

Livre blanc.2

 BY-SA by Harshil Shah



Standards Council of Canada
Conseil canadien des normes



afnor
NORMALISATION

association des
af
archivistes français



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

Livre blanc

Introduction à la série des normes ISO 30300, Systèmes
de gestion des documents d'activité

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

Sommaire

<u>1</u>	<u>AVANT-PROPOS A LA VERSION 2 : OCTOBRE 2011</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>AVANT-PROPOS A LA VERSION 1 : MARS 2011</u>	<u>4</u>
<u>3</u>	<u>ENGLISH ABSTRACT</u>	<u>5</u>
3.1.	CONTEXT	5
3.2.	INTRODUCTION TO THE 30300 SERIES	5
3.3.	IMPACTS OF 30300 SERIES AND THE REVISION OF ISO 15489	6
<u>4</u>	<u>CONTENU DE CE LIVRE BLANC</u>	<u>8</u>
4.1.	OBJET	8
4.2.	RAPPELS ET CADRAGE DU LIVRE BLANC	9
4.3.	OBJECTIFS	10
<u>5</u>	<u>HISTORIQUE ET ETAT DES LIEUX DU « RM »</u>	<u>11</u>
5.1.	HISTORIQUE	11
5.2.	ETAT DES LIEUX	12
5.3.	TRADUCTION DE L'EXPRESSION <i>RECORDS MANAGEMENT</i>	13
<u>6</u>	<u>LES RAISONS DE L'EVOLUTION</u>	<u>14</u>
6.1.	LA FORMALISATION D'UNE POLITIQUE DOCUMENTAIRE	14
6.2.	LA COMPLEMENTARITE D'UNE NSM ET DU RM	15

6.3.	LES ETAPES DE PRODUCTION DES NORMES ISO.....	17
6.4.	CALENDRIER PREVISIONNEL DES TRAVAUX SUR LA SERIE ISO 30300.....	18
6.5.	CALENDRIER PREVISIONNEL DES TRAVAUX SUR LES AUTRES NORMES DU SC 11.....	19
7	<u>PRESENTATION DETAILLEE DES NOUVELLES NORMES</u>	21
7.1.	LES NORMES ISO/DIS 30300	21
7.2.	LA NORME ISO 15489 REVISEE	22
8	<u>INCIDENCES DES EVOLUTIONS A VENIR.....</u>	22
8.1.	SUR LES NSM ET LEUR INTEROPERABILITE	22
8.2.	SUR LA QUALITE, L'ORGANISATION ET LA GESTION DES DOCUMENTS D'ACTIVITE ...	23
8.3.	SUR L'AUDIT ET LA CERTIFICATION.....	23
8.4.	SUR LE RAPPROCHEMENT AVEC LA QUALITE	24
8.5.	POUR LES ACTEURS DES « METIERS »	25
8.6.	POUR LES ACTEURS DU « RECORDS MANAGEMENT ».....	26
9	<u>CONCLUSION DU LIVRE BLANC</u>	27
10	<u>ANNEXES.....</u>	28
10.1.	GESTION D'UN DOSSIER PARTAGE A LA BIBLIOTHEQUE DE L'UNIVERSITE DE MONCTON, CAMPUS DE SHIPPAGAN, CANADA.....	28
10.2.	LUXEMBOURG E-ARCHIVING S.A.	30
10.3.	ORANGE LABS BOSTON	31
10.4.	PSA.....	32
10.5.	TOTAL	33
10.6.	SOCIETE GENERALE.....	35
10.7.	COMMUNAUTE URBAINE DE STRASBOURG	35
10.8.	BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE	37
11	<u>LE GROUPE DE TRAVAIL A L'ORIGINE DE CE LIVRE BLANC</u>	38

1 AVANT-PROPOS A LA VERSION 2 : OCTOBRE 2011

Le Livre blanc dans sa première version a su attirer l'attention des professionnels. Il a fait l'objet de plus de 3 000 téléchargements sur le site de l'AFNOR entre mars et juin 2011 et a été accompagné de diverses présentations lors de réunions professionnelles comme à l'Assemblée Générale de l'AAF, à la conférence de l'ADBS au Salon Documentation ou dans le cadre de formations professionnelles. Enfin, une présentation officielle a été faite à la réunion plénière internationale ISO/TC46/SC11 de Sydney en mai 2011. Cette réunion a été particulièrement fructueuse sur deux ensembles de points.

Le premier est celui initié par le présent Livre blanc qui a été l'occasion d'un rapprochement francophone du comité Français avec les comités Canadien et Luxembourgeois. Ce rapprochement s'est traduit par des ajustements terminologiques et en particulier l'acceptation du sigle SGDA pour Système de gestion des documents d'activité. Ce présent Livre blanc dans sa version 2 est la manifestation de ce rapprochement au sens de son enrichissement par des contributions canadiennes et luxembourgeoises. Il a été également le révélateur de modalités de travail reconnues par les autres comités membres de l'ISO/TC46/SC11 conduisant à la volonté d'établir une synthèse en anglais.

Le second ensemble de points est relatif aux aspects techniques des normes et à la dynamique de travail que traduit le calendrier des prochaines réunions à Londres (novembre 2011), Berlin (mai 2012) et Paris (mai 2013).

Les prochaines réunions internationales donneront lieu à de nouvelles versions du Livre blanc de façon à pouvoir communiquer et partager nos réflexions sur le travail normatif. Les parties du plan d'évolution des séries ISO 30300 seront intégrées dans les prochaines publications ainsi que les réflexions sur l'avenir de l'ISO 15489 dont une mise à jour sera très certainement envisagée. Le 15 octobre 2011 les normes 30300 et 30301 ont fait l'objet d'un vote positif à 100%, y compris pour la version française.

Le contenu de cette version qui sera présentée à la réunion internationale de Londres a été complété de la façon suivante :

- mise à jour de la terminologie adoptée par les pays francophones de la SC11,
- enrichissement avec une cartographie en français des normes pilotées par le SC11,
- refonte du chapitre sur les formations professionnelles,
- corrections de forme et coquilles signalé par les lecteurs,
- ajout de nouveaux exemples de retours d'expérience par le Canada et le Luxembourg,
- rédaction d'un résumé en anglais piloté par le Comité Canadien de normalisation.

Michel Cottin

Président de la commission de normalisation 11 de la CG 46 – Octobre 2011

Orange Labs

2 AVANT-PROPOS A LA VERSION 1 : MARS 2011

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

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

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

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

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

Pierre Fuzeau

Président de la commission générale Information et documentation : CG46

Directeur associé Groupe Serda

3 ENGLISH ABSTRACT

3.1.CONTEXT

This white paper introduces the new 30300 standards series, as well as the timetable for developing them and other standards under sub-committee 11. The white paper's objectives are to publicize the new standards, show the points of complementarity between the 30300 series (certification) and a revised 15489 (operational modes), and reflect on the impacts of this new standard on existing standards, especially 15489.

Following the publication of 15489 in 2001, the Association Française de Normalisation (AFNOR) published a French version of the standard. Several French-speaking countries found the selected terminology – around key concepts like records management, for example - made the translation difficult to use. Therefore, in 2011, consensus was reached among the delegates from France, Luxemburg and Canada on translating the term “records management” as “gestion des documents d'activité.” The goal was to adopt a common cross-border vocabulary in order to reach a larger public within the countries of *La Francophonie*. At the London meeting in November 2011, the three countries formally agreed to collaborate on the upcoming translation of the 30300 series.

3.2.INTRODUCTION TO THE 30300 SERIES

This new Management System for Records (MSR) standards series is characterized by:

- Hierarchy of standards (strategic versus technical);
- Focus on business process mapping and associated records for audit and certification purposes; and
- An improvement in the quality of service through the use of metrics.

The creation of the 30300 series was driven by the need to align records management with the ISO 9000 process. The need to identify the metadata required to define the context of creation or use – at the point of creation for digitally born records, or which paper records are digitized. This metadata is intended to enable the use, arrangement, retrieval and appropriate disposition of records once their operational utility ceases. This approach brings together systems and brings together systems and RM perspective by demonstrating the necessity of combining technical and records management aspects in a single system.

Within this series, 30300 standard identifies terminology and definitions, 30301 identifies management system requirements, 30302 – which is in production – is an implementation guide, and 30303 will define the requirements for audit and certification.

The guiding principles on which the series is based are:

- the current and future needs of the organisation and its stakeholders;
- empowering players for purposes of accountability and evidence-based decision making;
- training and involving the creators and users of information or records;
- employing a systematic approach and business process mapping; and
- continuous improvement by monitoring and performance measurement.

3.3. IMPACTS OF 30300 SERIES AND THE REVISION OF ISO 15489

It is possible a revision of 15489 would begin in 2012, following on the publication of 30300 and 30301 at the end of 2011. 15489 is composed of guiding principles and an implementation guide, and though the scope and extent of the revision has yet to be decided, the work should be completed in 2015. At the Sydney meeting in May 2011, an *ad hoc* group chaired by Canada, with France and New Zealand as members, was established to compare 15489 and the 30300 series. The group will present its findings at the London meeting in early November 2011.

The 30300 series and the potential revision of ISO 15489 may have several impacts, including :

- **Helping professionals meet recent judicial and security requirements.** The revised standard will improve accountability and insure that evidence is kept and retrievable. It will provide value-added for organizations in terms of efficiency and competitiveness, and support better preservation of documentary heritage. It will reinforce good information governance and facilitate internal comptrollership.
- **On management systems and interoperability.** Implementing the 30300 series will help organizations with other management systems such as risk management, quality control, security and compliance. Synergy among different management systems will create good governance ensuring the right information is created, managed and available as long as needed. This will support systematic and auditable exchanges amongst systems. It will also determine a common evaluation framework between standard management systems and records management, allowing for continuous performance improvement through the overall improvement of management systems.
- **On the quality, arrangement and management of records.** Implementing a custom policy on records management will reposition this function within an organization (by prioritization and selection of records). A compliance approach will position information governance alongside an organisation's risk management, protection, legal, internal audit and evaluation, quality control and security activities. This, in turn, should make personnel an expert with core records management competencies central to the development and

implementation of records management systems. A strategically positioned records management function should also take a lead role alongside other professional areas in implementing collaboration tools, e-records management tools and e-archiving. Finally, the publication of the 30300 series should be a catalyst leading to a multiplication in the number of organisations that manage information through its entire life-cycle.

- **On audit and certification** The audit and certification functions are integral to the 30300 series still need to be fully developed. Their implementation will require a national and international infrastructure of professionals to ensure that certification can be trusted.
- **For records managers:** A documentation strategy will mean that audit and certification become part of an organisation's records management and ensure the good management of information assets. The 30300 series provides appropriate tools, emphasises records management as a discipline in the information world, opens horizons for greater inclusion of records management professionals and concepts in organisational training programs.
- **Linkages to quality improvement:** The 30300 series follows the eight principles of Quality identified in ISO 9000 and 14000, in which every work process has inputs, actions, information, records and outputs. Implementing the 30300 series will add a governance structure for information/records, rules for arrangement, retention and disposition, and context elements, and will facilitate quality control in information management and make information professionals more involved in organisational governance.

The publication of the 30300 series is a key moment in the history of records management. It formalizes strategic aspects of records management and elevates it to the level of quality standards like ISO 9000 and 14000, while underscoring its interoperability. The revision of 15489 will take about three years, but will not call the principles of 30300 into question. In fact, the revision of 15489 will have to take the developments of the 30300 series into account. For instance, best practices in records management articulated within a quality control system, are now acknowledged as one of the components of organisational strategy and good governance. Ten years after its publication, 15489 has become reinforced as an operational instrument within a series of related records management standards.

4 CONTENU DE CE LIVRE BLANC

4.1.OBJET

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

Au cours de l'année 2011 et des suivantes, l'ISO 15489 sera complétée par la série de normes ISO 30300 dite Système de Gestion des Documents d'Activité (SGDA)¹ appartenant à la grande famille des Normes de Système de Management (NSM). Cet enrichissement se traduit essentiellement par une séparation claire et précise entre les principes liés aux systèmes de management ², et ceux liés à l'organisation et à la mise en œuvre de la gestion des documents d'activité.

Cette séparation permettra à terme de disposer :

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

La publication progressive de ce corpus de normes – ISO 30300 et ISO 15489 - est un événement majeur qui positionne la gestion des documents d'activité au plus haut niveau des organisations, celui de leur stratégie et de leur politique.

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

¹Traduction du titre anglo-saxon "Information and documentation—Management system for records »

² Le terme de « management » est utilisé dans ce Livre blanc de préférence à celui de « gestion » dès lors qu'il est nécessaire d'introduire la notion d'autorité.

4.2. RAPPELS ET CADRAGE DU LIVRE BLANC

La première des NSM est relative à la gestion de la qualité. Elle a été initiée en 1987. En plus de vingt ans, ces normes ont été l'objet d'un spectaculaire développement international et surtout elles ont fait école. Elles ont été déclinées en un certain nombre d'autres normes de système de management comme celles de la série ISO 14000 relatives à la gestion environnementale, celles de la série ISO 31000 à la gestion du risque ou encore celles de la série ISO 22000 liées à la gestion de la sécurité des denrées alimentaires. Autant de NSM dont les organisations conviennent et dont elles s'inspirent pour formaliser leur politique et la traduire en bonne gouvernance de décision, d'action et d'amélioration continue des produits et des services rendus³.

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

- la première obligation est de modéliser le système de gestion des documents d'activité, par des processus⁴, et par conséquent de considérer que ceux-ci sont perfectibles et conduisent à une amélioration continue du service rendu, tel que le prévoient les systèmes de management par la qualité. Implicitement, cette démarche de modélisation rend nécessaire la définition, a priori d'une métrique d'évaluation ;
- la seconde obligation est de s'assurer que les processus du système de gestion des documents d'activité sont interopérables avec ceux des autres systèmes de management existant dans l'organisation.

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

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

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

³ Parallèlement, il faut rappeler que ces normes de management doivent être distinguées entre celles qui formalisent des exigences et qui conduisent à une certification (cf. ISO 9001) et les autres, qui formalisent des directives et qui ne peuvent donner lieu à aucune certification (cf. ISO 31000). La série ISO 30300 conduira à la certification.

⁴ Un processus est un « ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie ». (cf. ISO 9000 : 2005, article 3.4.1)

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

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

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

4.3. OBJECTIFS

Les objectifs de ce Livre blanc sont ainsi :

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

5 HISTORIQUE ET ETAT DES LIEUX DU « RM »

5.1. HISTORIQUE

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

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

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

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

En résumé, cette norme est destinée à :

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

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

5.2. ETAT DES LIEUX

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

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

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

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

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

5.3. TRADUCTION DE L'EXPRESSION *RECORDS MANAGEMENT*

A la fin de l'année 2010, la Commission de normalisation AFNOR CG46/CN11, à laquelle participent notamment l'AAF et l'ADBS, a retenu comme expression francophone équivalente à *records management* celle de « gestion des documents d'activité », qui sera désormais utilisée dans toutes les versions françaises des normes à venir dans ce domaine. Elle est également utilisée dans ce Livre blanc.

Ce choix a été motivé afin :

- d'une part, de respecter les règles de l'AFNOR (enquête publique, organisation de débats ouverts et obtention d'un consensus au sein de la CN11) ;
- d'autre part, de permettre un usage francophone international. La validation de ces termes a été le résultat d'une concertation terminologique avec les autres pays francophones du SC 11⁵ (Canada et Luxembourg).

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

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

Suite à la réunion à Sydney en mai 2011, le principe systématique de l'échange terminologique entre experts des pays francophones représentés à l'ISO/SC11 a été retenu. La traduction définitive des normes ISO 30300 et 30301 a été établie en concertation avec les comités canadien et luxembourgeois.

⁵ Il existe trois langues officielles à l'ISO, l'anglais, le russe et le français. L'AFNOR est en charge de la traduction en français des normes internationales ISO.

6 LES RAISONS DE L'EVOLUTION

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

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

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

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

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

6.1. LA FORMALISATION D'UNE POLITIQUE DOCUMENTAIRE

En France, les professionnels de la gestion documentaire et les archives ont traditionnellement en charge la responsabilité des documents dès leur création comme « archives courantes ». Toutefois, l'avènement de l'écrit électronique permettant de créer des documents numériques et des documents numérisés à partir de documents papier a mis en évidence que la notion de cycle de vie prenait naissance avec cette double possibilité de création documentaire ; qu'à cette première étape il devenait possible, voire indispensable :

- de définir les métadonnées, eu égard à un plan de classement préalablement établi ;
- de sélectionner des formats de représentation pérennes ;
- de tracer les événements qui affectent les documents.

Ces exigences auront pour effet de s'assurer que l'archivage s'effectuera dans de bonnes conditions. Cette évolution des techniques informatiques a conduit les ingénieurs informaticiens de la documentation et les archivistes à se rencontrer et à constater que sous une même terminologie il pouvait exister des concepts différents.

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

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

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

6.2. LA COMPLEMENTARITE D'UNE NSM ET DU RM

Les normes ISO se distinguent selon qu'elles portent sur les systèmes de management et ou qu'elles soient d'ordre technique.

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

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

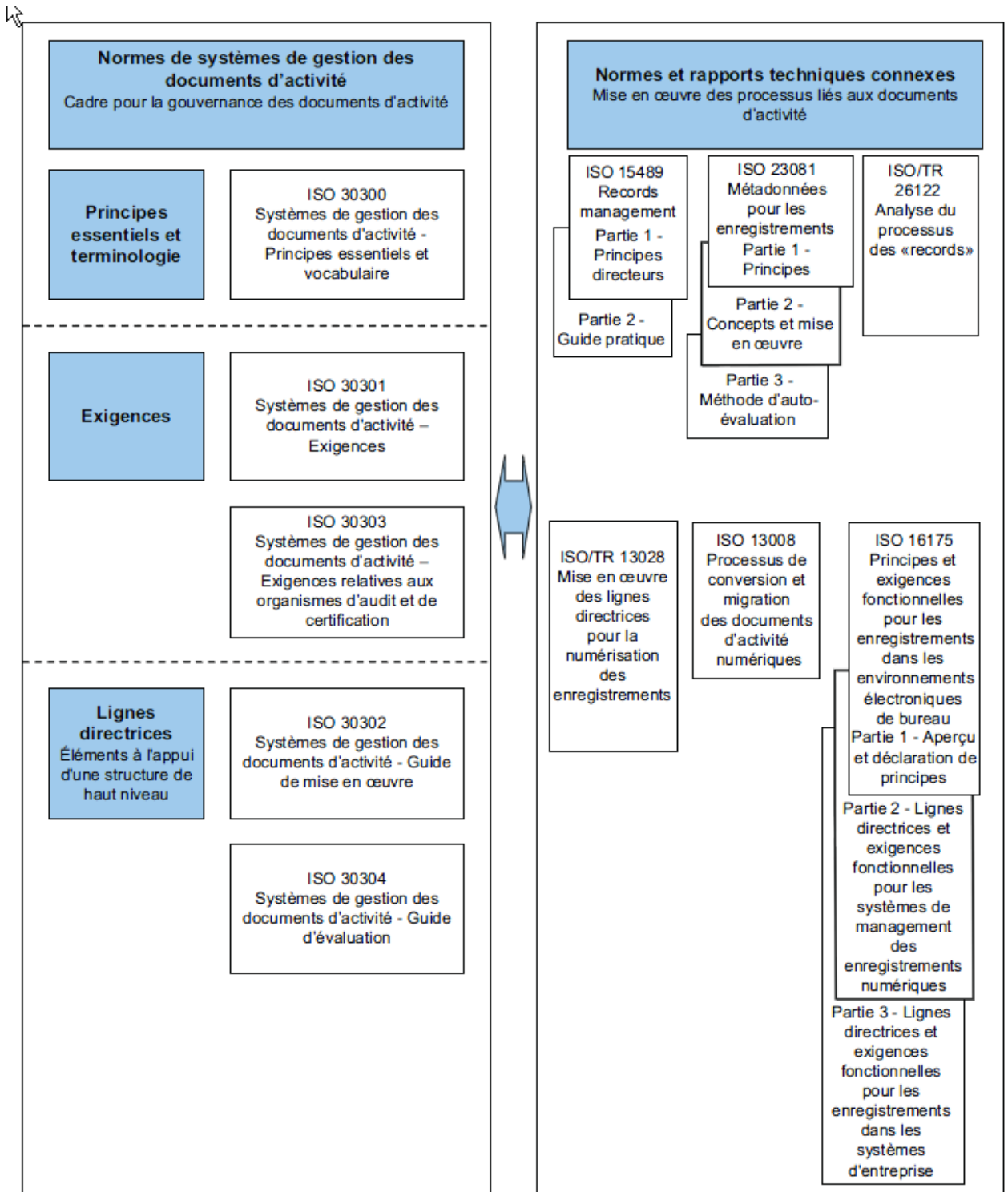


Figure 1 — Normes de système de management préparées par l'ISO/TC 46/SC 11, et Normes internationales et Rapports techniques associés

6.3. LES ETAPES DE PRODUCTION DES NORMES ISO

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

1. Proposition d'une nouvelle étude (NP⁶) ; cette étape consiste à confirmer qu'il existe un besoin pour la norme internationale en question.
2. Projet de travail (WD⁷) ; à cette étape, un groupe de travail composé d'experts est mis en place par le sous-comité pour préparer un avant-projet de norme qui recueille un consensus.
3. Projet de comité (CD⁸) ; le projet de norme à publier est diffusé pour commentaires tant techniques qu'éditoriaux. Plusieurs CD successifs peuvent être examinés jusqu'à ce qu'un consensus soit trouvé sur le contenu technique du document.
4. Projet de norme internationale (DIS⁹) ; le DIS est distribué à tous les membres de l'ISO par le Secrétariat central de l'ISO pour vote et observations dans un délai de cinq mois. Si les critères d'approbation sont remplis, le projet de norme est envoyé à l'étape FDIS (étape facultative si 100% des votes positifs est obtenu au DIS).
5. Projet final de Norme internationale (FDIS¹⁰) ; le FDIS est distribué à tous les membres de l'ISO pour vote final et approbation pour publication, dans un délai de deux mois. A ce stade, seuls des commentaires éditoriaux sont admis.
6. et enfin Publication (ISO), lorsque le FDIS est approuvé ; seules des modifications mineures, d'ordre rédactionnel, peuvent être apportées au texte pour publication. Le texte définitif est envoyé au Secrétariat central de l'ISO, qui procède à la publication de la norme internationale.

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

⁶ NP, *New proposal*.

⁷ WD, *Working draft*.

⁸ CD, *Comity draft*.

⁹ DIS, *Draft international standard*.

¹⁰ FDIS, *Final draft international standard*.

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

6.4. CALENDRIER PREVISIONNEL DES TRAVAUX SUR LA SERIE ISO 30300

Les normes de systèmes de gestion pour la gestion des documents d'activité	
ISO 30300 Information et document - Système de gestion des documents d'activité - Principes essentiels et vocabulaire	Votée à 100% en octobre 2011. La publication est espérée pour 2011
ISO 30301 Information et document - Système de gestion des documents d'activité - Exigences	Votée à 100% en octobre 2011. La publication est espérée pour 2011
ISO 30302 Information et document - Système de gestion des documents d'activité - Guide de mise en œuvre	Proposition en mai 2011, publication pouvant être prévue en 2014
ISO 30303 Information et document - Système de gestion des documents d'activité - Exigences pour les organismes d'audit et de certification	Proposition en mai 2011, publication pouvant être prévue en 2014
ISO 30304 Information et document - Système de gestion des documents d'activité - Guide pour l'évaluation	Proposition à discuter dans les réunions internationales à venir

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

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

<p>ISO 16175-1 : 2010 Principes et exigences fonctionnelles pour l'archivage dans un environnement électronique Contexte et déclaration de principes</p>	<p>Document publié en novembre 2010 en anglais</p>
<p>ISO 16175-2 Principes et exigences fonctionnelles pour l'archivage dans un environnement électronique. Lignes directrices et exigences fonctionnelles pour les enregistrements dans les environnements électroniques de bureau</p>	<p>Vote final (FDIS) lancé fin 2010, publication prévue en 2011.</p>
<p>ISO 16175-3 : 2010 Principes et exigences fonctionnelles pour l'archivage dans un environnement électronique. Recommandations et exigences fonctionnelles pour l'archivage des documents dans les applications métier</p>	<p>Document publié en novembre 2010 en anglais</p>

7 PRESENTATION DETAILLEE DES NOUVELLES NORMES

7.1.LES NORMES ISO/DIS 30300

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

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

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

- Se concentrer sur les besoins présents et futurs des clients de l'organisation et des autres parties prenantes,
- Assurer le « leadership », la responsabilité des acteurs et leur obligation de rendre compte,
- Prendre des décisions basées sur des preuves fiables et authentiques,
- Impliquer les personnels et assurer des formations à tous ceux qui créent, manipulent ou utilisent de l'information et des documents,
- Engager une démarche systémique et assurer une modélisation du système de management à l'aide du concept de processus,
- Améliorer en permanence le système de gestion des documents d'activité par une surveillance régulière des performances¹¹, eu égard à une métrique préalablement définie.

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

¹¹ L'expression « mesure du rendement » est de préférence utilisée au Canada.

7.2. LA NORME ISO 15489 REVISEE

La norme ISO 15489 actuelle comprend une première partie dédiée à l'exposé des « Principes directeurs » et une seconde partie qui est un « Guide pratique » publié sous la forme d'un rapport technique. Compte tenu du processus de production des normes ISO présenté au § 4.3, la révision de l'ISO 15489 pourrait commencer à partir de 2011.

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

Lors de la réunion de Sydney en mai 2011, un groupe de travail piloté par le Comité Canadien et composé des représentants de la Nouvelle-Zélande et de la France a été constitué. Son premier objectif est de présenter une analyse comparative entre l'ISO 15489 et les ISO 30300 et 30301. Ce travail sera présenté à la réunion qui se tiendra à Londres du 30 octobre au 3 novembre 2011.

8 INCIDENCES DES EVOLUTIONS A VENIR

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

8.1. SUR LES NSM ET LEUR INTEROPERABILITE

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

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

8.2. SUR LA QUALITE, L'ORGANISATION ET LA GESTION DES DOCUMENTS D'ACTIVITE

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

- Associée à une démarche de conformité, de qualité et de maîtrise des risques, la gestion documentaire devrait se retrouver positionnée auprès d'acteurs en charge de la maîtrise des risques, de la qualité ou de la protection de l'organisation. Associées au cœur de métier de l'organisation, aux directions juridiques, au contrôle interne, à l'audit, à la qualité ou à la sécurité, ces entités devraient ainsi être au centre de la nouvelle gouvernance de l'information.
- Les organisations s'engagent dans des processus d'acquisition ou de ré-acquisition de réelles compétences structurantes en gestion documentaire. Les entités qui regroupent ces compétences, en pôles centralisés ou en réseau devraient être à la fois les concepteurs du futur système de RM, les acteurs du déploiement du système et le centre d'expertise de l'organisation.
- Repositionnée au niveau de la gouvernance et donc de la stratégie, la gestion documentaire devrait se retrouver logiquement positionnée comme maîtrise d'ouvrage accompagnant les métiers de l'organisation pour le déploiement d'outils collaboratifs, d'outils de gestion électronique de documents et d'archivage électronique.

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

8.3. SUR L'AUDIT ET LA CERTIFICATION

La série des normes ISO 30300, comme toute norme de système de management exprime des exigences et par conséquent prévoit des audits et des certifications. A ce jour, les termes de ces audits et de ces certifications ne sont pas connus. Ils seront l'objet des commissions internationales à venir. Néanmoins, il est certain que ces nouveaux besoins, qui sont des enjeux majeurs pour les organisations, requerront des auditeurs et des experts formés et habilités. En d'autres termes, une infrastructure professionnelle nationale et internationale, dotée de règles et de méthodes capables d'instaurer la confiance. A Sydney, lors du lancement du groupe de travail sur l'ISO 30303 Système de gestion des documents d'activité - Exigences relatives aux organismes d'audit et de certification, un débat s'est engagé sur la nature de cette infrastructure professionnelle. Doit-elle être issue du monde des experts de la gestion documentaire ou doit-elle être prise en charge par les organismes de certification généralistes ?

8.4. SUR LE RAPPROCHEMENT AVEC LA QUALITE

8.4.1. LES PRINCIPES

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

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

8.4.2. LE CONCEPT DE PROCESSUS ET LE « RM »

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

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

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

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

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

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

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

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

8.5. POUR LES ACTEURS DES « METIERS »

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

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

Le secteur de la finance doit travailler maintenant dans l'environnement hautement exigeant de la régulation financière nationale et internationale. SOX, Bâle II et III, Solvency et la régulation des marchés financiers (AMF¹²), sont quelques-uns de ces référentiels. La crise financière accroît naturellement cette pression réglementaire.

D'autres secteurs d'activité et particulièrement ceux qui sont fortement réglementés comme ceux des transports civils, des énergies, de l'environnement et de la santé (avec les AMM¹³) devront établir les principes de leur bonne gouvernance par la mise en œuvre d'un système explicite de gestion des documents d'activité.

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

¹² AMF, Autorité des marchés financiers.

¹³ AMM, Autorisation de mise sur le marché.

8.6. POUR LES ACTEURS DU « RECORDS MANAGEMENT »

8.6.1. L'ATOUT D'UNE STRATEGIE DOCUMENTAIRE

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

D'une démarche qui d'un point de vue normatif s'appuie uniquement sur une norme méthodologique et de bonnes pratiques, ils vont pouvoir passer à une démarche permettant d'aboutir à des modalités d'audit et de certification de la bonne gestion du capital informationnel de leur organisme. Ce cadre permet désormais d'inscrire en pleine cohérence et reconnaissance une démarche de gouvernance documentaire en collaboration avec les équipes de juristes, de qualitateurs, de l'audit et du contrôle interne, et des systèmes d'information. Au-delà de la nouvelle assise donnée aux systèmes documentaire mis en place dans certains organismes, c'est également le positionnement des « *Records Managers* » et professionnels concernés qui se trouve valorisé.

8.6.2. ENRICHIR ET COMPLETER LES FORMATIONS

L'enseignement du *records management* est présent dans nombre de formations initiales diplômantes de licences et de masters professionnels. Dans ces formations en « archivistique », « documentation », « information et communication », ou en « Bibliothéconomie », le *records management* se voit accorder un cours de quelques heures, conçu comme un plus aux objectifs pédagogiques que se sont données ces formations. Cependant, il reste à développer un parcours de formation longue positionnant l'étudiant sur le marché de l'emploi comme un *records manager* à part entière. Formation durant laquelle il sera toujours nécessaire de souligner que le *records management* reste dépendant de la culture et des pratiques professionnelles issues du monde documentaire ou de l'archive.

Avec cette nouvelle série de normes, la démarche du *records management*, dispose de son outillage bientôt complet pour sa mise en œuvre et afin d'atteindre un premier niveau de maturité. Cette situation met en lumière la réflexion sur la nécessité de poursuivre et d'amplifier la mise en place de formation diplômante centrée sur le *Records management* à destination des archivistes, documentalistes, bibliothécaires, veilleurs et autres professionnels positionnés dans les référentiels métiers des professionnels de la gestion documentaire. L'arrivée de la série des normes 30300 est une opportunité pour les responsables de formations souhaitant intégrer le *records management* dans leur offre, afin de repositionner l'enseignement et les titres professionnels. Ces normes accompagneront de façon certaine l'élargissement international des compétences des *records managers* ¹⁴ exigées aujourd'hui notamment dans le domaine de la certification et de l'implémentation.

¹⁴ Le gouvernement fédéral canadien a retenu l'expression « *recordkeeping* » pour désigner ces compétences.

9 CONCLUSION DU LIVRE BLANC

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

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

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

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

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

Depuis 2011, les représentants des comités canadiens, français et luxembourgeois à l'ISO/TC46/SC11 proposent ce cadre de travail francophone à tous les professionnels et organisations qui souhaitent s'impliquer et se faire entendre sur ce sujet.

10 ANNEXES

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

10.1. GESTION D'UN DOSSIER PARTAGE A LA BIBLIOTHEQUE DE L'UNIVERSITE DE MONCTON, CAMPUS DE SHIPPAGAN, CANADA.

10.1.1. PRESENTATION DU SERVICE

La bibliothèque universitaire de Shippagan qui vient de fêter ses 50 ans est l'une des quatre composantes du réseau des bibliothèques de l'université de Moncton. Elle dessert une clientèle de près de 500 étudiants, professeurs et chercheurs. Elle possède une collection de près de 40 000 ouvrages, 325 titres de périodiques et plus de 3 000 publications gouvernementales. De plus, elle offre un accès à une abondante documentation électronique par l'entremise de plus de 60 bases de données multidisciplinaires et spécialisées accessibles aux membres de la communauté universitaire. Quatre employés assurent l'ensemble des services : prêt, livres en réserve, prêt en bibliothèques, service de référence, catalogue informatisé, salle d'études, visite guidée et session d'initiation.

10.1.2. ENJEUX DU PARTAGE DE L'INFORMATION

Le partage de l'information est un enjeu important car quel soit le médium utilisé l'information doit être fiable et disponible. L'émergence d'outils collaboratifs, notamment les dossiers partagés, nécessite une normalisation des pratiques. C'est pourquoi, le dossier partagé de la bibliothèque, créé en 2006, s'est révélé difficile d'utilisation en raison d'un plan de classification obsolète et de l'absence de règles précises rendant difficile l'accès aux documents essentiels et produisant une multitude de versions et de doublons. Par ailleurs, le contenu est très diversifié et contient aussi bien des bases de données créées à partir du logiciel Access afin de gérer les publications en séries, les achats de documents que des fichiers aux sigles parfois difficiles à comprendre. Ces derniers portent sur les politiques, les procédures de travail, les sessions de formation et les projets de l'Université et ils sont constitués des documents organisationnels et formels, des documents types et de référence. On retrouve également les documents concernant le carrefour de l'apprentissage, une activité développée en 2010 et occasionnant une inflation documentaire importante.

On constate de nombreux inconvénients qui sont :

- L'absence de responsable chargé de la gestion des fichiers.
- Un manque de partage des documents utiles au personnel. En cas d'absence de l'un des employés, on ne peut pas avoir accès à certains documents dont il est le producteur.

- L'absence de sécurité du contenu est préoccupante d'autant plus que les utilisateurs décident de leur propre chef ce qu'ils peuvent placer ou utiliser dans le dossier ce qui peut conduire à la suppression ou la modification de documents et ne garantit pas leur authenticité.
- L'absence de règles communes, à la fois pour l'identification ou le nommage des fichiers et pour la durée de conservation.
- Certains dossiers manquent de métadonnées et il est parfois difficile de retracer le producteur et la provenance du document.
- Des versions multiples.
- Un plan de classement désuet. Il n'existe pas un plan de classification uniforme et commun qui soit utilisé par le personnel de la bibliothèque. Le plan demande à être mis à jour car il n'est pas toujours adapté aux documents numériques. Beaucoup de fichiers se retrouvent dans plusieurs dossiers du plan et on a du mal à retrouver la version définitive. La classification décimale des documents bloque à neuf rubriques ce qui empêche d'ajouter d'autres grands titres au besoin.

10.1.3.METHODOLOGIE

Pour ce faire, en utilisant la norme ISO 15489, certaines procédures ont pu être mises en place et le plan de classification peu fonctionnel et trop compliqué a été complètement refondu. Il s'est agi de créer une logique commune au service dans la recherche et le repérage des documents et de permettre une organisation plus efficace de leur classement.

Puis, un élément spécifique « Formation » du dossier partagé a été choisi pour appréhender un échantillon représentatif des différents problèmes pouvant être rencontrés dans la mise en place du dossier partagé. Les documents se sont révélés faciles à identifier. La plupart des producteurs n'étant plus en poste, cela a permis d'évaluer l'utilité actuelle des documents. Le dossier constitué de 416 fichiers et de 69 dossiers a été suffisamment représentatif.

Une réflexion a été menée sur l'organisation du dossier en réfléchissant à la façon d'organiser les sous-rubriques à l'intérieur même du dossier source. Partis de 69 dossiers cela a été réduit à six actuellement. Il a paru plus pertinent de ne pas créer de sous-dossier, le nommage suffisant à retrouver l'information dans le dossier.

10.1.4.AMELIORATIONS CONSTATEES

- Les règles de nommage des fichiers favorisent la recherche et permettent d'éliminer les versions inutiles.
- Le partage de l'information est accru et l'accessibilité à tous les membres du personnel autorisé est facilitée.
- La pérennisation de l'information est assurée pour les collaborateurs futurs.
- Le travail collaboratif est facilité, les employés peuvent échanger de l'information à travers le dossier partagé, mais également travailler sur un document de manière collective.
- Les procédures sont directement intégrées au dossier partagé et la mise à jour est rapide.

- La documentation et les circulaires émanant de la bibliothèque centrale ne sont plus dupliquées ce qui réduit le temps de classement et de recherche ainsi que les coûts de conservation.
- L'évaluation du dossier « Formation » a permis de commencer à élaborer un calendrier de durées de conservation et à sensibiliser le personnel. Concernant ce dossier, le nombre de documents à conserver a été réduit de 50%.

Le projet a renforcé la confiance du personnel face à la généralisation de l'information numérique et la directrice de la bibliothèque a décidé d'assurer le suivi du dossier partagé et assume la responsabilité du plan de classification.

10.2. LUXEMBOURG E-ARCHIVING S.A.

10.2.1. PRESENTATION DE LUXEMBOURG E-ARCHIVING S.A.

Luxembourg e-Archiving S.A. (en abrégé Learch, www.learch-archiving.com) est un tiers-archiviste numérique établi à Luxembourg depuis novembre 2009. Learch bénéficie du statut de Professionnel du Secteur Financier et est en cours de certification ISO/IEC 27001:2005 pour son système de gestion de la sécurité de l'information. Learch opère un système d'archivage légal dans le respect des normes internationales en la matière, dont les plus significatives sont ISO 14721 (OAIS) et ISO 15489.

Membre du groupe P&T depuis mars 2011, Learch intègre ses services au sein de chaînes de valeur complètes, qui comprennent des services de télécommunication, de dématérialisation, etc.

10.2.2. ENJEUX STRATEGIQUES DE LA GESTION DES DOCUMENTS DE CLIENTS DE LUXEMBOURG E-ARCHIVING S.A.

La conservation des documents d'une entreprise est un enjeu stratégique clé dans la conduite de ses activités :

- Le législateur exige des mesures strictes de conservation, afin de pouvoir remonter l'histoire de l'organisation, et juger de la bonne gouvernance ou non de l'entreprise, et des décisions (ou de l'absence de décision) des organes de gestion et d'administration.
- La capacité à se replonger dans le passé, afin de comprendre l'environnement général qui a précédé une décision peut s'avérer très utile, dans la gestion de crise.
- Lorsqu'il est nécessaire de retracer la chaîne des responsabilités, il est important de pouvoir retracer qui a pris quelles décisions et dans quel contexte.

La conservation de documents, avec préservation de la valeur probante répond à l'ensemble de ces problématiques. Le système de gestion des documents doit contenir cette fonction, et doit s'assurer qu'elle est gérée de façon indépendante, par un organisme pérenne qui assure une confidentialité à toute épreuve.

Learch a mis en œuvre les recommandations opérationnelles de l'ISO 15489 et a structuré ses services de préparation de dépôt d'archives sur la systématique proposée par la norme. Le résultat est une politique d'archivage, propre à chaque processus métier du client.

10.3. ORANGE LABS BOSTON

10.3.1. PRESENTATION DU CONTEXTE

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

Entre 2009 et 2010, lors de la réorganisation du laboratoire de Boston (70 employés), une importante opération de mise à jour des contrats a entraîné la mise en œuvre d'un projet de gestion des *records*.

Les principaux objectifs étaient de réduire les risques juridique et financiers (discovery) et de permettre la continuité des activités par les transferts et réaffectations des responsabilités sur les *records*, notamment dans le domaine de la propriété intellectuelle (documents techniques, inventions, brevets, NDA¹⁵, etc.).

10.3.2. REALISATION ET COMMENTAIRES

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

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

- lors de la présentation du projet, de ses jalons et de son périmètre avec les principaux acteurs du laboratoire (équipes managériales, responsable informatique, RH, finances, ingénierie,)
- lors de l'élaboration des « exigences » et Référentiels de conservation (« Retention Schedule ») et des procédures de contrôle avec les juristes US d'Orange qui se sont approprié le vocabulaire de l'ISO 15489.
- lors de toutes opérations confiées à des sous-traitants locaux – destructions sécurisées, identification des records, conservation, accès et communication (sociétés prestataires d'archivage) qui connaissent et savent implémenter les normes internationales.

¹⁵ Non disclosure agreement, accord de confidentialité

10.4.1. PRESENTATION DU CONTEXTE

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

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

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

10.4.2. REALISATION ET COMMENTAIRES

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

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

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

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

10.5. TOTAL

10.5.1. PRESENTATION DU GROUPE TOTAL

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

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

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

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

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

10.5.3. LE SYSTEME MIS EN ŒUVRE

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

- Fonction d'acquisition : collecter les documents vitaux qui rentrent dans le périmètre Ad Vitam.
- Fonction d'indexation : référencer et indexer les documents vitaux en vue de leur recherche ultérieure et de leur mise à disposition.

- Fonction de stockage : stocker les documents papier et les documents électroniques (sur support WORM, pérenne et juridiquement fiable).
- Fonction de recherche : accéder instantanément aux informations concernant les documents vitaux, en fonction de multiples critères d'accès.
- Fonction de restitution : imprimer des duplicatas, copier des documents sur cd-rom auto-portant.
- Fonction de destruction : appliquer le sort final et effectuer le retrait des documents du système opérationnel.
- Fonction de gel du cycle de vie du document dans le cadre de procédures judiciaires.

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

10.5.4. CHIFFRES CLES

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

10.6. SOCIETE GENERALE

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

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

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

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

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

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

10.7. COMMUNAUTE URBAINE DE STRASBOURG

10.7.1. PRESENTATION DU CONTEXTE

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

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

La mise en œuvre du projet a été faite par touches successives et en référence à la norme ISO 15489, plus précisément son Guide pratique. Cette démarche par étapes aboutit aujourd'hui à une prise de conscience et une connaissance, par les décideurs de la CUS

Habitat, de l'ensemble du champ couvert par le système de gestion des documents d'activité.

10.7.2.CONDUITE DU PROJET

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

- 1 - Plan d'archivage¹⁶ qui nécessite l'introduction de la notion de documents vitaux,
- 2 - Classification de l'information qui conduit à élaborer un Plan de Reprise d'activités (PRA),
- 3 - Regroupements par activités (structure) et prise en compte des flux et des notions de circulation de l'information,
- 4 - Repérage des copies et recalage des dossiers pilotes afin d'effectuer une qualification (valeur et statut) et aboutir au référentiel de conservation documentaire.

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

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

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

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

¹⁶ Cette terminologie a été préférée à « Tableau de gestion » qui fait trop référence à tableaux de bord. Sachant que par ailleurs, CUS Habitat utilise déjà « gestion locative », « gestion patrimoniale » et « gestion technique » dans ses intitulés de services.

10.8. BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE

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

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

Les facteurs clés de succès du projet :

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

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

11 LE GROUPE DE TRAVAIL A L'ORIGINE DE CE LIVRE BLANC

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

- Lucas Colet, Ingénieur R&D, Centre de Recherche Publique Henri Tudor, Président du Comité miroir Luxembourgeois ISO/TC46/SC11.
- Michel Cottin, Coordinateur du groupe de travail, Records Manager, France Telecom - Orange, membre de l'AAF, Président du Comité miroir français ISO/TC46/SC11.
- Chantal Faure, Responsable de l'offre ECM, Thalès Services, membre de l'ADBS.
- Pierre Fuzeau, Directeur associé, Groupe SERDA, Président de la commission générale Information et documentation : CG46, membre de l'AAF.
- Arnaud Jules, Responsable Département Archives et Patrimoine Historique, & Records Manager, France Telecom - Orange, membre de l'AAF et de l'ADBS.
- Marion Taillefer, Chargée de mission Dématérialisation des procédures et diffusion du droit, Secrétariat général du Gouvernement, membre de l'ADBS.
- Nathalie Villeneuve, Gestionnaire, Direction générale Société et Gouvernance, Bibliothèque et Archives Canada, membre de la délégation canadienne de l'ISO/TC 46/ SC11.

Contributeurs des retours d'expérience : Laureen Ninin-Barus pour PSA, Benoit Doessant pour TOTAL, Claire Cottin pour la Société Générale, Anne Citeau-Berg pour la Communauté Urbaine de Strasbourg Habitat, David Faurio pour la BnF. Florence Ott pour l'Université de Moncton, Campus de Shippagan, Canada

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

La conception graphique de la couverture a été réalisée par Jacqui BOGA, étudiante à Queensland University of Technology Brisbane, Stagiaire Records Manager chez Orange Labs.

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



AFNOR, Association française de normalisation

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

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



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

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

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



AAF, Association des archivistes 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 trimestriel pour ses adhérents, *la Lettre des archivistes* et une revue scientifique, *la Gazette des archives*, destinée à tous

ceux qui s'intéressent, directement ou indirectement, aux archives et à la profession d'archiviste. Ses différents groupes de travail publient par ailleurs et communiquent régulièrement leurs travaux sur leurs sites internet, lors de conférences. Créé en 1984, le Centre de Formation de l'AAF a déjà accueilli près de 12 000 stagiaires. Animés par des professionnels du secteur, les stages, généralistes ou spécialisés, portent sur la théorie archivistique, la connaissance des institutions et les différentes techniques et actions mises en œuvre dans les services d'archives.



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 1^{er} 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 or écrivez à 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 or email info@scc.ca.