

# La série de normes ISO 30300 ou le records management à maturité?

Autor(en): **Dekens, Charline**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Arbido**

Band (Jahr): - **(2012)**

Heft 2: **Normen und Standards = Normes et standards = Norme e standard**

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-770091>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# La série de normes ISO 30300 ou le records management à maturité?

Charline Dekens,  
Archives de la Ville de Lausanne

**A en juger par le nombre d'offres d'emploi de records managers parues ces derniers mois, du moins en Suisse alémanique, on peut estimer qu'il existe désormais une volonté réelle de la part de certaines directions de voir se développer un programme de records management (RM) au sein de leur entreprise, qu'elle soit publique ou privée.**

Cette percée est d'autant plus réjouissante que tous les professionnels de la discipline s'accordent sur le rôle absolument essentiel joué par les hauts responsables d'une organisation dans la réussite d'une démarche de RM. Le principe est du reste clairement énoncé dans la norme ISO 15489, le texte de référence pour le domaine à l'échelle internationale, publié en anglais en 2001, en français l'année suivante: «Il est recommandé que la direction se voie attribuer le plus haut niveau de responsabilité pour garantir le succès du programme de RM»<sup>1</sup>.

Si eCH, l'association visant à soutenir des travaux de normalisation dans le domaine de la cyberadministration, a

fait sienne cette norme dès 2003, la Confédération n'a quant à elle adopté l'ISO 15489 qu'en 2011. Or, la même année, ISO a soumis sa norme à un processus de revue systématique, de sorte qu'à l'issue d'une consultation auprès des organismes nationaux membres du comité technique de l'ISO TC 46, Information et documentation, Sous-comité SC 11, Gestion des archives courantes et intermédiaires, il appartiendra au sous-comité de décider du futur de l'ISO 15489 lors d'une réunion en mai. Cette réévaluation se justifie d'autant plus qu'une série de nouvelles normes est venue étoffer le paysage normatif international en matière de RM en 2011. Il s'agit de l'ISO 30300 Information et documentation – Système de management des documents d'activité – Principes essentiels et vocabulaire, et de l'ISO 30301 Information et documentation – Système de management des documents d'activité – Exigences. Quelles ont été les motivations de l'ISO TC46/SC11 pour produire ces deux normes compte tenu du succès de l'ISO 15489<sup>2</sup>?

Le RM ou la «gestion des documents d'activité», selon la traduction adoptée par l'ISO 30300, doit lui-même faire partie d'un système de management, c'est-à-dire un «système de gestion des documents d'activité» (SGDA) (ou «management system for records [MSR]» en anglais). Compris comme un «ensemble d'éléments d'un organisme interconnectés ou interactifs, définissant des politiques, objectifs et processus pour atteindre ces objectifs», le SGDA doit donc permettre «d'orienter et de contrôler un organisme en matière de gestion des documents d'activité»<sup>3</sup>. Outre la terminologie employée dans la série des normes relatives au SGDA (point 3), l'ISO 30300 établit les objectifs que ce dernier doit remplir (2.3) ainsi que les principes à appliquer pour réussir sa mise en œuvre (2.4), considérée comme une nécessité pour toute entreprise. La norme préconise notamment une approche par processus (2.5), met

l'accent sur le rôle joué par la direction (2.6), et rappelle le lien entre le SGDA et les autres systèmes de management (2.7). L'ISO 30301 s'attache à préciser ces principes (points 4–7), puis aborde la réalisation du SGDA lui-même, en précisant les processus et les contrôles liés aux documents d'activité à concevoir (8.2 et annexe A), et en évoquant l'établissement des systèmes documentaires (8.3). Sont également incluses des indications concernant l'évaluation des performances du SDGA et les mesures d'amélioration en cas de non-conformités (9 et 10).

On retrouve dans ces deux normes une partie des éléments développés dans les deux parties de l'ISO 15489, en particulier ceux relatifs aux avantages du RM, aux caractéristiques que doivent remplir les documents d'activité, aux procédures et contrôles constitutifs du RM, à la nécessité d'évaluer les performances du système, ou encore au besoin de formation. Les deux ensembles de normes se fondent sur les mêmes concepts, promeuvent les mêmes principes et spécifient les mêmes exigences à l'attention d'un programme de RM. Le vocabulaire diffère toutefois quelque peu en ce qui concerne la traduction française puisque dans l'ISO 15489, les records sont traduits par «documents d'archives». En outre, le cœur de cette norme concerne le «programme de RM» et «la conception et la mise en œuvre d'un système d'archivage» (ou «records system» en anglais).

La série des normes ISO 30300 se situe quant à elle à un niveau supérieur en considérant le management du programme de RM. Elle s'adresse d'abord aux décideurs d'une organisation, sans présupposer de connaissance préalable du RM chez eux, tandis que l'ISO 15489, en tant que «guide pratique», est davantage destinée à accompagner les professionnels du RM dans la mise en œuvre opérationnelle de leur programme. Il s'agit donc d'adopter une nouvelle stratégie pour promouvoir et rendre efficace le RM en s'adressant aux décideurs

- 1 ISO 15489-2:2001 Information et documentation – «Records Management» – Partie 2: Guide pratique, p. 2. Voir aussi ISO 15489-1:2001 Information et documentation – «Records Management» – Partie 1: Principes directeurs, p. 5
- 2 Cet article se fonde en partie sur un échange de correspondance avec un des auteurs de la norme ISO 30300, Carlota Bustelo, animatrice de l'ISO/TC 46/SC 11/GT 9, Systèmes de management des enregistrements – Exigences, et consultante indépendante en information et RM. Je la remercie ici chaleureusement des informations qu'elle a bien voulu m'apporter ainsi que de sa disponibilité.
- 3 ISO 30300:2011 Information et documentation – Système de management des documents d'activité – Principes essentiels et vocabulaire, p. 11

et aux gestionnaires, et en s'appuyant sur une «approche systémique du management» selon laquelle le RM doit être interopérable avec les autres systèmes de management<sup>4</sup>. Les arguments ont été affûtés à leur attention: le SGDA doit ainsi permettre une prise de décision fondée sur des preuves, les documents d'activité étant présentés comme des «actifs opérationnels, commerciaux et informationnels». Les avantages dégagés par le SGDA sont par ailleurs «vecteurs d'une amélioration des performances individuelles» pour tout le personnel de l'organisation<sup>5</sup>.

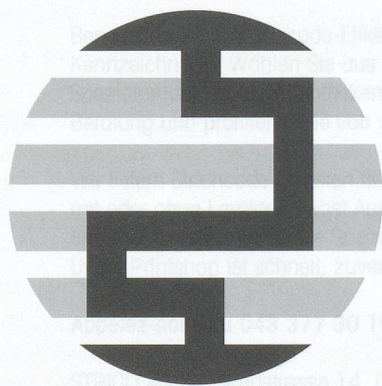
D'aucuns verront dans l'introduction de cette nouvelle série de normes la confirmation d'une course généralisée à la normalisation et s'interrogeront peut-être sur le bien-fondé d'une telle initiative pour porter le RM au-delà d'un cercle professionnel restreint. On peut certes se réjouir de la prise de recul que l'élaboration de ces nouvelles normes a nécessitée dix ans après l'introduction de l'ISO 15489, dont le succès s'avère somme toute relatif dans les faits. Plus qu'un aveu d'échec de celle-ci, cette volonté de positionner le RM au niveau des systèmes de management traduit une certaine maturité de la discipline. Il faut toutefois faire preuve de prudence. D'une part, celle-ci est toujours handicapée par des problèmes de traduction bien réels, qui témoignent à leur tour de différences de pratique plus ou moins significatives. Il suffit de considérer la polémique déclenchée par la modification de la traduction du mot «records» en

France pour s'en convaincre<sup>6</sup>. D'autre part, la littérature dédiée au RM reste mince, et dans ce contexte les normes revêtent une importance indéniable.

Fruit de l'expérience d'experts de 27 pays, la série ISO 30300 doit donc servir de fondation à la création d'un programme de RM ou renforcer les démarches déjà entreprises par les professionnels du domaine. Ceux-ci doivent bien entendu faire prévaloir l'adhérence à l'esprit des normes et leur adaptation au contexte de leur entreprise, plutôt que la recherche de leur respect à la lettre. Carlota Bustelo, un des auteurs de la série, qualifie de «très positif» l'accueil fait à ces normes, en particulier de la part d'organisations qui souhaitent acquérir un système électronique de gestion des documents d'activité, ou celles qui ont des difficultés à contrôler la documentation attenante à la mise en œuvre des normes de gestion de la qualité ISO 9000. Si l'ISO 30300 fait valoir une très forte intégration avec les autres normes de système de management, il demeure possible de déployer un SGDA sans bénéficier d'autres systèmes de management au préalable. En outre, d'autres normes doivent venir compléter la série, à savoir ISO 30302 et ISO 30304 qui offriront respectivement un guide de mise en œuvre et un guide d'évaluation, et ISO 30303 qui spécifiera les exigences relatives aux organismes d'audit et de certification. En effet, il sera désormais possible de faire certifier par des tiers son SGDA, ce qui n'était pas le cas avec l'ISO 15489.

Avant d'envisager la certification, reste à dénouer le délicat problème de la tension entre management et déploiement du RM. De part l'imbrication entre processus métier et création des documents, le records manager est amené à identifier les blocages en termes de livrables à l'intérieur d'un organisme, et les failles d'un système de gestion dont il attend par ailleurs démontrer la volonté de transparence et de traçabilité. La crise financière peut accroître la pression réglementaire, la normalisation peut rassurer la direction, mais elle ne peut pas injecter plus d'«éthique de gouvernance» dans un système de management antérieur au RM<sup>7</sup>. Un des mérites des normes ISO 30300 repose

- 4 ISO 30300:2011 Information et documentation – Système de management des documents d'activité – Principes essentiels et vocabulaire, p. 5
- 5 ISO 30300:2011 Information et documentation – Système de management des documents d'activité – Principes essentiels et vocabulaire, p. V. ISO 30301:2011 Information et documentation – Système de management des documents d'activité – Exigences, p. 7
- 6 Voir la pétition lancée par Marie-Anne Chabin à ce sujet et le débat qui s'en est suivi sur: [www.archive17.fr/index.php/Table/des-mots-pour-le-dire/traduction/](http://www.archive17.fr/index.php/Table/des-mots-pour-le-dire/traduction/), consulté le 9 avril 2012.
- 7 ISO 30300:2011 Information et documentation – Système de management des documents d'activité – Principes essentiels et vocabulaire, p. 5



# metasystems

## la communication globale

- Des solutions personnalisées en communication
- Conception, multimedia et nouvelles technologies
- Un réseau de professionnels de l'information

Chemin des Rosiers 2B • 1701 Fribourg • 079 660 62 66 • [gilliozs@metasystems.ch](mailto:gilliozs@metasystems.ch)

sur la réaffirmation de l'importance de la dimension organisationnelle et humaine face aux solutions techniques. Confrontés à des dirigeants souvent peu critiques face aux propositions de leur service informatique, les records managers savent aujourd'hui que ces

mêmes services sont eux-mêmes confrontés à des choix stratégiques dont le succès dépend toujours plus d'une bonne politique documentaire, comprenez un programme de RM qui a déjà fait ses preuves et peut accompagner les informaticiens dans la mise en œuvre de leurs projets.

alors qu'il est attendu des documents d'activité eux-mêmes qu'ils puissent «répondre aux défis de l'environnement mondial et numérique»<sup>9</sup>. Non seulement ces systèmes préexistent à la mise en place d'un programme de RM, mais on ne peut plus envisager les mêmes approches et les mêmes outils pour gérer des documents d'activité produits de manière électronique, la forme documentaire évoluant elle-même vers de nouvelles formes de «records». La modélisation des processus peut certes aider à y voir plus clair; encore faut-il savoir modéliser, et modéliser avec des outils qui peuvent être partagés par les professionnels des métiers et par les informaticiens. Une compétence supplémentaire qu'il faudrait voir inscrite dans les programmes de formation de nos futurs records managers<sup>10</sup> ...

8 Pierre Bonnet, *Management des données de l'entreprise: Master data management et modélisation sémantique*, Paris, 2009, p. 30

9 SO 30300:2011 Information et documentation – Système de management des documents d'activité – Principes essentiels et vocabulaire, p. V

10 Pour étayer la lecture des normes en question, on pourra se référer aux documents suivants: ISO/TC 46/SC 11, «Corrected frequently asked questions on ISO/DIS 30300 and ISO/DIS 30301 documents», 10 juin 2009, [http://project-consult.net/files/N1069\\_FAQ\\_on\\_ISODIS\\_30300\\_and\\_30301.pdf](http://project-consult.net/files/N1069_FAQ_on_ISODIS_30300_and_30301.pdf), consulté le 26 mars 2012. ISO TC46/SC11- Archives/records management, «Relationship between the ISO 30300 series of standards and other products of ISO/TC 46/SC 11: 1. Records processes and controls», mars 2012, [http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/-8800112/8800136/8800147/11600905/ISOTC46SC11\\_White\\_paper\\_relationship\\_30300\\_technical\\_standards12032012v6.pdf?nodeid=12422602&vernum=-2](http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/-8800112/8800136/8800147/11600905/ISOTC46SC11_White_paper_relationship_30300_technical_standards12032012v6.pdf?nodeid=12422602&vernum=-2), consulté le 26 mars 2012. Livre blanc 2 du CN11 intitulé «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», octobre 2011, [www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/livres-blancs/publication-d-une-deuxieme-version-du-document-introduction-a-la-serie-de-normes-iso-30300-systeme-de-gestion-des-documents-d-activite](http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/livres-blancs/publication-d-une-deuxieme-version-du-document-introduction-a-la-serie-de-normes-iso-30300-systeme-de-gestion-des-documents-d-activite), consulté le 9.mars 2012

On pense en particulier au cloud computing à l'heure où un «effort de réappropriation est d'autant plus urgent que l'informatique n'est pas seulement illisible pour les métiers, elle manque aussi de transparence pour les informaticiens eux-mêmes, pourtant en charge de les maintenir. Ils ne connaissent plus suffisamment les données qu'ils doivent administrer.<sup>8</sup>» On peut à cet égard regretter que ces normes soient encore élaborées dans une optique où le RM est conçu et déployé de manière indistincte face à des systèmes documentaires papiers ou électroniques,

Contact: [charline.dekens@lausanne.ch](mailto:charline.dekens@lausanne.ch)

## ABSTRACT

*Die Normenreihe ISO 30300 oder: Ist das Records Management erwachsen geworden?*

Die im Jahr 2011 erschienenen Normen ISO 30300 Information und Dokumentation – Managementsystem für Schriftgut: Grundlage und Begriffe – und ISO 30301 Information und Dokumentation – Managementsystem für Schriftgut: Anforderungen – behandeln die Verwaltung eines Programms für das Records Management und richten sich in erster Linie an die Führung von Unternehmen. Auch wenn sie sich auf die gleichen Konzepte und Prinzipien stützen wie die Norm ISO 15489 Information und Dokumentation – «Records Management», spezifizieren sie die Anforderungen an die Verwaltung eines Systems zum Records Management, das künftig auch Gegenstand einer Zertifizierung durch zuständige Organe sein kann (entsprechend der Zertifizierung, wie sie bisher schon für andere Managementnormen, z.B. zum Qualitätsmanagement, üblich ist).

Diese Entwicklung hängt zusammen mit der Erfahrung, die aus der Anwendung der Norm ISO 15489 gewonnen wurde, deren aktuelle Revision genau im richtigen Augenblick kommt.

(Übersetzung: as)