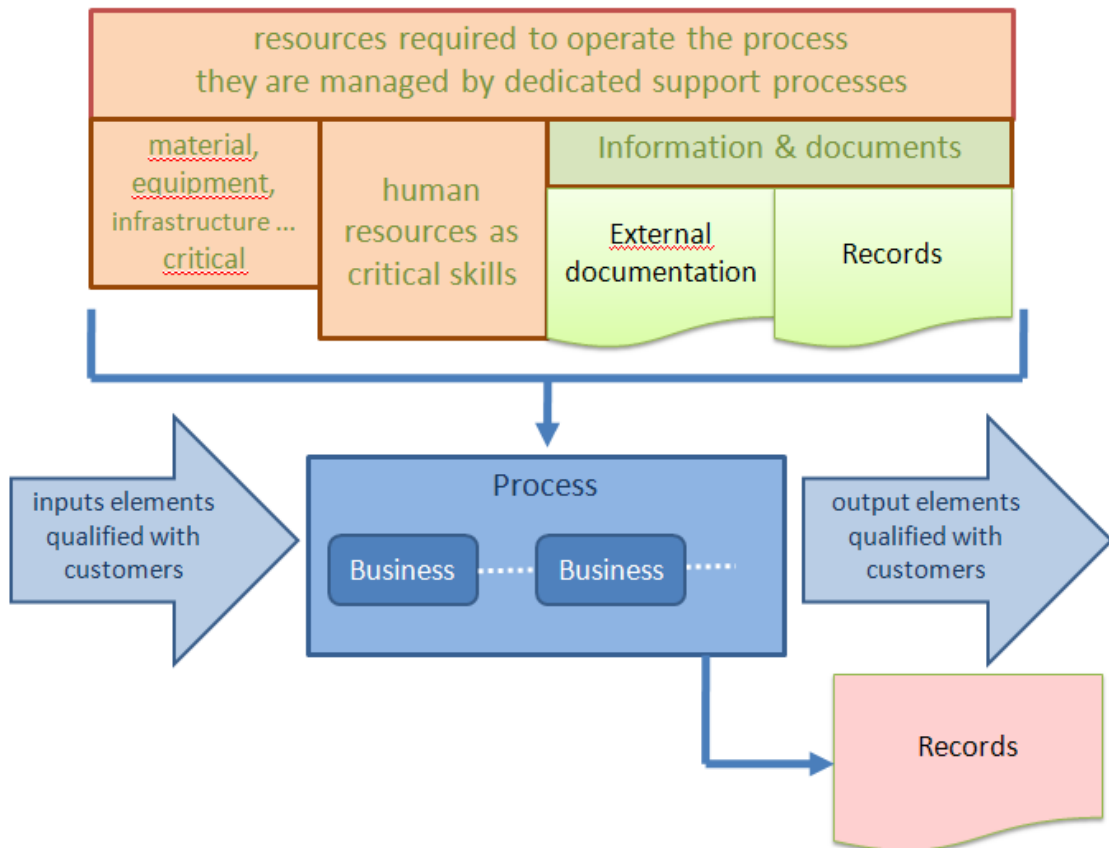
- A MSR takes into account Records Management exigencies and interested parts (clients and taken parts)
- Through essential and improvable process (PDCA), it produces records which fully satisfied its exigencies and expectations.
- Finally, bringing to light the responsibility structure, General Management of an organization, and the one dedicated to functioning services.



The extract of the NF ISO 30300: Information and documentation - Management System for Records - Fundamentals and vocabulary are reproduced with the consent of AFNOR. Only the original and complete text of this standard as posted by AFNOR Editions - are available via the website [www.boutique.afnor.org](http://www.boutique.afnor.org) - a normative value.

### 3.4.2. PROCESS AND RECORDS (MARIE-FRANÇOISE NESME)

The diagram below shows that documents are very present on the representation process on the ISO FD X 50-176 of June 2000, way of thinking.



Firstly, they constitute necessary resources, which will be used for a good mechanism process. This documentary resource should be the object of needs analysis and should be managed in order to be available in a better way for all actors of the process.

The pilot (i.e. responsible) must validate with drivers of other processes, with which it interacts, the records both internal and external that will be essential to the effectiveness of its processes. In addition, during all processes implementation, documents are established. They do not constitute the outside element of the process, but can be necessary for the performance of other processes. So, we attend to a new interaction between the processes. It is a relation client – particular internal supplier based on value-

added brought by a provided process between pertinent information with adapted modalities and performing tools to conserve this information. The performance of this relation is nowadays the bigger source of progress, especially in PME-TPE<sup>1</sup>. The cost reduction for quality associated to this analysis constitutes a performance pool often wrongly used.

---

<sup>1</sup> Small Business and very small business

---

### 3.4.3. 3.4.3 XIAOMI AN MODELING “INTREGRATION MANAGEMENT OF BUSINESS RECORDS, AND KNOWLEDGE” (XIAOMI AN)

---

The diagram below, was presented by Xiaomi An during the 54<sup>th</sup> Conference of the ARMA in Orlando, Florida, USA from the 15<sup>th</sup> to 18<sup>th</sup> of October 2009, and was named “*Integrated Management of Business, Records and Knowledge*”

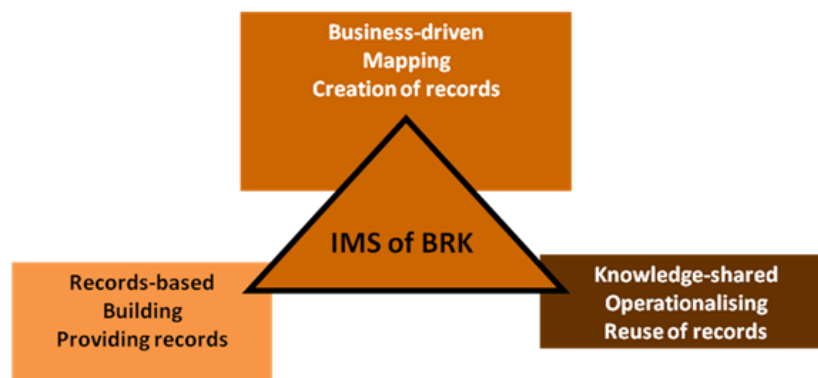
Also reference: *Managing records in digital working environment: towards meta-synthetic support.*\_ MASS 2011, Wuhan 13 August 2011 / Xiaomi An.

“An integration model for IMS of BRK is shown in diagram below, it applies IMS triangle methodology to bring the proposed integration framework coming into force. Such an integration model has provided a road map and seamless workflow for collaboration, optimization and innovation of BCMS, RMS and KMS towards an integrated ecosystem.

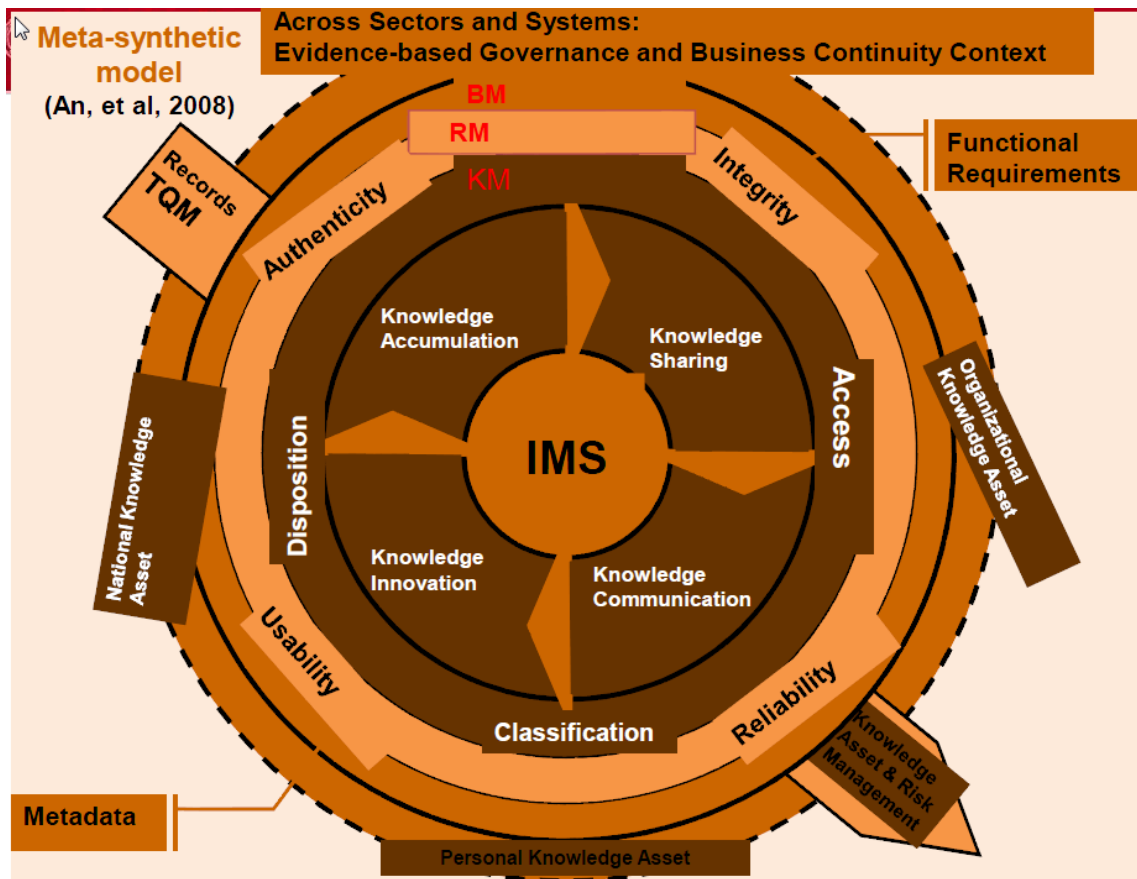
Firstly, it is driven by an evidence-based governance and business continuity management culture across sectors and systems, with metadata controls and functional requirements for recordkeeping and knowledge intervention embedded into business systems development towards accountable and sound decision-making.

Secondly, it is based on managing records as business resources and knowledge asset, with total quality management of records to assure the authenticity, reliability, integrity and usability of records and risk management of knowledge asset towards renewable and reusable resources efficiency building.

Thirdly, knowledge assets at different levels e.g. personal, organizational and national levels are shared for multiple values through classification, disposition, access and knowledge asset map by dynamic accumulation, sharing, communication and innovation of knowledge towards continuous service improvement of an IMS.”



IMS : Information management System,  
B(C)M(S) : Business Continuity Management (System),  
RM(S) : Records Management (System),  
KM(S): Knowledge Management (System),  
IMBRK : Integration Management of Business, Records, and Knowledge



Secondly, it is based on managing records as business resources and knowledge asset, with total quality management of records to assure the authenticity, reliability, integrity and usability of records and risk management of knowledge asset towards renewable and reusable resources efficiency building.

Thirdly, knowledge assets at different levels e.g. personal, organizational and national levels are shared for multiple values through classification, disposition, access and knowledge asset map by dynamic accumulation, sharing, communication and innovation of knowledge towards continuous service improvement of an IMS.”



---

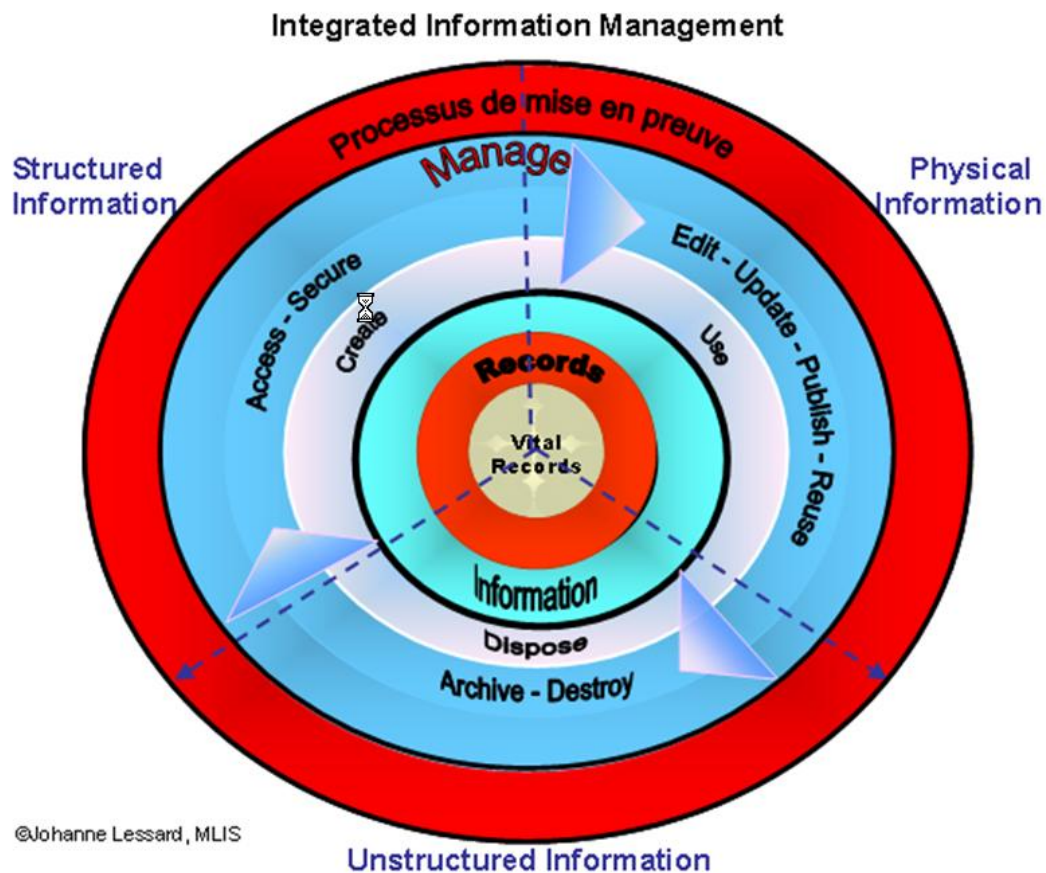
#### 3.4.4. DESIGN: BOMBARDIER INC. INTEGRATED INFORMATIONS MANAGEMENT (JOHANNE LESSARD)

---

Johanne Lessard, from Bombardier Aerospace, represents the integrated management of business information with the following design where the nucleus is composed of the information created and/or received by the organization around which all other activities revolve.

Within all the information created or received by the organization, a subset is the corporate records that support the management of the organization's operations. A subset of the corporate records is the vital records indispensable to resume organizational activities should a disaster ever happen.

All information created or received by the organization can reside on different formats such as but not limited to a physical format (paper, microfilm, microfiche, etc) that do not require a computer to be read. Another type of format would be unstructured information that requires a computer device in order to be read and where the data while in a formal content do not have a pre-determined field where they are entered (e-mails, MSWord, Excel, PowerPoint documents, etc.). The last category of format is structured information. This format also requires information technology support but the information is entered in pre-determined fields within the application (the name is entered in a field tagged as « Name », the surname is entered in a field tagged « Surname », etc.). According to some studies, even to this day, structured information represents less than 20% of all the organization's information whereas unstructured information and physical information split the rest between them. In this regards, the dotted lines in the graph below do not try to represent accurately the proportions that format types take. They represent important factors to consider in information management though.



All these documents must be managed efficiently. Following their creation and use, the organization will have to dispose of them adequately. This is the Information Lifecycle represented here by a circling arrow around the information.

- At its creation, the information deemed to be kept by the organization as record will have to be stored in a physical or virtual place to ease the access to those who have the rights to it. Locks or Login/Password devices will restrain access according to the Information Security Policy in use in the organization.
- In its usability phase, the information might be transformed to add value to it. The information will be edited, updated, or versioned, published and reused again. This is the Information Edition Cycle.
- At its disposition phase, the information no longer conveys an operational or legal value for the organization meaning that the information no longer supports the decision process of the users. Part of these records will still have historical value and will be transferred to a permanent storage place often referred as « the Archives » where they will be preserved and protected and where historians and researchers will be able to access them. According to researches, only 5% to 10 % of the information created or received by the organization in a year will satisfy the criteria to become a historical record. Records failing to hold an organizational or historical value will be destroyed according to the Information Security Policy of the organization.

It is important to note that where ever the information is in its lifecycle when litigation or a possibility of litigation arises or that an internal or external audit is launched, anything can be requested as proof in the matter. The process of providing information to serve as proof (the legal discovery process in the case of litigation) is applicable to all the information created or received by the organization whatever the format the information is held on.

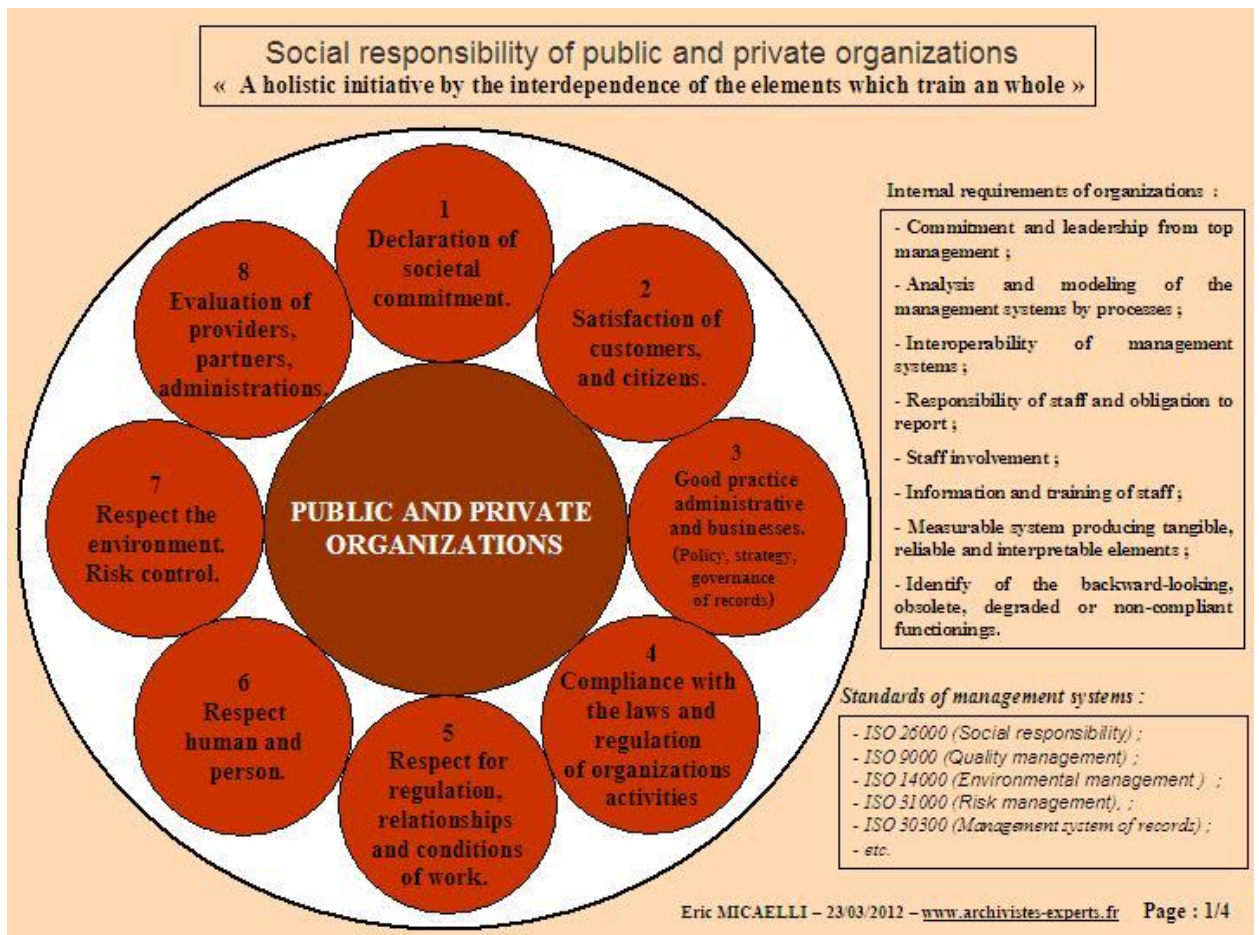
3.4.5. FROM MANAGEMENT SYSTEM OF RECORDS TO PRIVATE AND PUBLIC ORGANISATIONS SOCIETAL RESPONSABILITY (ERIC MICAELLI).

The MSR is characterized by the implementation of a policy, of a strategy and of a governance from the management who must formalize their commitment and leadership on the subject. This policy and this strategy decline at the level of realization by the operational implementation of a documents and activity data governance.

In that framework, the MSR as a management system standard takes part :

- On one hand, in the good administrative practice for public organizations and in the good practice of business for private organizations, beyond indispensable ethics, peculiar to each organization : respect of the values of public utility service for the first one, and respect of business relationship for the second,

On the other hand and more broadly, in the societal responsibility that has to be implemented by the public and private organizations.



3.4.6. MODELLING: STEPS IN LIFECYCLE DOCUMENT (PHILIPPE MARTIN APROGED)

The APROGED is at the origin of the French standard NF Z42-013 of electronic filing system and of specifications for the conception and functioning of such a system. It has been transposed into ISO/FDIS 14641-1 and was validated on January 2012 under the title : “Electronic filing – Part 1 : Specifications concerning the conception and functioning of an information system for the preservation of electronic information”.

The management of the information and documents lifecycle is the connecting thread of reflection and works conducted by the APROGED who intervenes on operational preoccupations. In particular, the framework of the ISO 14641-1 project was based on an analysis of normative documents existing in the field of documentary management. The diagram shown above represents the stages of a lifecycle :CREATE ---PRESERVE ---DESTROY, and positions the most significant standards for every stage, and especially standards from the 30300 series and applicable technical standards such as ISO 15489 and ISO 14641-1.





## 4 INTEROPERABILITY OF MSS AND ISO 30300

---

The Interoperability – and the coordination to say the least – of Management System Standards arise as soon as several MSS are implemented by an organization. Naturally, ISO was concerned about this need and studied new approaches to coordinate the MSS development.

The ISO Technical Management Board has created in 2006 the JTCCG2 to coordinate the MSS development in order to improve their coherence. The JTCCG has submitted important proposals to every ISO technical committees engaged in the MSS development by publishing the ISO Guide 72:2002. It distinguishes three types of MSS and proposes the establishment of a common structure for all MSS of ISO and a common and fundamental vocabulary.

Of course, ISO/TC 46/ SC 11 has its place within the JTCCG for the two following reasons:

- The first is the coherence, and the conceptual and functional compatibility of ISO 30300 with other MSS, mostly with reference to PDCA model, or Deming wheel for performance improvement. This will need to share a common terminology for document management with all MSS. The adoption of the French speaking “documents d’activité” as the Hispanic “documentos” is a significant step to an international harmonization.
- The second is the documentary specificity of ISO 30300. This specificity is to pay its attention on the records and thus on those specifying the other MSS. This point is for interoperability (making work systems together). It leads to an integration of the systems, and thus to their coupling which is much more constraining than a simple compatibility. This second point is important. It should doubtless lead in designing a meta-model based on the definition of ontologies.

To illustrate these last comments, it is enough to recall that records are guides, handbooks, notes, reports, which describe, supports, analyzes and validates “business” processes for the production of products and services. The production of these records within the meaning of their drafting, illustration, validation, publication, and filing is also a process. The couplings between the “business” and the “documentaries” processes are numerous and occur intervene constantly and everywhere within the organizations.

To propose some reflections relating to this second point, the writers of this Paper were interested in perception that other MSS give concept of records via terms used like: documentation, information, guide, handbook and recording.

---

<sup>2</sup> See the document of AFNOR entitled: “Groupe de coordination technique joint (JTCCG) charged to coordinate the development of the ISO Standard Management System: inventories of fixtures.”

The standards relating to the systems of management of Quality, Environment and Risk were analyzed in this direction.

#### 4.1. QUALITY SYSTEM MANAGEMENT

---

“ISO standard 9001:2008 Quality System Management specifies the requirements relating to the Quality System Management when an organization must show its aptitude to provide regularly a product in conformity with the requirements of the customers and the legal and lawful requirements applicable, but also when it aims at increasing the satisfaction of its customers by the effective application of the system, including the processes for the continuous improvement of the system and the insurance of conformity to the requirements of the customers and the legal and lawful requirements applicable.”

During the development of the 2008 version of this standard, the provisions of the ISO 14001:2004 were taken into account with an aim of reinforcing the compatibility of the two standards to the profit of the users. An appendix shows the terminological correspondence between the ISO 9001:2008 and the ISO 14001:2004.

For the readers of the ISO 30300, the examples hereafter, from the ISO 9001, illustrate the interest which the standard shows to the documentation and the documents and the need for a terminological convergence between the MSS.

##### **“Requirements relating to the documentation (General Information)”**

Documentation of Quality System Management must include:

- a) The documented expression of the policy quality and the objectives quality
- b) A quality handbook
- c) Documented procedures and recordings required by the present International s Standard
- d) Documents, including the recordings, considered to be necessary by the organization to ensure planning, the operation and the control effective of its processes

Moreover, the standard specifies: “NOTE 3 documentation can arise in any form and on any type of mediums.”

Similarly:

##### **“Control of documents and recordings”**

“The requested documents for the Quality System Management must be controlled. The recordings are particular documents which must be controlled.” “The organization must establish a documented procedure to define necessary controls associated with the

identification, storage, protection, accessibility, the conservation and the elimination of the recordings. The recordings must remain readable, easy to identify and accessible.”

## 4.2. ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM

The ISO 14004:2004 provides guidance on the establishment, implementation, maintenance and improvement of an environmental management system and its coordination with other management systems.

The environmental management system which is described in the standard ISO 14004:2004, *Environmental Management System – General guidelines on Principles, Systems and Support Techniques*, follows the management model Plan-Do-Check-Act (PDCA).

This standard defines the word “document” as both information’s support and the information in it. The support can be paper, computer magnetic disk, electronic or optic, photograph, standard sample or a combination of these.

It introduces, as the ISO 9001 does, the notion of managed documentation.

“Control of environmental management system documents is important to ensure :

- a) Documents can be identified with the appropriate organization, division, function, activity or contact person,
- b) Documents (other than records) are regularly reviewed, revised as necessary and approved by authorized personnel prior to issue,
- c) The current versions of relevant documents are available at all locations where operations essential to the effective functioning of the system are performed, and
- d) Obsolete documents are promptly removed from all points of issue and points of use. In some circumstances, for example, for legal and/or knowledge preservation purposes, obsolete documents can be retained.”

As an example, the readers will find in the enumeration above compatibility with the means recommended in the introduction of the ISO 30300:

- Defined roles and responsibilities;
- Systematic processes;
- Measurement and evaluation;
- Review and improvement.



### 4.3. INFORMATION SECURITY

---

In 1987, a common structure between ISO and IEC (International Electrotechnical Commission) was created for the standardization of information technologies at a global level, the JTC 1 (Joint Technical Committee).

Into this structure, the SC 27 (Sub-Committee) is in charge of information technology's security techniques. It publishes in particular the ISO/IEC 270xx set which is currently composed of approximately forty existing or under preparation standards. Three of them are mentioned particularly:

The ISO/IEC 27001 (Requirements) is the central standard of the set. It deals with information security management. To this end, it defines the ISMS (Information Security Management System) concept, associated to the quality model PDCA (Plan, Do, Check, Act). It is a management standard in the same way as its counterparts of the 9000 set for quality and 14000 for the environment. It allows for evaluation of compliance and certification.

The ISO/ IEC 27002 (Code of practice) is the standard of the best practices associated to the ISO/ IEC 27001. It defines about 130 measures of security shared into eleven chapters. It is linked in an indissoluble way to the ISO/ IEC 27001 (the measures are included in a compulsory appendix of the ISO/IEC 27001).

The current versions of the 27001 and 27002 standards were published in 2005.

The ISO/IEC 27005 (Information Security Risk Management) is the latest publication. The initial version was released in 2008 and its current version dates from 2011. This standard deals with information security risk management. It describes, in particular, how to proceed to a risk analysis in this field, in order to bring to light the main risks and the security measures which can be associated with them. It assists the ISO/CEI 27001 standard but it can be used in a separate way. The 2011 version permits this standard to comply with the ISO 31000 standard (Risk Management), which was published in 2009.

The ISO/IEC 27000 Information security management systems provides a model to establish, install, operationalize, keep and improve information protection in order to reach goals based on assessable risks and an acceptable risk level to organization to effectively define and manage their risks.

By analyzing the needs for the informational assets protection and applying appropriate control to ensure information protection, it contributes to the implementation of an information security management system.

#### 4.4. MANAGEMENT RISK SYSTEM

---

The ISO 31000 standard, Risk Management, provides principles and general guidelines for the implementation of risk management.

This standard specifies that risk management relies on the best available information. It defines the process of risk management documentation as follows:

“Risk management activities should be traceable. In the risk management process, records provide the foundation for improvement in methods and tools as well as the overall process.

Decisions concerning the creation of records should take into account:

- benefits of re-using information for management purposes;
- costs and efforts involved in creating and maintaining records;
- legal, regulatory, and operational needs for records;
- method of access, ease of retrievability and storage media;
- retention period; and
- sensitivity of information. »

#### 4.5. SYNTHESIS

---

The system management standard's purpose is to find the satisfaction of one or several interested parts (IP), by the management of the risks linked to a shift of the functions management.

The ISO 9001, which is historically focused on the customers' satisfaction by the management of the operational risks and the selection of the suppliers, has put down and conserved the process focus as a way of elaboration of this expertise in the 2008 version.

The ISO 22000 is a standard which intends to satisfy the customer too, but for a particular customer, for example, the customer who is a food stuffs consumer.

Other standards exist with the goal of customer satisfaction of a particular customer. We can quote, without being exhaustive, the ISO TS 16949 repository, which shows the particular requirements supplementary to the ISO 9001:2008 for the production of sets and spare parts in the automobile industry or the EN NF 9100 which concerns the organisms who provide products and services used in the aerospace industry.

The aim of the ISO 14001 is to satisfy several IP that are part of the environment, which is defined as surroundings in which an organization (3.16) operates, including air, water, land, natural resources, flora, fauna, humans, and their interrelation. When an environmental management system is implemented, it is good to consider the public powers as a relevant, interested part in the project. Indeed, the representatives of the different administrative strata can issue more or less accurate requirements (from the fundamental law which is applied at an international level, to the bylaw that concerns a single district or even an industrial or commercial zone).

L'OHSAS 18001 (*British Standard Occupational Health and Safety Assessment Series*), which is an approved repository for the certification of the men's health and safety management system, carefully expresses requirements towards the responsibility of the organism leader for hygiene and work accidents risks management.

The ISO 31000, system management standard – non certifiable – sets out the risks management's terms linked to the satisfaction of the interested parts “company” and “shareholders.”

Indeed, it permits to consider the risks which have a management located at the leadership of the organizations and which can threaten its continuity. Among them are the risks due to the crisis of values or to the inadequacy of the strategy's elements.

The ISO 27000, international standard which specifies the requirements concerning the establishment, implementation, functioning, overview and reassessment, update and improvement of an informed Management System of the Information Security (MSIS) in the context of global risks linked to the activity of the organism. As such, it specifies that the MSIS is intended to ensure the choice of adequate and proportioned security measures which protect the assets and provide confidence to the interested parts.

The records are present in the whole set of management system standards. Nevertheless, as we can see with the quotes of these standards, the terminology used to describe the records is very different according to the standards. This diversity justifies a better harmonization.

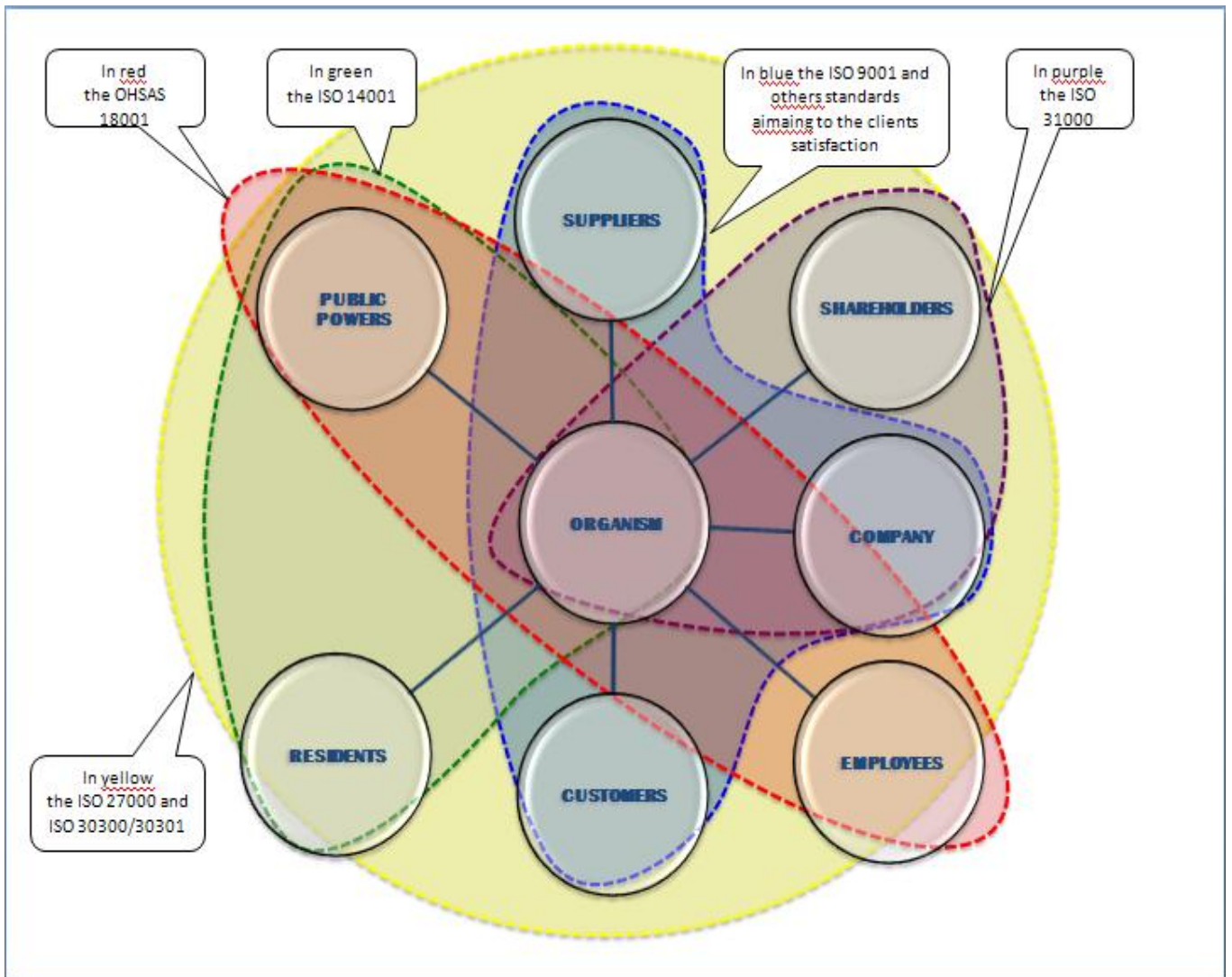
Each one of these management system standards integrates elements more or less precise in terms of document management.

In the repository FD X 50-195 Guidelines for the organism management, the authors specified four relevant points to:

- Build the information and communication system
- Formalize the management system
- Consider the information as an essential raw material
- Lean on data and information collected to manage and improve performance.

The readers of the ISO 30300 will find here the reasons for their repositories.

The MSR's purpose is to root the performance of the MSR in the global performance of the organization, due to the operational management, the original analysis and the strategy and the continuous improvement through updating of best practices.



## 5. ABOUT THE DOCUMENTS LIFECYCLE (MICHEL ROBERGE, ARNAUD JULES AND AURÉLIEN CONRAUX)

---

An organization must rely on the availability and usability of its records to fulfill its mission and to ensure its internal management effectively and efficiently while protecting its rights and those of its staff and its customers. All these documents, whether on paper or electronic format, have a lifecycle. Their usefulness (administrative, legal or informational) decreases in steps depending on their nature and their importance for management since the moment of their creation. It ends up being reduced to a binary choice: disposal or storage under historical or heritage values.

### **The retention schedule or management schedule**

The implementation of a Management System of Records (MSR) involves the establishment and the creation of a retention schedule or management schedule. This is a repository of rules determining the duration and support for documents and folders' retention. This reference must include data from organization's computer systems and databases, including financial or legal data, and data related to areas of internal management or business fields. It also allows managers to identify the holders of documents and records.

### **Paper documents**

The information's lifecycle recorded on paper is traditionally described as the succession of three steps:

- The active or current phase – the documents are possibly currently used, and they are generally conserved in the offices spaces.
- The semi-active or semi-current phase – Documents are used occasionally. They can be stored in rooms dedicated to internal storage or supported by service providers
- The inactive phase– the documents are no longer of use to the organization's management: the majority is destroyed, whereas the other is deposited in the archives for a permanent conservation.

### **The impact of information technologies**

Management of the information carried by a medium based on information technologies occasionally uses three steps similar to those described above:

- The active current phase (online) - Documents and data are usually stored on file servers or in intern or extern Electronic Records Management

System (electronic vault<sup>3</sup>) or on cloud computing and are accessible in milliseconds.

- The semi active phase (near line) – Documents and data whose immediate access is no longer requested are transferred to storage units. The user will see a tiny change in the rapidity of access but it permits the organization to undercut its storage costs.
- The inactive phase (offline) – The information is stored on removable media of high capacity and lower cost of conservation (tapes, microfiche, etc.). They also will be stored. The user must make a formal request to have access to documents since the media should be installed - manually or automatically - in a drive before transmitting information. The access time to documents will be a few minutes to days depending on the level of service and technology used.

However organizations often use only the active and inactive phase. The use of 3 phases depends on the cost calculation for the organization and on the level of service provided to customers especially in highly regulated organizations or responsible of the information large volumes' conservation.

### **The implementation of the conservation's rules**

To be used efficiently, the conservation's rules should be associated with the documents filing scheme (i.e. plan). They also have to be integrated into the Records Management software solution or into the independent electronic systems and databases in which they are stored. The emergence of technological products of Electronic Information Management that can perform transactions linked to the integrated management of electronic documents or data in a "manage in place" way really improves the control of the information organization. It also allows federated and fast searches in case of risk.

### **Risks management**

The design and implementation of a rigorous documents lifecycle management plan used to ensure the safety of all information useful to management but also to defend the organization rights (as evidence), and its image (transparent management of daily operations). If the disposition of records is the permanent preservation, the management of organizational memory early in the life cycle also guarantees the protection of this heritage.

### **Commentaries for a two ages use**

The relevance of the "Three ages theory" should be reconsidered in the light of the possibilities of representation and processing of documents in digital form.

---

<sup>3</sup> Translated from the French-canadian expression « Voûte électronique ».

Computer techniques used to separate contents (text, graphic, image, sound) from physical supports. In fact they lead to a new perception of the documents, to new archival practices and certainly to revisit the normative framework.

In this context, it seemed useful to participate in this questioning by bringing some thoughts.

- 1) The first is to assent that a document is a container and a means to exchange information and knowledge. The contents are electronic objects: text, graphic, set images, video and sound.
- 2) The second is to note that a document is primarily the result of a creative processing which the content is developed and scalable. Then, once it is published, used and operated, the information changes state and should not be editable, even creating a possible new version of the document to supplement or replace the record set in stone.
- 3) The third consideration relates to the interest of the organizations activities description and modeling by processes called "business". This approach, which allows better assessment of their internal complexity, but also of their relations, is now widely accepted and implemented. It is the foundation of a good information management.

These three points summarize the exchanges between the needs of documents and activity data management processes (security, frozen sustainability , etc..) and those of the "business" processes (availability of information, opportunities for updating knowledge, etc.).

Thus, information is on the one hand the product of a design and creation process and on the other hand, one of the resource of one or more business processes. The container of this information will be changed from one editable state to a non-editable. If it can be difficult to predict in advance who will make use of information resources, it is essential to place at the heart of the information lifecycle this freezing up of the informational content because it corresponds to a shift in responsibility.

This brief analysis leads naturally to propose Management System of Records based not on the "three ages" but the "two uses" of information in organizations processes and of information systems capabilities.

## 6. SHARING EXPERIENCES

---

### 6.1 FÉDÉRATION DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT PRIVÉS DU QUÉBEC (SABINE MAS AND DANIEL DUCHARME)

---

In August 2004, the Fédération des établissements d'enseignement privés (*FEEP*) and the *Archives nationales du Québec* (*ANQ*) teamed up to revise the guidebook "*Les documents administratifs à l'école*" ("The administrative documents at school"). Published in 1985, this guidebook can no longer give an adequate answer to education managers who, in most cases, have no human, financial and material resources.

In front of the requirements asked, most of these managers tend to be careless about the records and archives management, and consequently they are not always able to satisfy the requirements of this management.

The conception of the Records and Archives Management Guidebook for private education institutions always refers to the standard ISO 15489. It is a base for education managers who want to create a Records and Archives management policy and improve their records and archives management in their institutions. More specifically, the objectives of this guidebook are :

- To require institutions to respect the laws and rules to which they are subjected, and in particular : the Archives Act (*R.S.Q., chapter A-21.1*), the "Act respecting access to documents held by public bodies and the Protection of personal information, (*R.S.Q., chapter A-2.1*), and also the " Act to establish a Legal framework for information technology, (*R.S.Q., chapter C-1.1*)
- To require institutions to better take on their responsibilities towards their employees and customers;
- To favor the constitution of their institutions archivistic heritage and so of the entire Quebec society.

The committee in charge of the Records and Archives management Guidebook elaboration has extended its works from October 2004 to January 2006. Thereafter, the Committee takes the status of permanent committee *BAnQ/FEEP* for the periodic revision of the Guidebook. He can also elaborate specific records and archives management procedures if *FEEP* needs it.

The Guidebook includes a Records and Archives management policy pattern adaptable to the specific context of the private education institutions and a filling plan for the paper and electronic documents. It also includes a collection of retention rules which makes an inventory of all the types of documents in the private education institutions, a glossary and a general index.

Besides, the application of this current repository will help the education institutions to implement a MSR for their electronic records. To this end, the constant mention of the ISO 15489 on the Records Management is an asset for those who will go down this road.



## 6.2 THE FRENCH NATIONAL LIBRARY (AURÉLIEN CONRAUX)

---

Since 2006, the French National Library (BnF) developed e-records management tools for all its staff and deployed them on the institution's intranet. The system is used on a daily basis by 2500 staff members at seven locations to manage information, from drafts (the system offers templates and advanced functions for secure collaborative writing) to validated records.

A single user-interface allows different flows/sources of information to be integrated as records (data from business applications, emails as well as digitized documents) into one logically organized, centralized system based on a functional classification scheme. This makes it easier for the organization to have consistent hardware, software or knowledge management policies. Time lost looking for existing information is reduced as well – combined with secured access to sensitive or strategic documents.

In 2012, a joint program between IT, metadata and archives specialists aims at interfacing the Records Management system with the long term electronic data preservation vault of the BnF (SPAR, for Distributed System for Preservation and Archiving). SPAR has the role since 2010 to keep safe and migrate the digitized objects and data from the Library and its partners. It currently holds one petabyte of data and may hold as much as 16 PB in its current infrastructure).

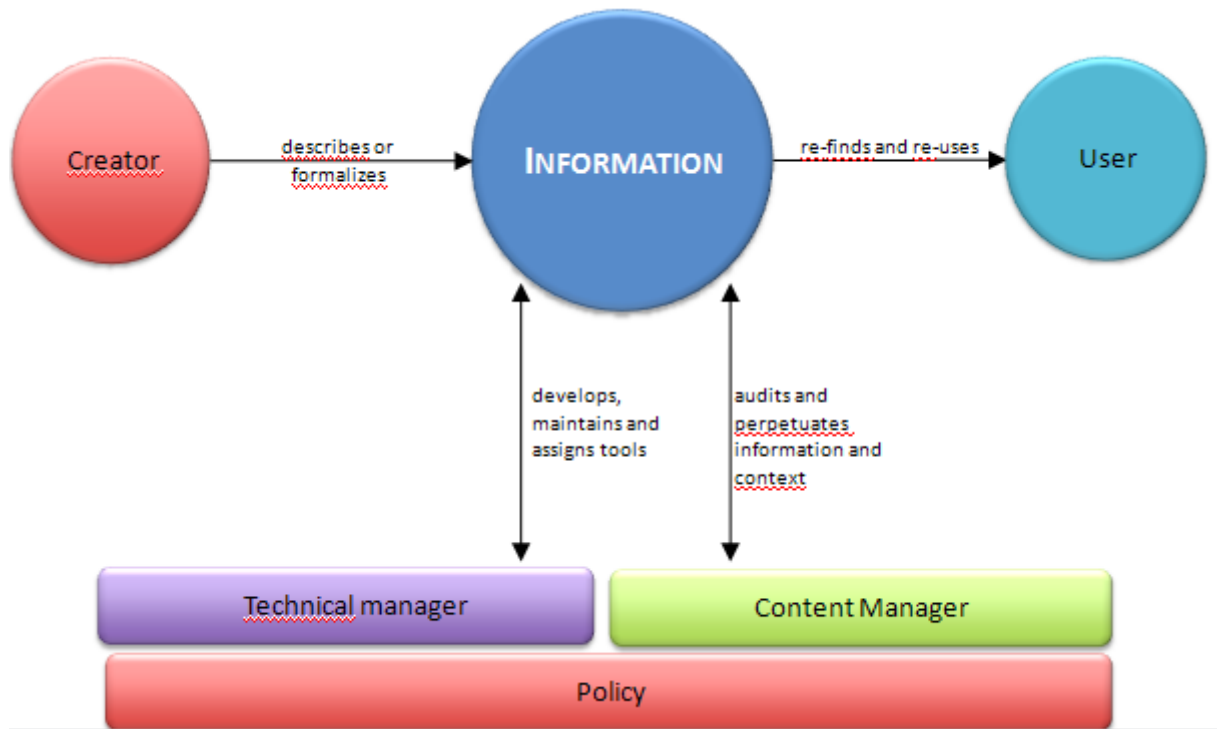
Separate projects to organize information production and to build an electronic, OAIS based Archive are thus converging. In each of them, key factors have been :

- A strong support from the executive management of the Library, to whom the records management team reports directly
- Reciprocated trust and collaborative organization between IT teams and the records managers. This ensures that technical and analytical needs are both fulfilled.
- A blend of benchmark and use of best-of-breed methods or standards.
- Comprehensive support and training sessions available to agents. According to the technical level demanded, trainers may be external coaches, IT engineers or the Library records managers.

The model presented below doesn't address the technical tools themselves, but presents a simplified distribution of the roles and responsibilities necessary for efficient information management. Two specific issues have been identified relatively late in the BnF records management program, yet deserve a particular emphasis:

- The dissociation of the data mining process or use of the information from the creation process. That is true even when user and producer are contemporaries, rather more when they are separated by generations.

- The need for juxtaposition, next to the system technical administrators, of a “content admin” responsible for the audit and correction of four elements: the filing policy, the accuracy of the metadata, the information lifecycle and the relevance of access rights or restrictions to information within the system.



**Information management at the French National Library : roles and responsibilities of the main actors.**

### 6.3 EUROPEAN COMMISSION (MATTIAS HALLIN)

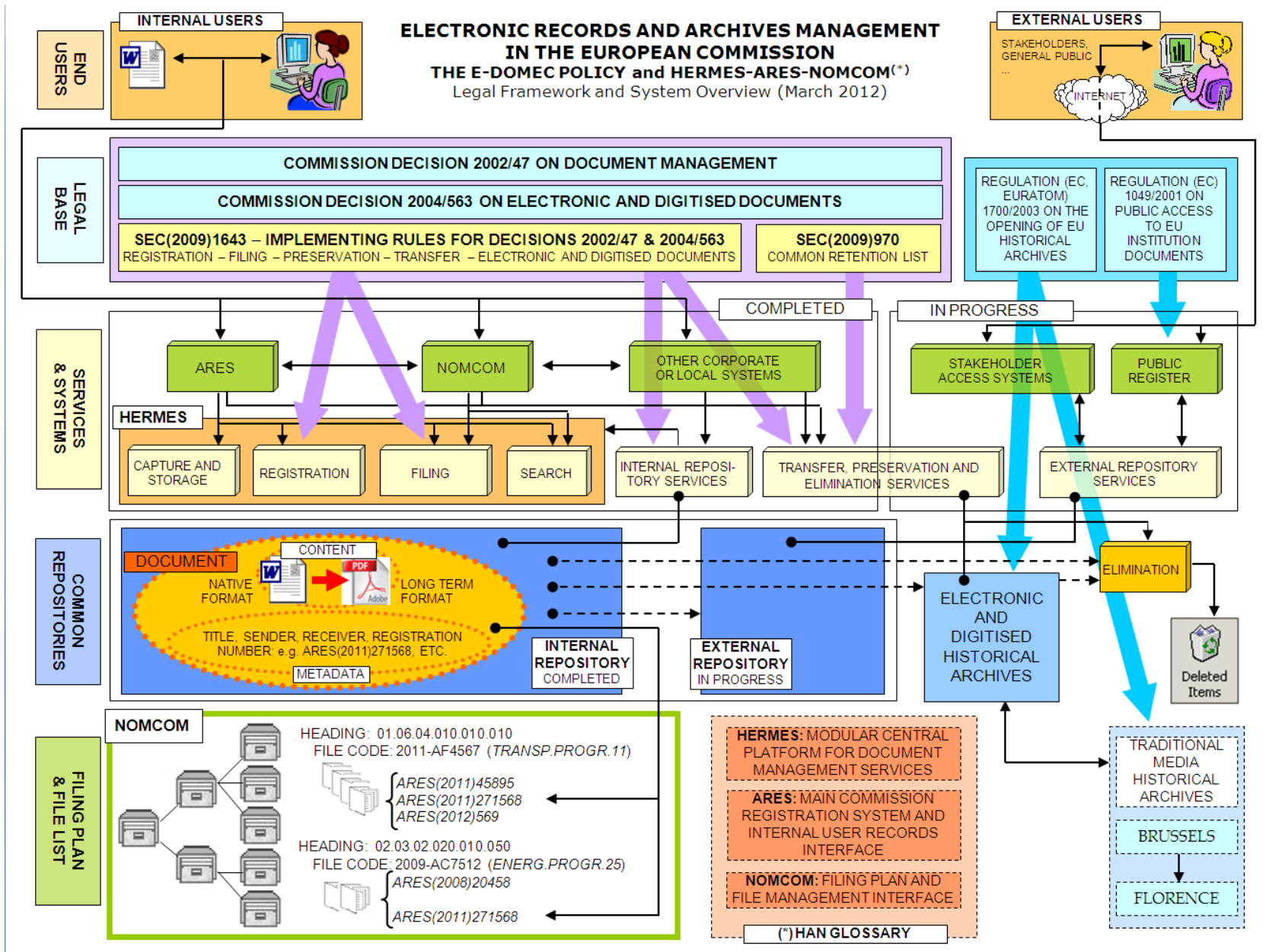
---

The e-Domec (“Electronic Document and Archives Management at the European Commission”) policy has been put in place at the European Commission since 2001 in order to establish a legal base for managing documents and archives throughout their life-cycle, but also to harmonize practices within these domains throughout the Commission services. Work on the normative framework was finalized in 2008.

This policy also aims to introduce the electronic to the largest extent possible, both for the description and management of documents and files and for their creation, storage, use in the work of the institution and preservation or elimination to meet administrative, legal and historical requirements.

To achieve this, the “Hermes-Ares-Nomcom (HAN)” family of ERM systems has been developed. Hermes is the central platform of service modules such as registration, filing, preservation etc. Ares is the Commission’s central register, and also the main internal user interface. Nomcom (from the French “Nomenclature commune”) is in its turn the tool for the management of the filing plan and the list of files and for the application of the Common Retention List. The Hermes services are also available for other Commission applications that have a document management aspect.

HAN is in production since 2008, and continuously under further development, both to improve existing services and to add new ones in order to fully cover the entire life-cycle. In early 2012, these efforts are concentrated on finalizing preservation services, integrating other Commission systems and creating an external repository to allow documents to be communicated to the outside world.



## 6.4 FRANCE TELECOM – ORANGE (ARNAUD JULES and PAUL RICHY)

France Télécom – Orange: mutual recognition of interoperability Information Security / Information Management and Records Management.

Inside the France Telecom Group - Orange, it was agreed that since 2006 the Archiving and Records Management Policy (PAG) and Information Security Group Policy (PSIG), since 2007 included in the Policy Global Security (PGS), each involved in their scope of information management. As such, they are mutually referenced from the origin.

In the normative field, the Archiving and Records Management Policy is based on ISO 15489 and Information Security Group Policy on the main series of standards 27000 management systems security of information presented in Chapter 4.3. of this Paper. This approach by information security management helps to integrate the topic of certification in our process.

France Telecom - Orange Group has considerably expanded and diversified its business scope, whether by international openness, the existence of numerous subsidiaries or by the increasing complexity of its businesses.

The need to keep evidence, for reusing as necessary to preserve information and information assets, both for the information provided only for those entrusted to us by third parties (partners, customers), led the company to define and implement the necessary rationalization of the archiving process,

To do this, the axis chosen was of risk analysis in accordance with ISO IEC 27005.

We defined and formalized issues, the sensitivity of information, threats, risk scenarios and their prioritization resulting in the identification of the specific requirements of records. The necessary consideration of the issues and security requirements arising was facilitated by the alignment of the two policies deployed today; Archiving and Records Management Policy and Global Security Group Policy.

Further work in collaboration with the FEDISA<sup>4</sup> association has defined an approach for a possible certification of ISO IEC 27001, which complies with the requirements of Archiving and Records Management Policy. A presentation of this work was done at Documation<sup>5</sup> meeting in Paris in March 2011.

Extended since 2007, the Archiving and Records Management Policy has resulted in better control archiving (definition of processes and procedures, content knowledge, disposal implementation processes, litigation earned, cost management, streamlining of archiving vendors). In terms of software tools equipment, the policy has served as the foundation for deploying a strategic platform and cross-governed Electronic Document Management (EDM), coupled to an electronic archiving application in progress.

---

<sup>4</sup> Fédération de l'ILM (Information Lifecycle Management), du Stockage et de l'Archivage.

<sup>5</sup> <http://www.documation.fr/>

2012 is the year of updating for Archiving and Records Management Policy and the Global Security Policy in a global approach for managing the lifecycle of information. Regarding the revision of the Archiving and Records Management Policy, the integration requirements of 30300 series standards and the construction of a MSR are a part of the strategic objectives to cover the process of managing the information, from creation to disposal including recordkeeping.

Referencing the two reciprocal group policies will be maintained.

## 7 CONCLUSION

---

These standards are the result of many meetings between a dedicated group of experts, implementation professionals, and institutional and organizational stakeholders. These groups participated in a lengthy and collaborative exercise with building consensus as the main priority. The global impact of the standards developed in the ISO/TC46/SC11 framework was developed as the result of an international consensus. Therefore some topics typically found in implementation work were not addressed in the standards because various countries chose to apply their local legislation.

The writing of the Livres Blancs began in 2011 at the Sydney, Australia meeting. Since then, users have downloaded the Papers nearly 6.000 times from the AFNOR website. The Livres Blancs' authors must be congratulated for developing such a useful tool for a diverse group of records management professionals. The Papers have also generated anticipation for future works and standards.

More so than previous versions, this third Livre Blanc permits our community to assert new viewpoints while continuing to follow existing methods. This is also the purpose of a Livre Blanc.

The next ISO/ TC46/ SC11 works to prioritize two new standards projects:

- ISO 30303 Management system of records – audit and certification organisms requirements, and
- ISO 30302 Management system of records – Implementation guide

The finalization of these two standards, of which we hope a positive end for the ISO TC46/SC 11 in 2013, will give document management professionals and stakeholders a complete set of governance standards and a new strategic framework in which to begin future revisions, standards development, and related technical reports.

Indeed, at the conclusion of the ISO 30300 set publication, the alignment between governance standards and “technical” standards, which have been requested by many professionals over the years, may become a reality, as was the case for the ISO 9001. The MSR, the new terminology, the requirements framework, the interoperability, the audit and the certification - these new themes will be analyzed both technically and operationally. This future analysis will engage numerous documentation management stakeholders in the next few years.

The trail blazed by the SC11 since 1997 will not stop here. The impact of the standards interlinking with other fields in system management standards is just beginning.

We expect the Berlin meeting to have a strong impact due to the ISO 15489 update, which was approved on March 1, 2012 by the ISO/ TC46/ SC11 committees.

We express our gratitude to the CN11 experts for their ongoing efforts since 2008, and to AFNOR and France Telecom-Orange. The next ISO/ TC46/ SC11 meeting will take place in Paris, France in May 2013.

*Rendez-vous à Paris !*

## 8 WORKING GROUP OF THE LIVRE BLANC

---

This Livre Blanc was designed and written at the request of French, Canadian and Luxembourg mirror committees of the ISO/TC46/SC11.

Participated under contributors, reviewers, translators and validators:

- Xiaomi An, Professor, *School of Information Resource Management, Renmin University of China, Key Laboratory of Data Engineering and Knowledge Engineering, Ministry of Education, People's Republic of China.*
- Jacqueline Boga, Student at Queensland University of Technology Brisbane. Australie.
- Christophe Boucheron, Student in Master 2 Métiers de la culture, archives, Université de Versailles Saint Quentin en Yvelines.
- Aude Collet, responsable des publications de l'Association des archivistes français
- Lucas Colet, R&D Engineer, Centre de Recherche Public Henri Tudor, Chairman of Luxembourg ISO/TC46/SC11 mirror committee.
- Aurélien Conraux, Head Records manager, French national Library.
- Michel Cottin, Coordinator of the *Livre Blanc* working group, Records Manager, France Telecom - Orange Labs, member of AAF, Chairman of ISO/GC46/CN11, member of Records Management commission of AAF, member of the ADBS.
- Cyrielle Demulier, Student in Master I Métiers des archives et technologies appliquées, Université Picardie Jules Verne, Amiens
- Sylvie Dessolin-Baumann, Director of the National Archives Center and records manager at AFPA (French National Association for Vocational Training of Adults) , representative of the AAF at the CN11, leader of the Records Management Commission of the Association des Archivistes Français, member of the ADBS.
- Antoine Desire, Pôle Emploi Ile de France, membre de la Commission Records Management de l'Association des Archivistes Français.
- Sabine Donnard Cusse, AFNOR, Information and Documentation Standardization Project Manager, GC46/CN11 Secretariat
- Daniel Ducharme, archiviste-conseil, Bibliothèque et Archives nationales du Québec / chargé de cours, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal
- Laurent Ducol, Ernst & Young, Head of procurement France Luxembourg, Vice-president of l'AAF, chairman of Business Archives section.
- Sochana Fearn, Student at Sorbonne Nouvelle, Paris.
- Frédérique Fleisch, Head of the Archives Department at the French National Authority for Health (Haute Autorité Santé, HAS) representative of the AAF at the



CN11, President of the Electronic Archives Commission of the AAF and member of the Records Management Commission (CRM).

- Mattias Hallin, archivist in unit SG.DSG1.B.2 (Document Management and Archives Policy) at the European Commission.
- Kelly Johnson, Reference Librarian at Queensland University of Technology, Brisbane, Australie.
- Arnaud Jules, Head Records and Historical Heritage manager - France Telecom - Orange
- Alice Grippon, déléguée générale de l'Association des archivistes français
- Claire Larrieux, Student in Master II « Métiers des archives et technologies appliquées », Université Picardie Jules Verne, Amiens
- Johanne Lessard, Analyste d'affaires et Experte de sujet chez Bombardier Aéronautique, Montréal, Québec, Canada et membre d'ARMA Montréal et International.
- Charlotte Maday, Responsable des archives, université Paris Diderot-Paris 7. Membre de la Commission Records Management de l'Association des Archivistes Français, membre de l'ADBS.
- Sabine Mas, assistant professor, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI), Université de Montréal, Canada.
- Philippe Martin, consultant specialized in the field of electronic document management and archiving systems, member of : APROGED Board, ISO TC 171 and AFNOR CN 171, editor of ISO DIS 14641-1.
- Eric Micaelli, Consultant. Membre de l'AAF.
- Marie-Françoise Nesme, Consultant associée Cabinet TEMPERENS, intervenante à l'Institut Polytechnique La Salle de Beauvais et à Interfor SIA à Amiens
- Paul Richy, Expert en sécurité de l'information, France Telecom - Orange, membre de l'ISO/IEC JTC 1/SC 27
- Michel Roberge, Conseiller senior en gouvernance documentaire et en gestion intégrée des documents, Consortium DocuLibre/Gestar - Québec.
- Marion Taillefer, Chef du bureau de la bibliothèque du Conseil d'Etat, adhérente ADBS, représentante de l'ADBS auprès de la CG46/CN11 de l'AFNOR

Gérard Dupoirier, Consulting Firm « Document Numérique &Processus » has ensured the editorial coordination of the Livre blanc.

## 9 STANDARDS REFERENCED IN THE LIVRE BLANC 3

---

NF EN ISO 14001:2004-12 Environmental management systems – Requirements with guidance for use.

ISO 14004:2004-11 S Environmental management systems -- General guidelines on principles, systems and technical support

ISO/FDIS 14641-1 Electronic archiving – Part 1 : Specifications concerning the design and the operation of an information system for electronic information preservation.

NF ISO 15489-1 2002-4 Information et documentation « Records management ».

ISO/IEC 27000:2009-5 Information technologies – Security techniques – Information security management systems – Overview and vocabulary.

ISO/IEC 27001 : 2005-10 Information technologies – Security techniques – Information security management systems – Requirements.

ISO/ 30300 : 2011 Information and documentation — Management systems for records — Fundamentals and vocabulary.

ISO/ 30301: 2011 Information and documentation – Management systems for records – Requirements.

ISO 31000: 2008-6 Risk Management – Principles and guidelines.

ISO 9000: 2005-10 Quality management systems -- Fundamentals and vocabulary.

ISO 9001: 2008-11 Quality management systems -- Requirements

Technical coordination group (JTCG) in charge of coordination of management standard systems for ISO : evaluation. Ref. AFNOR: FMB/AFNOR/JTCG NOV 2009.

ISO BS OHSAS 18001: 2008 Occupational Health and Safety Assessment Series.



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.



ceux qui s'intéressent, directement ou indirectement, aux archives et à la profession d'archiviste. Ses différents groupes de travail, dont la Commission Records Management Gestion des Documents d'Activité publient par ailleurs et communiquent régulièrement leurs travaux sur sites internet, lors de conférences. Créé 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 gestion des documents d'activité, la théorie archivistique, la connaissance des institutions et les différentes techniques et actions mises en œuvre dans les services d'archives.



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

**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

**AAF**, Association des archivistes français.

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 Service 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

**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



APROGED Association de la Valorisation des Contenus numériques.

Créée en 1993, elle regroupe 120 adhérents représentant les professionnels de ce secteur en plein développement : dématérialisation, gestion de contenu et de documents, archivage électronique, capture, éditique, workflow indexation, linguistique, moteurs de recherche, sémantique, ... Tous les métiers sont présents : éditeurs, constructeurs, distributeurs, intégrateurs, prestataires de services, sociétés de conseil, tiers archiveurs, etc.

Au cœur de la réflexion sur la gestion et l'optimisation des contenus et des documents numériques, l'APROGED joue un rôle déterminant en matière d'information, d'étude, de formation, mais aussi de normalisation ; l'association a pour objectif de faire des contenus (industriels, administratifs, culturels et scientifiques) l'atout majeur des entreprises et des organisations dans cette nouvelle gouvernance de l'information numérique en entreprise..



**ILNAS**, Institut Luxembourgeois de la Normalisation, de l'Accréditation, de la Sécurité et qualité des produits et services est une administration sous la tutelle du ministre ayant l'Economie dans ses attributions. Elle a été créée sur base de la loi du 20 mai 2008 et a démarré ses activités le 1er juin 2008. Pour des raisons de complémentarité, d'efficacité, de transparence et dans le cadre de la simplification administrative, l'ILNAS rassemble sous une même structure plusieurs missions administratives et techniques qui étaient auparavant dans les attributions de plusieurs structures publiques. Ces missions sont renforcées

et de nouvelles tâches sont également attribuées à l'ILNAS. L'ILNAS correspond à un réseau de compétences au service de la compétitivité et de la protection du consommateur. Une loi spécifique a été rédigée en ce sens et adoptée par la Chambre des Députés le 24/04/2008, constituant la feuille de route des missions à respecter par ILNAS.



## **Standards Council of Canada** **Conseil canadien des normes**

Le Comité canadien des normes (CCN) est le comité membre représentant le Canada à l'Organisation internationale de normalisation (ISO). La création

du comité consultatif canadien de la ISO/CG46 /CN11 a été approuvée par le CNN suivant l'intérêt des intervenants canadiens à participer dans ce champ d'activité ISO. Les comités consultatifs canadiens comprennent des individus compétents qui contribuent ensemble à une représentation équilibrée pour le développement de normes dans un domaine particulier. Pour plus d'information sur le rôle du Canada dans le développement de normes internationales ou autres activités de normalisation reliées, visitez le [www.scc.ca](http://www.scc.ca) or écrivez à [info@scc.ca](mailto:info@scc.ca) .

The Standards Council of Canada (SCC) is the member body for Canada at the International Organization for Standardization (ISO). The formation of the Canadian Advisory Committee of ISO/TC 46/SC11 was approved by the SCC based on interest expressed by Canadian stakeholders in participating in this ISO field of activity. Canadian Advisory Committees are comprised of capable individuals whose collective input provides balanced representation on the development of standards in a specific subject area. For additional information about Canada's role in international standards development or other standardization-related activities, visit [www.scc.ca](http://www.scc.ca) or email [info@scc.ca](mailto:info@scc.ca).