



UNIL | Université de Lausanne
Ressources informationnelles et archives
bâtiment Unicentre bureau 214
CH-1015 Lausanne

Université de Lausanne

Politique de records management

Records management et archivage électronique : cadre normatif

Ce qui se conçoit bien s'énonce clairement
Nicolas Boileau

Table des matières

Qu'est-ce que le « records management » ?	4
La gestion des documents électroniques – un réel besoin ?	5
Processus de normalisation et cadre normatif	6
Domaine méthodologique – normes de stratégie	6
Domaine fonctionnel – normes de conception et d'exploitation	7
Domaine technologique – normes techniques	9

<i>Liste des documents liés à la politique de records management</i>
Concept et explications
Glossaire
Organisation et classement des documents
Calendrier de conservation
Gestion des e-mails et utilisation de la messagerie électronique
Formats des documents numériques
Métadonnées des documents électroniques
Règles de nommage des documents électroniques
Records management et archivage électronique : cadre normatif

Qu'est-ce que le « records management » ?

Le *records management* (RM) est une fonction d'organisation et de gestion qui s'applique aux documents, données et informations, quels que soient leur forme et leur support (papier ou numérique), produits ou reçus par tout organisme public ou privé dans l'exercice de ses activités. Une norme internationale qui présente les principes et exigences en la matière a été élaborée en 2001 par l'organisme de certification ISO (ISO 15489). Cette norme est complétée par un corpus d'autres normes techniques et organisationnelles.

Bien qu'il s'agisse d'une pratique qui se situe au carrefour de la gestion des archives, de la gestion documentaire et de celle de la qualité, elle est basée sur des principes archivistiques et documentaires. Alors qu'en principe l'archivage est centrée sur la conservation, la communication et la mise en valeur, le RM s'intéresse à la gestion des risques et du cycle de vie de l'information liées au processus. Néanmoins, au sein de l'Université de Lausanne, la politique de RM tel que définit dans le présent document, englobe la gestion des archives.

Le RM vise donc la gestion, l'accès et la traçabilité des documents dès leur création ou réception dans un cadre d'activité opérationnelle, mais également la maintenance, l'utilisation, la mise à disposition et le sort final de ces documents. Il inclut le contrôle des processus de saisie de l'information et de preuve sur les affaires et les transactions. De ce fait, les principes du records management vont bien au-delà des exigences posées par des outils de gestion électronique de documents (GED).

Le RM intègre des outils de gestion tels que la politique de gestion des archives, le plan de classement des dossiers et documents d'activités et le calendrier de conservation qui définit les durées de conservation des informations et leur sort final (conservation historique ou destruction). Il comprend également des outils de gestion complémentaires tels que des politiques et procédures de gestion des documents sous un mode centralisé, de protection des documents essentiels, de nommage des fichiers électroniques, de gestion des e-mail, etc.

Le *records management* a donc pour finalité de permettre à un organisme de disposer à tout instant du document dont il a besoin pour conduire ses activités, répondre aux exigences légales et réglementaires, et faire valoir ses droits tout en lui permettant de constituer son patrimoine documentaire et de gérer les risques liés aux documents, données et informations. Au-delà de l'utilisation courante et intermédiaire des documents, les principes du RM sont nécessaires à une bonne gestion des documents sous forme électroniques et permettent la gestion dans le temps des informations à caractère historique.

La gestion des documents électroniques - un réel besoin ?

Les archives, dont les documents électroniques sont une composante, sont une source de gestion, nécessaire, tant au processus de prise de décisions qu'aux opérations quotidiennes, et ce, à tous les niveaux hiérarchiques. Si le Recteur, le secrétaire général ou le chef de service les consultent pour orienter leurs décisions, le collaborateur les utilise pour l'exercice de ses tâches opérationnelles.

Depuis l'arrivée de l'informatique et son utilisation dans les activités professionnelles quotidiennes, chaque employé détient une grande part de responsabilité dans la gestion des documents électroniques. Dans le domaine informatique, les notions d'original et de copie n'ont plus de sens du fait de l'impossibilité de distinguer ces deux états du document. On assiste ainsi à une multiplication du nombre de créateurs et de gestionnaires de l'information institutionnelle. La classification est un des moyens de gérer la profusion de documents et d'information et ses finalités demeurent plus étendues que le seul repérage (organisation, contextualisation, pratiques de gestion, sécurisation de l'information, etc.).

En outre, les documents d'aujourd'hui constituent un témoignage de l'existence et du rôle joué par l'institution dans son milieu professionnel et dans la société dans laquelle s'inscrit son activité. Leur importance est telle qu'à titre de ressources informationnelles, elles se situent au même rang que les ressources humaines, financières et matérielles dans une organisation. Sans gouvernance de son information, c'est-à-dire sans politique informationnelle, sans archives ou documents, sans personnel, sans financement ou sans locaux et équipements, une institution ne saurait répondre aux défis stratégiques et organisationnels du XXIème siècle.

Enfin, la mise en place de système de classement, de procédures de gestion et de modes de conservation répond, depuis le 1^{er} janvier 2012, à des obligations légales imposées par la loi sur l'archivage (LArch) et son règlement d'application (RLArch), ainsi que la loi sur la protection des données personnelles (LPrD) de 2007 et la loi sur l'information (LInfo) de 2002.

Processus de normalisation et cadre normatif

Les processus de normalisation, bien connus des domaines industriels et techniques, n'épargnent pas le monde de la gestion documentaire et particulièrement celui de la gestion des documents numériques. Que les standards utilisés soient formels (*de jure*) ou informels (*de facto*), ceux-ci offrent, de part leur caractère systématique, des garanties en terme de préservation des informations.

En matière de gestion documentaire (RM et gestion électronique des documents), beaucoup de normes ou de standards s'intéressent à des problématiques similaires ou liées, mais les approchent selon des perspectives différentes. Ainsi, notre étude met l'accent sur une vision interdisciplinaire, en prenant comme postulat de base le caractère complémentaire des différentes normes existantes.

En analysant les différents textes en la matière, et en prenant comme base de référence la norme ISO 15489, nous avons retenu trois domaines clés qu'il convient de maîtriser afin de garantir une gestion documentaire à long terme : le domaine méthodologique ; le domaine fonctionnel et le domaine technologique. A chacun de ces domaines, nous avons associé les normes ou standards qui les régissent, qui sont pris en compte lors de cette étude et devront l'être lors de l'implémentation d'une solution de gestion documentaire. D'autres normes ou standards peuvent être classés selon ces trois domaines et venir les compléter.

Domaine méthodologique – normes de stratégie

Cette famille de normes énonce de grands principes et des règles générales pour définir la stratégie d'archivage et d'organisation documentaire à mettre en place pour atteindre l'efficacité et la sécurité requise.

ISO 15489-1/2 : Information et documentation – Principes directeurs et guide pratique (2001)

Cette norme en deux parties, publiée en 2001 (en cours de révision), édicte la politique et les procédures du « Records management ». Cette formalisation garantit, par des « bonnes

pratiques », que tous les documents d'archives bénéficient de l'attention et de la protection appropriées, tout au long de leur cycle de vie, et que leurs valeurs de preuve et d'information sont susceptibles d'être mises en évidence plus efficacement et plus facilement. Cette norme offre le seul paradigme qui permet une approche complète et complémentaire de l'environnement papier et digital (voir le développement détaillé sur le RM, point 3.3.2 ci-dessous). La première partie pose le contexte général ainsi que les principes directeurs. La deuxième partie de la norme fournit une méthodologie pour sa mise en œuvre. Elle donne une vision générale des processus et des facteurs à prendre en considération dans les organismes qui souhaitent se conformer au RM.

DIRKS (Design and Implementation of Record Keeping Systems)

Ce standard australien, dont est issu en partie la norme ISO 15489, offre une méthodologie en huit étapes pour aider les organismes à mettre en place une gestion documentaire : comprendre le contexte dans lequel évolue l'organisme (étape A) ; identifier les problématiques de création, de contrôle et de consultation des documents à travers une analyse des activités de l'organisme et de l'environnement (étapes B et C) ; vérifier comment les politiques, procédures et pratiques organisationnelles mises en places satisfont les demandes de conservation des documents (étape D) ; développer les stratégies existantes ou redévelopper de nouvelles stratégies afin de répondre au mieux aux demandes (étapes E et F) ; implémenter, maintenir et auditer les stratégies mises en place (étapes G et H). Pour des questions de facilité, il est conseillé de se référer à la norme ISO 15489 plutôt qu'à la norme australienne DIRKS. Celle-ci peut néanmoins être utile pour la compréhension des principes de base du RM.

Domaine fonctionnel – normes de conception et d'exploitation

Les normes de conception et d'exploitation portent d'avantage sur les moyens que les principes. Elles préconisent des systèmes informatiques et des procédures d'exploitation pour garantir la pérennité et l'authenticité des informations.

ISO 14641-1 : Archivage électronique – Partie 1: Spécifications relatives à la conception et au fonctionnement d'un système d'informations pour la conservation d'informations électroniques (2012)

Cette norme, issue de la norme AFNOR Z 42-013, présente les mesures techniques et organisationnelles à mettre en œuvre pour l'enregistrement, le stockage et la restitution de

documents électroniques afin d'en assurer l'authenticité, l'intégrité, la fiabilité et l'exploitabilité aussi bien à court terme que dans la longue durée.

MoReq (Model Requirements for the Management of Electronic Records)

Ce texte, édité en anglais en 2001 sous le titre « Model Requirements for the Management of Electronic Records » par la Commission Européenne, et traduit en français en 2004, se veut un modèle concernant les exigences techniques pour l'organisation des systèmes d'archive électronique. Ce document insiste principalement sur les exigences fonctionnelles pour l'archivage électronique à des fins de preuve à l'aide d'un système d'archivage électronique (SAE). A titre de comparaison, on se référera au DoD 5015-2, norme similaire du département de la défense américain. En 2008, une mise à jour du MoReq (version 2 – exigences types pour la maîtrise de l'archivage électronique) a été publiée (<http://moreq2.editme.com/Home>). Comme avec la norme DoD 5015-2, MoReq2 permet la mise en œuvre d'une batterie de tests logiciels. Il est précisément rédigé pour faciliter des tests de conformité indépendants : une série de tests de conformité a été développée et est publiée à côté du modèle d'exigences. Enfin, la version MoReq2010 (Model Requirements for Records Systems), diffusée dès 2011, est la version à jour actuellement (<http://moreq2010.eu/>).

ISO 14721 : Systèmes de transfert des informations et données spatiales - Système ouvert d'archivage d'information - Modèle de référence (2003)

Ce standard de référence mise à jour en 2012 basé sur le modèle **OAIS** (Open Archival Information System) publié en 2002 offre un survol complet et généraliste de ce qui est nécessaire pour la conservation des documents (objets) numériques à travers le temps et les changements technologiques, lorsque ces documents ne sont plus utilisés dans leur environnement original. Outre des recommandations techniques, les termes et les concepts s'appliquant à un Système ouvert d'archivage d'information sont énoncés.

ICA-Req (2008) : Principes et exigences fonctionnelles pour l'archivage dans un environnement électronique

Cette norme a été publiée par le Conseil international des archives (CIA). Il prolonge et précise les recommandations émises dans la norme ISO 15489, dans le contexte électronique. Elle est plus synthétique que la norme européenne MoReq.

ISO 13008 : Information et documentation - Processus de conversion et migration des documents d'activité électroniques (2012)

Publiée en 2012, ISO 13008 définit les exigences, la planification et les procédures en matière de conversion (changement de format) et de migration (changement de support) des documents électroniques afin d'en préserver l'authenticité, l'intégrité, la fiabilité et l'exploitabilité.

ISO 13028 - Information et documentation - Mise en œuvre des lignes directrices pour la numérisation des enregistrements (2010)

Cette norme propose des directives pour la conduite de projets de numérisation. Elle analyse les processus de numérisation et de conservation des informations numérisées produites de façon à assurer l'authenticité, la fiabilité et l'intégrité des documents obtenus d'un bout à l'autre de la chaîne.

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

Les normes **ISO 30300 à 30304** visent la mise en place d'un système de gestion des documents d'activité (SGDA). Elles forment des bases de référence sur lesquelles nous fondons notre pratique documentaire. Le SGDA définit des politiques, des objectifs et des lignes directrices pour contrôler les documents d'activité (tous les documents produits et accumulés dans l'exercice de ses fonctions et activités d'une institution) à travers des systèmes documentaires.

Domaine technologique – normes techniques

Comme son nom l'indique, cette catégorie de normes vise essentiellement les aspects techniques liés à la préservation des informations numériques (logiciels, caractéristiques techniques des documents, etc.)

ISO 15836 : Information et documentation – L'ensemble des éléments de métadonnées du Dublin Core (2009)

Cette norme de métadonnées, issue du modèle Dublin Core, propose un ensemble d'éléments, simples, pour décrire une grande variété de ressources en réseau. Elle comprend 15 éléments dont la sémantique a été établie par un consensus international de professionnels provenant de diverses disciplines. L'objectif, au travers de la définition d'un ensemble de champs de

métadonnées standards, est de faciliter l'utilisation de ces informations dans des environnements applicatifs, par nature hétérogènes.

ISO 23081-1/2 : Information et documentation – Processus de gestion des enregistrements – Métadonnées pour les enregistrements – Partie 1 : Principes (2006), Partie 2 : Concepts et mise en œuvre (2009)

Cette norme fournit un guide pour comprendre, déployer et utiliser les métadonnées conformément au cadre défini par ISO 15489 et en prenant en compte l'ensemble des processus d'affaires y compris ceux de la gestion documentaire. Gestion documentaire et gestion des métadonnées sont ici étroitement associées.

ISO 19005-1 : Gestion de documents - Format de fichier des documents électroniques pour une conservation à long terme - Partie 1 : Utilisation du PDF 1.4 (PDF/A-1) (2005)

Cette norme, publiée en octobre 2005, expose les caractéristiques techniques d'un fichier PDF (Portable Document Format) archivable à long terme. Elle définit les conditions d'utilisation du format PDF pour une conservation durable des documents. Les documents visés sont ceux qui contiennent du texte et des images, à l'exclusion des séquences audio et vidéo. La norme détaille les fonctionnalités de génération de PDF à utiliser obligatoirement et celles à utiliser avec des restrictions.

NF Z42-020 : Spécifications fonctionnelles d'un composant « coffre-fort » numérique destiné à la conservation d'informations électroniques dans des conditions de nature à en garantir leur intégrité dans le temps (AFNOR-2012)

Cette norme contient un premier chapitre qui décrit les fonctions minimales que doit posséder un coffre-fort électronique. Le second volet précise sa mise en place. La norme ne s'intéresse pas directement au contenu de ce qui est archivé. Le coffre-fort ne se préoccupe pas de la signification de l'information et des aspects archivistiques, mais vise à assurer la préservation des informations sous forme de bits.