

# An International Standards framework for managing records for as long as required for organizational, social and cultural purposes

## Authors

- Judith Ellis – Managing Director, Enterprise Knowledge Pty Ltd, Australia; Convenor ISO TC46/ SC11/ WG8
- Xiaomi An – Professor, School of Information Resources Management, Renmin University of China; Project Leader ISO TC46/ SC11/ WG8
- (French translation) Charlotte Maday, Head of Archives and Records Management Service, University Paris Diderot-Paris 7, France, ISO TC46/ SC11 member.

## Summary

This paper outlines the standards and related technical reports developed by the international technical committee for records management ISO/TC 46/ SC11. SC11's focus is the evolving business, social and cultural contexts in which records are created, managed and used. Products include a suite of management systems for records standards – as a governance framework for recordkeeping. Related international standards and technical reports are the principal tools for designing, implementing, monitoring and improving records processes and controls. These include the foundation records management standard ISO 15489-2001, and products relating to metadata, work process analysis for records, guidelines for the digitization of records, digital records conversion and migration, and functional requirements for electronic records, all of which are also relevant to archives.

\* \* \* \* \*

Public sector records document the various functions, activities and transactions of the state in its dealing with citizens or other organizations. The management of recorded information is thus a cornerstone of any government's ability to ensure the degree of openness, accountability and integrity necessary to fulfill the government's basic responsibility to serve the public interest. This is fundamental to the capacity of the state to embrace sound governance in terms of the direct and indirect management of public affairs and the maintenance of the rule of law.<sup>i</sup>

Good management of recorded information in the private and non-profit sectors is also fundamental to the accountability and operational effectiveness of such organizations. However this quote in relation to developing countries is an appropriate way to introduce this paper on recordkeeping standards. It highlights the broader business, social and cultural contexts in which records are created, managed and used, whether in a paper environment, digital world, in current day-to-day business or as archives.

## Why Standards?

Standards are accepted specifications or codes of practice which define materials, methods, processes and practices. They provide a basis for determining consistent and acceptable minimum levels of quality, performance, safety and reliability. Standards are voluntary compliance documents which only become mandatory if called up in legislation or in contracts.

There are different types of standards (design, test, safety, systems). We are concerned with *System Standards*—specify requirements for the development and implementation of management systems, for example ISO 15489.

Some generic reasons for an organization to use standards are as follows with some examples of benefits in a recordkeeping environment:

- Establish a baseline – improve capability over time
- Simplicity – streamlines processes
- Consistency of understanding and practice
- Effectiveness, efficiency – avoid repeat work, store once – retrieve many times, add value and re use
- Cost avoidance – e.g. storage
- Improve business outcomes – business objectives tied to performance measurement
- Compliance – e.g. accountability, litigation protection
- Risk mitigation.

Specifically, recordkeeping standards can be used for:

- Legal compliance and protection (e.g. private sector)
- Meeting regulatory and accountability requirements (any sector)
- Risk management
- Assessment of specific areas of the organization, e.g. for quality certification
- Benchmarking - against other (like) organizations
- Gap analysis
- Set and assess performance measures
- Identify areas for corrective action
- Develop broad-based strategies for recordkeeping.

### **ISO/ TC 46/SC 11 – Background**

ISO/TC 46/SC 11 is the ISO technical committee for Information and documentation – Archives and records management. It was established in 1998, with Australia holding the Secretariat and Chair. It has 110 active participants, and 39 members (27 Participating and 12 Observers). SC11 has a formal liaison established with 15 other ISO committees and 3 other international bodies

The Committee has published 14 products to date, with a further nine products under development. Seven active Working Groups develop these products, which may be International Standards, Technical Report or Technical Specifications. There are three Joint Working Groups with other ISO committees.

SC11's overall direction is to establish a framework for managing records for as long as required for organizational, social and cultural purposes. To this end, its mission is to 'take a leading role in improving best practices in managing records by providing a framework as well as standards and guidance for the design and application of records practices and processes.'<sup>ii</sup>

One of the greatest challenges, but also achievement is that any output/product published from SC 11 represents the consensus of a wide range of jurisdictions from the developed and developing world. It requires a common understanding and articulation of, and agreement on recordkeeping concepts and best practice, the standards must speak with one voice.

In keeping with its mission, SC 11's scope is the standardization of best practices in managing archives and records by providing a managerial framework, as well as standards and guidance, for the design and application of records practices and processes to ensure authoritative and reliable information and evidence of business activity in organizations.<sup>iii</sup> Its subject area includes: creation, receipt, capture, maintenance, use, preservation and disposition of records and archives in all formats. This does include areas such as

recordkeeping metadata, digital repositories and preservation of digital records, records on the Web, management and business perspectives, eGovernment, eBusiness, data as records – or records as data.

SC11 is concerned with records and the related processes from their formative stages through all subsequent stages as long as they exist (and beyond) regardless of their custody (including secondary management and use, including management and use in an archival environment).<sup>iv</sup>

There are issues of overlap with other committees. Its scope specifically excludes the technologies and technical processes within the scope of ISO/TC 171 Document management applications. (TC 171's scope is the standardization of technologies and processes involving capture, indexing, storage, retrieval, distribution and communication, presentation, migration, exchange, preservation, integrity maintenance and disposal. Documents may be managed in micrographic or electronic form.) This group is currently working on a product 'Specification for software for the management of records'. This is of obvious concern to SC 11, as there are already existing functional specifications at the international level covering this topic, including the recently published ISO 16175 Parts 1,2 and 3.

Where potential or actual overlap with other TCs and SCs exists, Joint Working Groups are set up, for example with committees on IT Security techniques (JTC 1/SC 27), Quality management and quality assurance (ISO/TC 176).

### **Key Messages**

The key messages throughout SC11's standards and technical reports are that:

1. Records are evidence of business and an asset of an organization. That is records are evidence of decisions, actions, transactions made; they also have enduring value as business, commercial and knowledge assets for the organization and for others through re-use, over time
2. Records must be reliable, authentic, useable and have integrity
3. Records systems must be reliable, secure, compliant, comprehensive and systematic.<sup>v</sup>

This is based on how we define 'records' as a unique and special form of information: 'information created, received and maintained as evidence and as an asset by an organization or person, in pursuit of legal obligations or in the transaction of business'.<sup>vi</sup>

The content of SC11 products should be informed by principles agreed in a Concepts Statement 2006, some of which are:

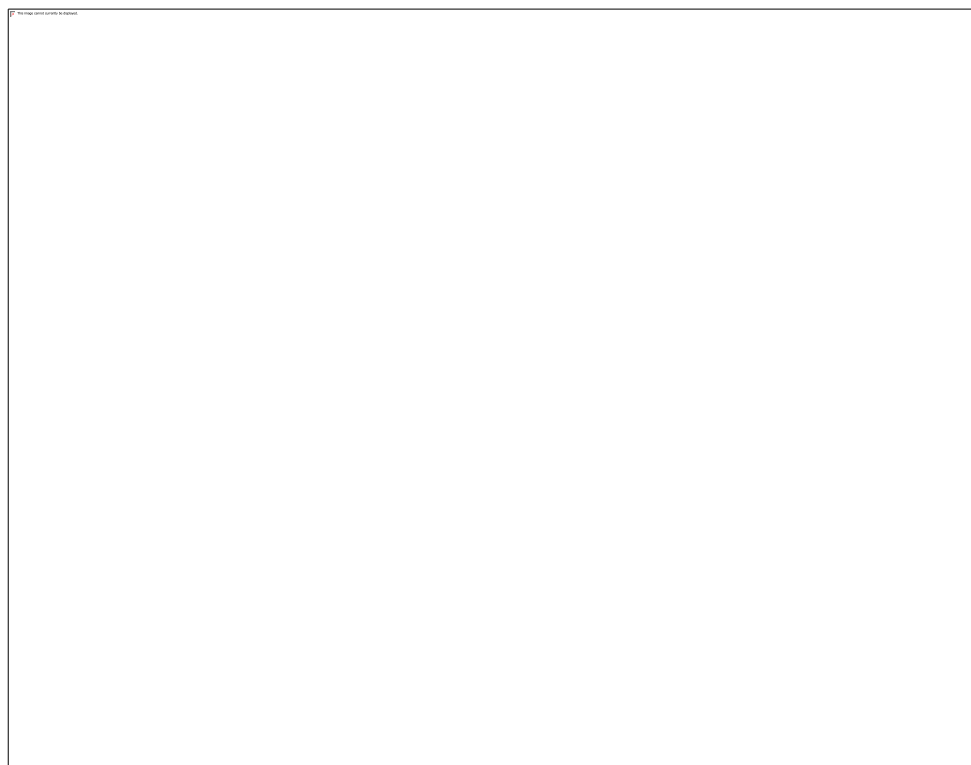
- Requirements for the authenticity, reliability, integrity and usability of records should be built into the design of business/records systems, and these essential characteristics of records should be maintained for however long the records are required to be preserved
- An outcomes oriented approach. The management of records should be aligned to the business requirements of the context in which they are created and managed. The proper management of records has to be integrated in business processes and systems and not a separate activity.
- Records have importance to a variety of groups, including managers, policy and legal staff, and IT professionals. Recordkeeping products should deal with the responsibilities for these groups for creating records and for maintaining the authenticity, reliability, integrity, and usability of records. Records are important as information assets and for corporate governance, transparency, and societal responsibility.
- Multiple parties may be involved with the delivery of records processes regardless of location and media.<sup>vii</sup>

The ISO work in recordkeeping develops guidance for a series of synergistic elements involving people, processes, tools and technologies. It is an approach that always includes consideration of the evolving business, social and cultural contexts which records are created, managed and used. This includes context based relationships between the records and the business, relationships among records and records systems, relationships to legal and societal context, and relationships to people who create, manage and use records. The view is not limited to an organization, but also across organizations or parts of organizations. It is a holistic approach.<sup>viii</sup>

### **ISO TC46/SC 11 - International Standards and Projects**

Figure 1 below is one way of representing available products and technical reports and their relationships.

**Figure 1 - Standards on MSR prepared by ISO/TC 46/SC 11 and related International Standards and Technical Reports<sup>ix</sup>**



SC11's products include a suite of management systems for records standards – a set of tools aimed specifically at management as a governance framework for records. They provide for the implementation of a systematic and verifiable approach to the creation and control of records, linked to issues of governance, business effectiveness, risk and security.

Related international standards and technical reports are the principal tools for designing, implementing, monitoring and improving records processes and controls. These include the foundation records management standard ISO 15489, and products relating to metadata, work process analysis for records, guidelines for the digitization of records, digital records conversion and migration, and functional requirements for electronic records, all of which are also relevant to archives.

ISO 15489 is seen as the foundation standard, with Parts 1 and 2 published in 2001. In the past 11 years ISO 15489 has been adopted by more than 50 countries, in the five continents, including: Kenya and South Africa; Canada and US; Malaysia, China, Korea and Japan; Australia and New Zealand; and most of the EU countries and recently Russia.

It has been translated into more than 15 languages, including: Mandarin, Portuguese, Japanese, Russian, some African languages, Spanish, French, German, Persian and others. It is estimated to be in top of ISO sales.

Below is a summary of other available products:

- *ISO 22310:2006 - Guidelines for standards drafters for stating records management requirements in standards.* This provides guidance for the drafters of (any sort of) standards, for the appropriate incorporation of records requirements, according to ISO 15489-1, ISO/TR 15489-2 and ISO 23081-1, which where those standards include the requirement for the creation and retention of records.
- *ISO 23081(2006-11) - Records management processes - Metadata for records - Part 1: Principles; Part 2: Conceptual and Implementation issues; Part 3: Assessment of Records management metadata sets.* This suite of standards covers: the principles that underpin and govern records management metadata, a framework for defining metadata elements consistent with the principles; and how to conduct a self-assessment on records metadata in relation to the creation, capture and control of records.
- *ISO/TR 26122:2008 - Work process analysis for records.* This provides guidance on work process analysis from the perspective of the creation, capture and control of records. It identifies two types of analyses - functional analysis and sequential analysis.
- *ISO/TR 13028:2010 - Implementation guidelines for digitization of records.* This provides guidelines for creating and maintaining records in digital format only, where the original paper, or other non-digital source record, has been copied by digitizing. This includes guidelines for digitization to ensure the trustworthiness and reliability of records, to enable consideration of disposal of the non-digital source records; to provide accessibility of digitized records for as long as they are required; strategies for creating digitized records fit for long-term retention; and management of non-digital source records following digitization.
- *ISO 16175 (2010-11) - Principles and functional requirements for records in electronic office environments - Part 1: Overview and statement of principles; Part 2: Guidelines and functional requirements for records in electronic office environments; Part 3: Guidelines and functional requirements for records in business systems.* The titles of these are self explanatory. Firstly Part 1 contains 12 principles, implementation issues and risk considerations; Parts 2 and 3 can be used as specifications for selecting systems, designing systems and assessing systems for recordkeeping functionality.
- *ISO 30300:2011 – Management systems for records – Fundamentals and vocabulary, and ISO 30301:2011- Management systems for records – Requirements.* These are discussed below.
- *ISO 13008:2012 - Digital records conversion and migration process.* This provides guidance for the planning issues, requirements, and procedures for the conversion and/or migration of digital records.

Current and new projects include:

- *ISO TR 17068 (a Technical Report due 2012) - Trusted third party repository for digital records.* This describes the services and processes to be provided by a Trusted Third Party Repository (TTPR) to ensure that the reliability and authenticity of digital records entrusted to their care can be demonstrated. This includes the basic principle of trustworthiness, the requirement for TTPR services, contract items for service level agreement, and requirements for facilities and management of TTPR.
- *ISO 30302 – Management system for records – Guidelines for implementation.* This is the guidance for implementing *ISO 30301 Management system for records – Requirements.*
- *ISO 30304 – Management system for records – Guidance for auditing and performance measurement.* This is suspended pending further research.

- *ISO TR 18128* (a Technical Report due 2013) – *Risk Assessment for records processes and systems*. This provides a method for identifying risks related to records and records systems, for assessing the effects risks or threats to records and record systems, for conducting an assessment of risks related to records and record systems, and for documenting identified and assessed risks in preparation for mitigation.
- *ISO TR – Implementation guidelines for disposition of records*. These guidelines are in the early stages development, based on work done in NZ.
- *ISO 15489 Parts 1 and 2 – Records management – systematic review*. It is time to review these two standards; a proposal on how to do this is under development.
- *TR – Records in web-based technology systems*. An ad hoc group is developing a technical specification or technical report regarding governance and risk management issues related to records which exist in web-based technology systems.

A new initiative for recordkeeping is the development of a series of Management systems for records standards, compatible with other management systems standards (MSS), such as the ISO 9000 Quality systems series.

A management system is a 'set of interrelated or interacting elements of an organization to establish policies and objectives, and processes to achieve those objectives'.<sup>x</sup> Management systems offer methodologies to make decisions and manage resources to achieve the organization's goals. MSS provide tools for a systematic and verifiable approach to organizational control in an environment that encourages good business practices and continuous improvement.

A management system for records (MSR) is a 'management system to direct and control an organization with regard to records'.<sup>xi</sup> The ISO 30300 series of MSR standards is aimed at organizations of all types and sizes, or group of organizations with shared business processes. The standards are designed to assist organizations to implement, operate and improve an effective management system for records. The MSR directs and controls an organization for the purposes of establishing a records policy and objectives and achieving those objectives with regard to records, using:

- a) defined roles and responsibilities
- b) systematic processes
- c) measurement and evaluation
- d) review and improvement.

This is very different from a 'records system' which is an 'information system which captures, manages and provides access to records over time'.<sup>xii</sup>

The MSR work was initiated in response to:

- a demand for an overarching standard or statement of principles and requirements
- the need for a message aimed at management - to make the benefits of good records creation and control relevant to the modern organization and get this on management agenda
- the need for tight integration between records processes and business processes – the aim is to provide a systematic and strategic approach to the creation and control of records
- the opportunity for alignment with areas interested in evidence-based processes (e.g. risk, compliance, or other MSS such as Quality, Information Security).

So far two products have been published:

- *ISO 30300 – Information and documentation – Management system for records – Fundamentals and vocabulary*

- *ISO 30301 – Information and documentation – Management system for records – Requirements*

The overall approach is:

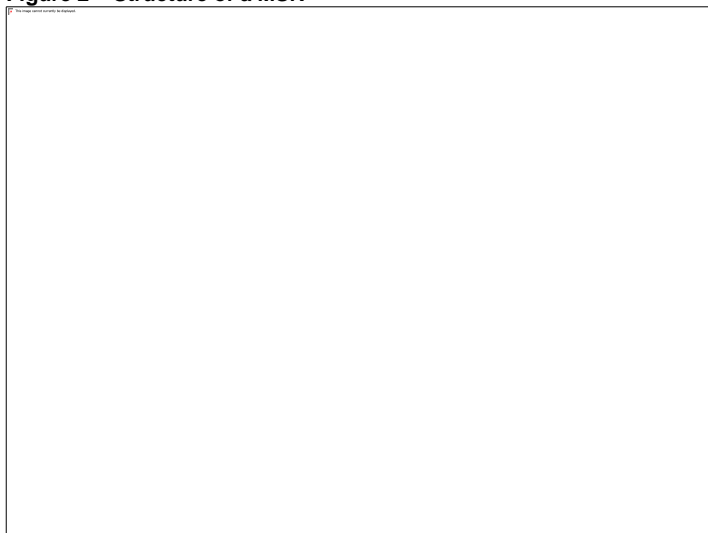
- To integrate records as part of the strategic objectives
- To link the overall management system to the operational records activities
- To implement a systematic framework for continual improvement
- To commit top management to provide the appropriate leadership, funds and people.

Various organizations may be interested in implementing an MSR:

- Organizations which have implemented any MSS (e.g. ISO 9000)
- Organizations which have formalized their recordkeeping model following best practices of ISO 15489
- Organizations where evidence of activities is a key issue (i.e. implementing social responsibility programme, regulatory environments, etc.)
- Organizations where managing information is the primary activity (i.e. regulatory bodies)
- Organizations implementing a framework to manage electronic records.

Figure 2 shows how the MSR determines the recordkeeping requirements and expectations of the interested parties (customers and stakeholders) and, through the necessary processes, produces as its output records that meet those requirements and expectations. Implementation involves designing and implementing records processes and controls – other recordkeeping standards such as ISO 153489, the metadata standards (ISO 23081), work process analysis technical report (ISO TR 26122), functional requirements (ISO 16175) and other products can be used here.

**Figure 2 – Structure of a MSR<sup>xiii</sup>**



### **Outcomes of Using International Standards for Recordkeeping**

Use of international standards enables a coordinated, consistent and integrated approach to establishing policy, objectives, targets and implementation techniques across an organization; thereby minimizing duplication, redundancy, costs and incompatible processes. As well as those internal benefits, there are a number of external facing outcomes:

- **Compliance** - It supports legal compliance and protection, accountability, ethical and corporate governance requirements, including support for litigation or due diligence.
- **Service Delivery** - It shows a commitment to improved service delivery, resource management and cost control – through making organizations more cost effective and

efficient and greater consistency of service provision based on authentic, reliable and usable information

- Risk control - It supports risk management, including security; reputation management; business continuity planning and implementation. For example *ISO 31000:2009 Risk management — Principles and guidelines* states: 'Risk management activities should be traceable. In the risk management process, records provide the foundation for improvement in methods and tools, as well as in the overall process'.<sup>xiv</sup>
- Trans boundary - It enables a common governance, policy and practice benchmarks across geographical boundaries, including different countries, cultures and jurisdictions. It also enables collaboration with other evidence-based interests, e.g. information security, quality and supports the integrated implementation of management systems.

Using international standards for recordkeeping can also be derived from or result in innovation. For example: implementation of standards can be used to build relationships and linkages among different standards and in a strategic way. This works especially well in the management systems environment, for example whereby management systems for records can be implemented in conjunction with management systems for quality or risk management. This can be done by consistent, coherent and smart approaches to overall organizational effectiveness and efficiency - to achieve organizational goals.

Standards can be applied in a scalable way according to an organization's regulatory context, size and complexity and assessment of risk. An organization can choose to go beyond a minimum level of conformance, and reach a higher level of capability which would improve overall organizational effectiveness and demonstrate continuous improvement. Implementation can include innovation through the clever use of supporting technologies, e.g. transformation to providing services online, or technological change leading to e-commerce and e-government practices, or design and redesign of work processes, and other techniques that result in improved business performance.

The drive for higher conformance and/ or innovation can be for competitive advantage (via market differentiation), or excellence in service delivery or performance – depending on the sector in which the organization operates.

### Case Study

An ICA Proposal for UNDP funding for the Management of Public Sector Records Project stated '...accountability, or the capacity of the government to ensure that officials answer to stakeholders on the disposal of their powers and duties, depends upon the existence of constitutional instruments which require that those in power are held accountable for their actions. These devices are underpinned by recorded information. Without the availability of reliable, verifiable and authentic records there can be no transparency, rules are not known, accountability cannot be ensured and uncertainties prevail. Increasingly, governments are being pressured by their societies to account for their actions through the records they generate and to ensure the protection of the rights of individual citizens through the proper collection, use, preservation and disposition of records'.<sup>xv</sup>

The Indonesia Australia Legal Development Facility (LDF), a five-year program funded by the Australian Agency for International Development (AusAID) aimed at strengthening the capacity of Indonesian governmental and civil society institutions to promote legal reform and the protection of human rights through a flexible program of support to key agencies and by responding to emerging issues. There were a number of projects. One was to get Indonesian Government legislation, regulations, Presidential decrees and similar instruments online.

SetKab (Indonesia's Cabinet Secretariat) maintains a key role in the legislative process in Indonesia, reviewing statute and drafting various regulations. The Department of Law and Human Rights is responsible for drafting statutes and publishing them in the state gazette.



SetKab maintains the archive for past laws and regulations – physically storing hardcopies of all laws adopted since Independence (1945). SetKab has all the information necessary to develop a comprehensive legislative database.

An aid-funded project was implemented to:

- a) provide SetKab with training and technical assistance to enable it to develop a functioning legislative database
- b) establish the framework for implementation of the legislative database and technology enhancements.

The hardcopy legislation of the Indonesian Government from independence to the present day was to be stored in a database and accessible to government and eventually the public (globally) via the Web. There were over 16,500 items dating 1945-2012.

It involved:

- Running a structured training course for senior managers – to equip them with the understanding of the recordkeeping framework required to implement this project
- Running a structured training course for operational staff responsible for the design of the database and all other recordkeeping infrastructure
- Budget submissions
- Change management and communication strategy
- Defining and allocating roles and responsibilities
- Project management and coordination of c.6 design and implementation teams; project risk identification and management
- Extensive review and redesign of work processes, and development of SOP's for those work processes
- System development/design – functional and technical - requirements analysis and system specification, tender process (development done by external party)
- Developing metadata schemes and guidelines for application, a security model, and template design
- Develop retention/disposal policy
- Procuring IT equipment and services
- Developing technical system management and maintenance processes, system administration and user support processes
- Establishing quality controls
- Training programs – for technical staff, system administration staff, senior managers and general staff
- Record conversion plan and implementation (scanning of 15,000 hardcopy documents to digital format)
- System prototyping and testing
- Rollout plan and rollout.

The system went live this year, and as at last month already has 42,300 visitors, 573,000 searches, 552,000 downloads.

The entire recordkeeping foundation for this project was based in the theories and concepts behind ISO 15489, and articulated as best practice. It informed all those components listed above.

We expect the ISO standards to be adopted and used in developed countries, and we have seen that gradually over the past 11 years with the success of ISO 15489. However increasingly we are seeing a heightened interest from developing countries in using such standards, in particular in government administration. With the release of the new ISO 30300 MSR standards some of the early questions and engagement has been from countries such as Nigeria, Kenya, South Africa and South America. Certification is high on the agenda.

In conclusion: through improved governance, policy and practice relating to information and recordkeeping, benefits to society enabled by implementation of international standards include:

- efficiency and responsiveness of government
- accountability and governance of public, private and non-profit organizations
- organizational compliance with international treaties, and law and regulation at any level
- establishment of trusted environments for the conduct of business between government and citizens and business and citizens, in particular involving electronic transactions and communication
- improved access to information
- preservation of collective memory.

### **Bibliography**

International Council on Archives, *The Management of Public Sector Records in Developing Countries*, (A Proposal from ICA, the International Council on Archives, Paris, France), 1997 (proposal for UNDP funding for the Management of Public Sector Records Project)

*ISO/TC 46/SC 11, ISO TC46/SC11 Strategic Directions, 19 January 2012*

*ISO 15489:2001- Information and documentation - Records management*

*ISO 22310:2006 – Information and documentation - Guidelines for standards drafters for stating records management requirements in standards.*

*ISO 23081:2006 - Information and documentation - Records management processes - Metadata for records*

*Part 1: Principles*

*Part 2: Conceptual and implementation issues*

*Part 3: Assessment of records management metadata sets.*

*ISO/TR 26122:2008 - Information and documentation - Work process analysis for records.*

*ISO/TR 13028:2010 - Information and documentation - Implementation guidelines for digitization of records.*

*ISO 16175 (2010-11) - Information and documentation - Principles and functional requirements for records in electronic office environments*

*Part 1: Overview and statement of principles*

*Part 2: Guidelines and functional requirements for records in electronic office environments*

*Part 3: Guidelines and functional requirements for records in business systems.*

*ISO 30300:2011 – Information and documentation - Management systems for records – Fundamentals and vocabulary*

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

*ISO 13008:2012 - Information and documentation - Digital records conversion and migration process.*

*ISO 9000 (2005-2009) - Quality management systems*

*ISO 27001:2005 - Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements*

*ISO 31000:2009 — Risk management — Principles and guidelines*

**ISO material quoted in this paper are extracts from the relevant cited standard, or based on it, and is reproduced with permission from SAI Global Ltd under Licence 1208- c030. The Standards can be purchased online at <http://www.saiglobal.com>**

## Endnotes

---

<sup>i</sup> International Council on Archives, *The Management of Public Sector Records in Developing Countries*, (A Proposal from ICA, the International Council on Archives, Paris, France), 1997 (proposal for UNDP funding for the Management of Public Sector Records Project)

<sup>ii</sup> ISO/TC 46/SC 11, *ISO TC46/SC11 Strategic Directions*, 19 January 2012

<sup>iii</sup> *ibid*

<sup>iv</sup> *ibid*

<sup>v</sup> ISO 15489 and ISO 30300.

<sup>vi</sup> ISO 30300, 3.1.7

<sup>vii</sup> Adapted from *ISO/TC 46/SC 11 Strategic Directions - Concepts Statement 2006*, 19 January 2012,

<sup>viii</sup> *ibid*

<sup>ix</sup> ISO 30300, Introduction

<sup>x</sup> ISO 30300, 3.4.1

<sup>xi</sup> *ibid*, 3.4.2

<sup>xii</sup> *ibid*, 3.4.4

<sup>xiii</sup> *ibid*, 2.5

<sup>xiv</sup> ISO 31000, 5.7

<sup>xv</sup> International Council on Archives, *The Management of Public Sector Records in Developing Countries*, *op cit*

---

## **Un Cadre normatif international pour gérer les documents d'activité aussi longtemps que nécessaire, pour répondre aux besoins organisationnels, sociaux et culturels**

### Auteurs

- Judith Ellis – Managing Director, Enterprise Knowledge Pty Ltd, Australia; Présidente du groupe de travail 8 du comité technique 46/ Sous-comité 11 de l'ISO
- Xiaomi An – Professeur, Ecole de Management des Ressources en Information, Renmin University of China; Chef de projet du groupe de travail 8 du comité technique 46/ Sous-comité 11 de l'ISO
- (traduction française) Charlotte Maday, Responsable du service Archives et Records Management, Université Paris Diderot-Paris 7, France, membre du comité technique 46/ Sous-comité 11 de l'ISO

### Résumé

Cette communication propose une vue d'ensemble des normes et rapports techniques associés, développés par le Comité technique international ISO/TC46/SC11 pour la gestion des documents d'activité. L'objet du SC11 est d'étudier le contexte économique (ou fonctionnel), social et culturel dans lequel les documents d'activité sont créés, gérés et utilisés, et ses évolutions. Ses publications incluent une série de normes sur les systèmes de management des documents d'activité, comme cadre de gouvernance pour la gestion des documents d'activité. Les normes internationales comme les rapports techniques qui y sont associés sont les outils principaux pour conceptualiser, implémenter, surveiller et améliorer les processus et contrôles sur les documents d'activité. Ceci inclut la norme fondatrice ISO 15489-2001, ainsi que les publications concernant les métadonnées, l'analyse des processus (appliquée à la gestion des documents d'activité), les recommandations pour la numérisation des documents d'activité, la conversion et migration des documents d'activité numériques, et les exigences fonctionnelles pour les documents d'activité électroniques, publications qui peuvent être dans une certaine mesure pertinentes pour les archives.

\* \* \* \* \*

Une bonne gestion de l'information est aussi fondamentale dans les entreprises privées que dans les associations et autres organismes à but non lucratif pour leur permettre de rendre des comptes et d'être efficaces dans leurs opérations.

Cette dernière affirmation, en relation avec les situations des pays en développement, est un bon moyen de débiter cet article sur les normes de gestion des documents d'activité. Cela met en exergue le contexte organisationnel, social et culturel plus large dans lequel les documents d'activité sont créés, gérés et utilisés, que ce soit dans un environnement papier, dans le domaine de l'électronique, dans un contexte quotidien d'activités ou en tant qu'archives.

### **Pourquoi des normes?**

Les normes sont des spécifications acceptées ou des codes de bonnes pratiques qui définissent matériels, méthodes, processus et pratiques. Elles constituent une base pour déterminer des niveaux minimums cohérents et acceptables de qualité, de performance, de sécurité et de fiabilité.

Les normes sont des documents que les organismes choisissent librement d'appliquer, ils ne deviennent obligatoires que lorsqu'ils sont cités dans la législation ou les contrats. Il existe plusieurs types de normes : les normes de conception, de test, de sécurité, de systèmes...

---

Nous traitons ici des normes de systèmes-exigences spécifiques pour le développement et l'implémentation des systèmes de gestion, par exemple l'ISO 15489.

Voici quelques raisons générales d'utiliser des normes pour un organisme avec quelques exemples d'avantages obtenus dans un environnement de gestion de documents d'activité :

- Mise en place de balises, de repères amélioration des capacités au fil du temps
- Simplification – processus rationalisés
- Cohérence entre compréhension et pratique
- Efficacité et rendement – éviter le travail répétitif : classé et conservé une fois, recherché et retrouvé plusieurs fois, donc supplément de valeur ajoutée
- Suppression des coûts supplémentaires par exemple pour le stockage
- Amélioration des résultats et des objectifs liés à la mesure de performance
- Conformité – capacité à rendre des comptes, protection contre les contentieux,
- Atténuation des risques

Les normes de gestion des documents d'activité peuvent être spécifiquement utilisées pour garantir les éléments suivants:

- Conformité réglementaire et protection légale (par exemple pour le secteur privé)
- Atteinte des exigences réglementaires et de responsabilité (tous secteurs)
- Gestion des risques
- Evaluation de domaines spécifiques de l'organisme, par exemple l'assurance qualité
- Etude comparative - par rapport à d'autres organismes
- Analyse des écarts
- Définition et évaluation des mesures de performance
- Identification des domaines où il est nécessaire de prendre des mesures correctives
- Élaboration de stratégies générales pour la gestion des documents d'activité.

### **ISO/ TC 46/SC 11 – Contexte**

ISO/TC 46/SC 11 est le sous-comité « *archives et gestion des documents d'activité* » du comité technique ISO pour l'information et la documentation. Ce comité a été créé en 1998. L'Australie en assure la présidence, et le secrétariat. Il est composé de 110 participants actifs (ou experts), et 39 participants (27 comités nationaux et 12 pays observateurs). Le SC11 a établi plusieurs liens officiels avec 15 autres comités techniques de l'ISO et 3 organisations normatives internationales.

Le comité a à ce jour publié 14 documents, et 9 sont en cours de d'élaboration.

Sept groupes de travail actifs sont en charge de rédiger ces publications, qui pourront être soit des normes internationales, des rapports techniques ou des spécifications techniques. Il existe par ailleurs trois groupes de travail joints travaillant avec d'autres comités de l'ISO.

L'objectif principal du SC11 est d'établir un cadre pour gérer aussi longtemps que nécessaire les documents d'activité, pour répondre à des besoins organisationnels, sociaux et culturels. A cette fin, sa mission est de "*jouer un rôle de premier plan pour améliorer les bonnes pratiques dans la gestion des documents d'activité en fournissant un cadre aussi bien que des normes et des guides pour la conception et l'application des pratiques et process pour les documents d'activité*"<sup>xv</sup>

L'un de ses plus grands défis, mais aussi l'une de ses plus importantes réussites, est que toute publication éditée par le SC11 représente le consensus d'un large panel de compétences internationales issues des pays développés et en voie de développement.

Cela requiert une compréhension, une articulation et un accord communs sur les concepts et bonnes pratiques de gestion des documents d'activité, les normes devant exprimer un point de vue unique et consensuel.

Conformément à la mission du SC11, le domaine d'expertise de celui-ci est la normalisation des bonnes pratiques dans la gestion des documents d'activité et archives en fournissant un cadre de gestion, ainsi que des normes et des directives, pour la conception et l'application de pratiques et processus pour la gestion des documents d'activité, afin d'assurer l'authenticité et la fiabilité des informations, et donner des preuves de l'activité des organismes.<sup>xv</sup> Son domaine d'études comprend : la création, la réception, la capture, la gestion, l'utilisation, la conservation et l'élimination des documents d'activité de tout formats. Cela inclut des domaines tels que les métadonnées de gestion des documents d'activité, des entrepôts de données numériques et la conservation des documents d'activité numériques, des documents d'activité sur internet, les perspectives de gestion et d'activités, le e-gouvernement et le e-commerce, ou encore des données comme documents d'activité ou vice-versa.

Le SC11 traite des documents d'activité et des process associés à partir de l'étape de création, jusqu'aux étapes ultérieures, aussi longtemps qu'ils existent (et au-delà), indépendamment de leur conservation (ceci incluant la gestion secondaire et l'utilisation, comprenant la gestion et l'utilisation dans un environnement d'archives).<sup>xv</sup>

Quelques problèmes de chevauchement de sujet avec d'autres comités techniques existent : les compétences du SC11 excluent les technologies et process techniques compris dans le champ d'études de l'ISO TC 171-Applications en gestion des documents. (Le domaine d'expertise TC 171 est la normalisation de technologies et processus faisant intervenir la capture, l'indexation, le stockage, la recherche, la diffusion et la communication, la représentation, la migration, l'échange, la conservation, l'intégrité et l'élimination. Les documents peuvent être gérés sous la forme micrographique ou électronique. Ce comité technique travaille actuellement sur une publication appelée "*Spécification pour un logiciel pour la gestion des documents d'activité*". Cela concerne évidemment le domaine d'expertise du SC11, car il existe déjà des spécifications fonctionnelles à un niveau international, couvrant ce sujet, à savoir les normes ISO 16175-1, 2 et 3<sup>xv</sup>, récemment publiées.

Lorsqu'il existe des chevauchements potentiels ou réels avec d'autres comités techniques et sous-comités, des groupes de travail joints sont créés, comme par exemple avec les comités sur les techniques de sécurité informatique (JTC 1/SC27), ou le comité "*management et assurance de la qualité*" (ISO/TC176).

### **Messages clés**

Les principaux messages, qui sous tendent l'ensemble des normes et rapports techniques publiés par le SC11 sont les suivants :

1. Les documents d'activités sont les preuves de l'activité d'un organisme et constituent ses actifs. Cela signifie que les documents d'activités sont des preuves des décisions, des actions, des transactions effectuées. Par leur réutilisation au fil du temps, ils ont en outre une valeur constante d'actifs matériels et immatériels pour l'organisme (données opérationnelles, commerciales, connaissances) et pour d'autres personnes ou organismes
2. Les documents d'activités doivent être fiables, authentiques, utilisables et intègres
3. Les systèmes documentaires doivent également être fiables, sécurisés, conformes, exhaustifs et systématiques.<sup>xv</sup>

Ceci est basé sur la façon dont nous définissons les "documents d'activité", à savoir comme une forme d'information spéciale et unique: "*informations créées, reçues et préservées*

*comme preuve et actif par une personne physique ou morale dans l'exercice de ses obligations légales ou la conduite de son activité".<sup>xv</sup>*

Les publications du SC11 devraient être enrichies par les concepts énoncés en 2006, parmi lesquels:

- Les exigences d'authenticité, de fiabilité, d'intégrité et d'utilisation des documents d'activité devraient être prises en compte dans la conception de systèmes de gestion de documents d'activité et ces caractéristiques essentielles des documents d'activité devraient être préservées le temps nécessaire
- Une approche orientée résultat. La gestion des documents d'activité devrait être en cohérence avec les exigences fonctionnelles du contexte de leur création et gestion. Une gestion des documents d'activité correcte doit être intégrée aux processus et systèmes d'activités et non pas en être une activité séparée.
- Les documents d'activité ont une importance pour des professionnels variés, aussi bien les administrateurs, que les services juridiques ou politiques, ou encore les professionnels de l'informatique. Les publications sur la gestion des documents d'activités devraient traiter des responsabilités de ces acteurs concernant la création de ces documents d'activité, et le maintien de leur authenticité, fiabilité, intégrité et possibilité d'utilisation. Les documents d'activités sont importants, comme actifs informationnels et pour la gouvernance de l'organisme, la transparence et la responsabilité sociétale.
- Plusieurs acteurs peuvent être impliqués dans la fourniture de services de gestion des documents d'activité, indépendamment de leur localisation ou du support média.<sup>xv</sup>

Dans ce domaine de la gestion des documents d'activité, la mission de l'ISO consiste à développer des lignes directrices pour une série d'éléments interagissant en synergie, impliquant personnes, processus, outils et technologies. C'est une approche qui prend toujours en considération l'évolution du contexte des activités, du contexte social et culturel dans lequel les documents d'activités sont créés, gérés et utilisés. Cela inclut la contextualisation des relations entre les documents d'activités et les activités, les relations entre les documents d'activités et leurs systèmes, les relations aux contextes sociétal et réglementaire, aux producteurs de documents, et à ceux qui les gèrent et les utilisent. Cette vision n'est pas limitée à l'organisme, elle peut concerner plusieurs organismes ou plusieurs parties de cet organisme. C'est une approche holistique.<sup>xv</sup>

### **ISO TC46/SC 11 - Normes internationales et projets**

La figure 1 ci-dessous permet de représenter les publications et rapports techniques disponibles et leurs relations entre eux.

*Figure 1 Normes sur les systèmes de gestion des documents d'activité (SGDA) élaborées par le sous-comité ISO/TC 46/SC 11 et autres normes internationales et rapports techniques en relation<sup>xv</sup>*

Les publications du SC11 comprennent une série de normes sur les systèmes de gestion des documents d'activités - un ensemble d'outils concernant spécifiquement le management comme cadre de gouvernance des documents d'activité. Elles fournissent le cadre nécessaire à l'implémentation d'une approche systématique et vérifiable de la création et du contrôle des documents d'activité, liés à des problématiques de gouvernance, d'efficacité dans les activités, de risque et de sécurité.

Les normes internationales et rapports techniques apparentés sont les outils principaux pour la conception, l'implémentation, la supervision et l'amélioration des processus et contrôles. Cela inclut la norme fondatrice sur le records management ISO 15489, et d'autres publications liées aux métadonnées, à l'analyse des processus pour la gestion des documents d'activité, des lignes directrices pour la numérisation des documents d'activités, la conversion et migration des documents d'activités numériques, et des exigences

fonctionnelles pour les documents d'activités électroniques, qui sont également valables pour les archives.

L'ISO 15489 est considérée comme la norme fondatrice, avec les parties 1 et 2 publiées en 2001. Durant ces 11 dernières années, l'ISO 15489 a été adoptée par plus de 50 pays, sur les cinq continents, y compris : le Kenya et l'Afrique du Sud, le Canada et les Etats Unis d'Amérique, la Malaisie, la Chine, la Corée et le Japon, l'Australie, et la Nouvelle Zélande, la plupart des pays européens et récemment, la Russie. La norme a été traduite dans plus de 15 langues, y compris le français le mandarin, le portugais, le japonais, le russe, les langues africaines, l'espagnol, l'allemand, le farsi etc. Elle est considérée comme l'une des normes ISO les plus vendues.

On trouvera ci-dessous la liste des autres publications disponibles:<sup>xv</sup>

- *ISO 22310:2006 – Information et documentation – Lignes directrices pour les rédacteurs de normes pour les exigences de "records management" dans les normes* : cette norme fournit des lignes directrices pour les rédacteurs de tous types de normes, pour l'incorporation appropriée des exigences pour les documents d'activité, en accord avec les normes ISO 15489-1, ISO/TR 15489-2 et ISO 23081-1, qui incluent l'exigence pour la création et la sauvegarde des documents d'activité
- *ISO 23081(2006-11) – Information et documentation – Processus de gestion des enregistrements - Métadonnées pour les enregistrements – Partie 1: Principes, Partie 2: concepts et mise en oeuvre; Partie 3: méthodes d'auto-évaluation*. Cette série de normes couvre les principes qui sous-tendent et gouvernent les métadonnées de gestion des documents, donne un cadre pour définir les éléments de métadonnées cohérents avec les principes, et détaille comment conduire une autoévaluation sur les métadonnées des documents d'activité en relation avec la création, la capture et le contrôle des documents d'activité
- *ISO/TR 26122:2008 – Analyse des processus et records*. Ce rapport technique donne des conseils pour conduire l'analyse des processus d'activités dans la perspective de la création, la capture et le contrôle des documents d'activités. Il identifie deux types d'analyse : fonctionnelle et séquentielle.
- *ISO/TR 13028:2010 – Mise en oeuvre des lignes directrices pour la numérisation des enregistrements*, donne des lignes directrices pour la création et le maintien des documents d'activité au format numérique seulement, lorsque le document papier originel, ou toute autre source non-numérique, a été numérisé(e). Sont inclus des conseils pour la numérisation afin d'assurer la fiabilité et l'exactitude des documents d'activité, afin de permettre de l'élimination éventuelle des sources non-numériques, mais également de permettre l'accès aux documents d'activités aussi longtemps que nécessaire, et enfin la gestion des sources non-numériques après la numérisation.
- *ISO 16175 (2010-11) – Principes et exigences fonctionnelles pour les enregistrements dans les environnements électroniques de bureau Partie 1: aperçu et déclaration de principes; Partie 2 Lignes directrices et exigences fonctionnelles pour les systèmes de management des enregistrements numériques ; Partie 3: Lignes directrices et exigences fonctionnelles pour les enregistrements dans les systèmes d'entreprises<sup>xv</sup>*. Les titres de ces normes sont explicites. Tout d'abord la partie 1 contient 12 principes, traite de l'implémentation et donne des réflexions sur les risques. Les parties 2 et 3 peuvent être utilisées comme des exigences pour la sélection, la conception et l'évaluation de systèmes pour les fonctionnalités de gestion de documents d'activités.
- *ISO 30300:2011 – Systèmes de gestion des documents d'activité – Fondamentaux et vocabulaire*, et *ISO 30301:2011- Systèmes de gestion des documents d'activité – Exigences*. Ces dernières publications sont présentées de manière détaillée ci après.
- *ISO 13008:2012 – Processus de conversion et migration des documents d'activité numériques*. Cette norme fournit des lignes directrices sur des questions de planification,



---

des exigences, et des procédures pour la conversion et/ou la migration de documents d'activités numériques.

Les projets en cours et nouvellement mis à l'étude sont :

- *ISO TR 17068* (un rapport technique à paraître en 2012) – *référentiel tiers de confiance pour les enregistrements électroniques*. Ce document décrit les services et processus qui doivent être fournis par un « entrepôt de données » ou « coffre fort numérique » géré par un tiers de confiance (Trusted Third Party Repository, TTPR) afin d'assurer que la fiabilité et l'authenticité des documents d'activité numériques qui leur sont confiés peuvent être démontrées. Cela inclut les principes de base de fiabilité, les exigences pour les services TTPR, les points de contractualisation pour les accords de niveau de service, et les exigences pour les locaux et la gestion des TTPR.
- *ISO 30302 – Systèmes de gestion des documents d'activité – Guide de mise en oeuvre*. Cette norme en cours de rédaction sera un guide pour implémenter la norme *ISO 30301- Systèmes de gestion des documents d'activités – Exigences*
- *ISO 30304 – Systèmes de gestion des documents d'activité – Guide pour l'évaluation*. Ce projet est suspendu en attendant des recherches ultérieures.
- *ISO TR 18128* (un rapport technique pour 2013) – *Evaluation du risque et évaluation pour les systèmes d'enregistrement*. Ce projet fournit une méthode pour identifier les risques relatifs aux documents d'activités et systèmes pour documents d'activité, pour évaluer les risques effectifs ou les menaces sur ceux-ci, pour conduire une évaluation des risques relatifs aux documents d'activités et systèmes pour documents d'activité et pour documenter les risques identifiés et évalués afin d'en préparer la mitigation.
- *ISO TR (sans numéro) – Mise en œuvre de lignes directrices pour la numérisation des enregistrements (sort final des documents d'activité)*. Ces lignes directrices sont à leurs premiers stades de développement, et fondés sur le travail effectué par la Nouvelle Zélande.
- *ISO 15489 parties 1 et 2 – Records management - revue systématique*. Il est temps de procéder à la révision de ces deux normes: une proposition pour effectuer cette revue est en cours de développement.
- *TR – Documents d'activités dans un environnement web/ système basé sur la technologie web*. Un groupe ad hoc développe actuellement une spécification technique ou un rapport technique concernant des questions sur la gouvernance et la gestion du risque relatives aux documents d'activité dans des environnements web.

Le développement de séries de normes sur les systèmes de gestion des documents d'activités, est une initiative nouvelle pour la gestion des documents d'activité et est en relation avec d'autres normes de système de management (*MSS-Management Systems standards*), telle la série de normes ISO 9000 sur les systèmes qualité.

Un système de management est un "ensemble d'éléments d'un organisme interconnectés ou interactifs, définissant des politiques, objectifs et processus pour atteindre ces objectifs".<sup>xv</sup> Les systèmes de management offrent une méthodologie pour prendre des décisions et gérer les ressources pour atteindre les buts fixés par l'organisme. Les normes de systèmes de management fournissent des outils pour une approche systématique et vérifiable du contrôle organisationnel dans un environnement qui encourage l'adoption de bonnes pratiques et l'amélioration continue de ces dernières.

Un système de gestion des documents d'activité (*SGDA, Management System for Records ou MSR en anglais*) est un "système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de gestion des documents d'activité".<sup>xv</sup> La série ISO 30300 de normes sur les SGDA est destinée aux organismes de tous types et de toutes tailles, ou à des groupes d'organismes qui partagent leurs processus d'activités. Ces normes sont faites

---

pour aider les organismes à l'implémenter, gérer, et améliorer un SGDA efficace. Le SGDA oriente et contrôle l'organisme dans le but d'établir une politique et des objectifs pour les documents d'activité et ainsi réaliser ces objectifs, en s'appuyant sur :

- a) des rôles et responsabilités définis
- b) des processus systématiques
- c) des mesures et évaluations
- d) l'audit et l'amélioration.

Il est à noter qu'un SGDA diffère d'un système documentaire (*records system*) qui est un "système d'information qui intègre, organise, gère et rend accessibles les documents d'activité dans le temps".<sup>xv</sup>

La rédaction des normes sur les SGDA a été initiée en réponse à :

- une demande de norme ou de déclaration de principes et exigences englobante
- le besoin d'un message destiné au Management - afin de souligner les bénéfices de la création et du contrôle des documents d'activité pour une organisation moderne et de l'inscrire à l'ordre du jour de la Direction
- le besoin d'une intégration étroite entre les processus documentaires et les processus d'activité : le but étant de fournir une approche systématique et stratégique pour la création et le contrôle des documents d'activité
- l'opportunité d'un rapprochement avec des domaines concernés par les preuves des processus (i.e : risques, conformité, ou autres normes de gestion de la qualité comme la Qualité, la sécurité de l'information).

Jusqu'ici deux normes ont été publiées:

- *ISO 30300 – Information et documentation – Systèmes de gestion des documents d'activité – fondamentaux et vocabulaire*
- *ISO 30301 – Information et documentation – Systèmes de gestion des documents d'activité – exigences*

L'approche générale est la suivante:

- intégrer les documents d'activité dans les objectifs stratégiques de l'organisme
- relier l'ensemble du système de gestion aux activités opérationnelles sur les documents d'activités
- implémenter un cadre systématique pour une amélioration continue
- impliquer les directions générales afin qu'elles fournissent le leadership, les financements et les ressources humaines nécessaires.

Différents organismes sont susceptibles d'implémenter un système de gestion des documents d'activité :

- les organismes qui ont déjà implémenté des normes qualité (par exemple les ISO 9000)
- les organismes qui ont formalisé leur modèle de gestion des documents d'activité en suivant les bonnes pratiques de l'ISO 15489
- les organismes pour lesquelles la preuve de leurs activités est une question primordiale (ie: implémentation de programmes de responsabilité sociale environnements réglementaires...)
- les organismes où la gestion de l'information est l'activité principale (ie les organismes régulateurs ou autorités de contrôle)
- les organismes implémentant un cadre pour la gestion des documents d'activité au format électronique.

La Figure 2 montre comment les SGDA déterminent les exigences de gestion des documents d'activité et les attentes des parties intéressées (consommateurs et tiers ayant droits) et à travers les processus nécessaires, produisent des documents d'activités qui satisfont ces exigences et attentes. L'implémentation implique la conception et l'implémentation de processus documentaires et de contrôles- d'autres normes de gestion des documents d'activité comme l'ISO 15489, la norme pour les métadonnées (ISO 23081), le rapport technique sur l'analyse des processus (ISO TR 26122), les exigences fonctionnelles (ISO 6175), et d'autres publications peuvent aussi être utiles.

**Figure 2 – Structure d'un SGDA<sup>xv</sup>**

### **Résultats de l'utilisation des normes internationales pour la gestion des documents d'activité :**

L'utilisation de normes internationales permet une approche coordonnée, régulière et intégrée pour établir des politiques, des objectifs, des cibles et des techniques d'implémentation à travers l'organisme, minimisant ainsi la duplication, les redondances, les coûts et les processus incompatibles. En plus de ces bénéfices internes, on constate également de nombreux gains externes:

- Conformité : ces normes assurent la conformité légale et la protection contre les contentieux, la capacité à rendre des comptes, la bonne gouvernance éthique et interne à l'organisme
- Prestation de service - l'adoption de ces normes montre que l'organisme s'engage à améliorer sa prestation de service, la gestion des ressources et le contrôle de coûts, à travers le contrôle du rapport coût/efficacité pour l'organisme, en rendant son organisation plus efficace et lui donnant une plus grande cohérence dans la prestation de service basée sur des informations authentiques, fiables et utilisables.
- Contrôle des risques - cela permet d'appuyer la gestion des risques, y compris concernant la sécurité, la gestion de la réputation, la planification et l'implémentation de la continuité de service. Ainsi, l'ISO *ISO 31000:2009 Management du risque — principes et lignes directrices* indique que les activités de management du risque doivent être traçables. Dans le processus de gestion du risque, les documents d'activité fournissent la base pour l'amélioration des méthodes et outils, aussi bien que les processus généraux.<sup>xv</sup>
- Approche internationale - cela permet une comparaison des gouvernances, politiques et pratiques communes, au delà des frontières géographiques, des cultures et des administrations. cela permet aussi la collaboration avec d'autres domaines d'intérêt basés sur la preuve, comme la sécurité de l'information, la qualité, et soutient l'implémentation intégrée des systèmes de gestion.

Utiliser des normes internationales pour la gestion des documents d'activité peut aussi provenir de ou se traduire par une innovation. Par exemple, l'implémentation de normes peut être utilisée pour construire des relations et des liens entre normes différentes dans un but stratégique. Cela fonctionne bien en particulier dans les environnements de systèmes de management, par exemple lorsque les systèmes de gestion de documents d'activité peuvent être implémentés en conjonction avec les systèmes de management de la qualité ou de gestion du risque. Cela peut être réalisé par des approches régulières, cohérentes et intelligentes de l'efficacité et de l'efficacité organisationnelle générale-pour atteindre des objectifs organisationnels.

Les normes peuvent être déclinées à des degrés ou échelles divers selon le contexte réglementaire de l'organisme, sa taille, sa complexité et son évaluation des risques. Un organisme peut choisir d'aller au-delà d'un niveau minimum de conformité, pour atteindre un niveau de compétence plus élevé, qui peut améliorer l'efficacité organisationnelle globale et démontrer l'amélioration continue. L'implémentation peut inclure l'innovation à travers l'usage intelligent de technologies d'appui, comme le passage à la fourniture de services en ligne, ou

---

le changement technologique conduisant aux pratiques d'e-commerce et d'e-gouvernement, ou la définition (ou redéfinition) des processus de travail et d'autres techniques dont résultent une amélioration des performances.

La recherche d'une conformité et/ou d'une innovation accrues peut aussi se traduire par un avantage compétitif (concurrentiel sur le marché), ou l'excellence dans la qualité de service ou la performance, selon le secteur dans lequel opère l'organisme.

### Etude de cas

Un rapport de l'ICA pour un financement du PNUD sur la gestion des documents d'activités (*records*) dans le secteur public affirme que la capacité du gouvernement à rendre des comptes ou à s'assurer que les fonctionnaires répondent bien aux ayants-droits sur la bonne exécution de leurs pouvoirs et obligations, dépend de l'existence d'instruments constitutionnels qui requièrent que les dirigeants soient tenus pour responsables de leurs actions. De telles mesures sont basées sur les informations enregistrées dans les documents d'activités. Sans documents fiables, vérifiables et authentiques, il ne peut y avoir de transparence, les règles ne sont pas connues, la responsabilité ne peut être assurée et l'incertitude domine. De plus en plus, les gouvernements sont contraints par leurs sociétés civiles de rendre compte de leurs actions, à travers les documents générés par leurs activités, et d'assurer la protection des droits des citoyens à travers de bonnes pratiques de collecte, d'utilisation, de conservation et d'élimination des documents".<sup>xv</sup>

L'établissement australo-indonésien pour le développement de la réglementation (*Indonesia Australia Legal Development Facility (LDF)*), un programme quinquennal financé par l'agence australienne pour le développement international (*Australian Agency for International Development (AusAID)*) a pour mission de renforcer les compétences du gouvernement indonésien et des institutions de la société civile pour promouvoir la réforme de la législation et la protection des droits de l'homme à travers un programme flexible de support aux agences-clés et en répondant aux problèmes émergents. Il existe un grand nombre de projets, parmi lesquels celui de rendre accessibles en ligne la législation, la réglementation, les décrets présidentiels et documents officiels similaires du gouvernement indonésien. SetKab (le secrétariat de Cabinet indonésien) a joué un rôle prépondérant dans le processus législatif en Indonésie, révisant les lois et rédigeant plusieurs règlements. Le département de la Loi et des droits de l'Homme est responsable de la rédaction des lois et de la publication de celles-ci au Bulletin officiel de l'Etat. SetKab conserve les archives des législations antérieures – conservation physique de toutes les versions papier des lois adoptées depuis l'indépendance (1945). SetKab dispose de toutes les informations nécessaires pour créer une base de données législatives exhaustive.

Un projet financé par ce programme d'aide a été établi pour:

- a) fournir au SETKab une assistance technique et une formation, pour permettre le développement d'une base de données législative fonctionnelle
- b) établir le cadre d'implémentation de la base de données législative et des évolutions techniques.

La version imprimée de la législation du gouvernement indonésien, de son indépendance à nos jours devait être conservée dans une base de données accessible au gouvernement et éventuellement au public (à l'échelle mondiale) via le web. Il existait alors environ 16 500 articles pour la période 1945 - 2012.

Cela a impliqué :

- la mise en place de cours structurés de formation pour les cadres supérieurs afin de les outiller pour la compréhension du cadre de gestion des documents d'activités nécessaire pour implémenter ce projet.

- 
- des demandes de budget
  - des changements dans la stratégie de gestion et de communication
  - la définition et l'attribution des rôles et des responsabilités
  - la gestion de projet et la coordination d'environ 6 équipes de conception et d'implémentation; l'identification et la gestion des risques
  - l'examen extensif et la reconceptualisation des processus de travail, et le développement de processus opératoires normalisés (*Standard operating procedures*) pour ces processus de travail
  - le développement/conception (fonctionnelle et technique) d'un système- l'analyse des exigences et spécifications du système, un processus d'appel d'offres (pour les développements confiés à une société externe)
  - le développement de schémas de métadonnées et de lignes directrices pour leur application, d'un modèle de sécurité et la conception de modèles
  - le développement d'une politique de conservation/élimination.
  - la fourniture d'équipements et de services informatiques et technologiques
  - le développement de la gestion technique du système et les processus de maintenance, l'administration du système et les processus de support utilisateur.
  - l'établissement de contrôles qualité
  - des programmes de formation pour les équipes techniques, d'administration système, les cadres supérieurs et l'ensemble du personnel.
  - un plan de conversion des documents d'activité et son implémentation (scan de 15,000 documents papier au format numérique)
  - prototypage du système et tests
  - plan de déploiement et déploiement.

Le système est passé en production cette année, et selon les statistiques relevées le mois dernier a déjà fait l'objet de 42 300 visites, 573 000 recherches, et 552 000 téléchargements.

Les fondements de la gestion des documents d'activités pour ce projet étaient basés sur les théories et concepts de l'ISO 15489, et articulés avec les bonnes pratiques. Ils mettaient en oeuvre tous les composants énumérés dans la présente communication.

Nous espérons que les normes ISO seront adoptées et utilisées dans les pays en développement, et nous avons constaté le succès progressif, au cours des 11 dernières années, de l'ISO 15489. Mais nous constatons également l'intérêt croissant des pays en développement pour l'utilisation de telles normes, en particulier dans l'administration gouvernementale. Avec la publication des nouvelles normes ISO 30300, les premières questions et adhésions à ce projet sont venues de pays comme le Nigeria, le Kenya, l'Afrique du Sud et l'Amérique du Sud : la certification est pour eux très importante.

En conclusion : à travers une amélioration de la gouvernance, des politiques et des pratiques relatives à la gestion de l'information et des documents d'activité, les bénéfices pour la société permis par l'implémentations de telles normes internationales comprennent:

- efficacité et responsabilité du gouvernement
- capacité à rendre compte et bonne gouvernance des organismes publics, privés et non lucratifs
- conformité des organisations avec les textes internationaux, les lois et règlements à tous niveaux

- établissement d'un environnement de confiance pour la conduite des relations entre le gouvernement et les citoyens, ainsi que les entreprises et les citoyens, en particulier lorsque des transactions et communications électroniques sont utilisées.
- accès amélioré à l'information
- conservation de la mémoire collective.

## Bibliographie

Conseil international des archives, *The Management of Public Sector Records in Developing Countries*, (une proposition du Conseil international des archives, Paris, France), 1997 (dans le cadre d'une demande de financement PNUD)

ISO/TC 46/SC 11, *ISO TC46/SC11 Directions stratégiques*, 19 Janvier 2012

*ISO 15489:2001 – Information et documentation – Records management*

*ISO 22310:2006 – Information et documentation – Lignes directrices pour les rédacteurs de normes pour les exigences de "records management" dans les normes.*

*ISO 23081:2006 - Information et documentation – Processus de gestion des enregistrements – Métadonnées pour les enregistrements – Partie 1: Principes, Part 2: concepts et mise en oeuvre; Part 3: méthodes d'auto-évaluation.*

*ISO/TR 26122:2008 – Analyse des processus et recor*

*ISO/TR 13028:2010 – Mise en oeuvre des lignes directrices pour la numérisation des enregistrements*

*ISO 16175 (2010-11) – Principes et exigences fonctionnelles pour les enregistrements dans les environnements électroniques de bureau Part 1: aperçu et déclaration de principes; Part 2 Lignes directrices et exigences fonctionnelles pour les systèmes de management des enregistrements numériques Part 3: Lignes directrices et exigences fonctionnelles pour les enregistrements dans les systèmes d'entreprises.*

*ISO 30300:2011 – Systèmes de gestion des documents d'activité – Fondamentaux et vocabulaire*

*ISO 30301:2011 – Systèmes de gestion des documents d'activité – Exigences.*

*ISO 13008:2012 – Processus de conversion et migration des documents d'activité numériques.*

*ISO 9000 (2005-2009) - Management de la qualité*

*ISO 27001:2005 Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Systèmes de management de la sécurité de l'information – Exigences*

*ISO 31000:2009 — Management du risque – Principes et lignes directrices*

Matériau ISO citée dans ce document sont des extraits de la norme pertinente citée, ou s'appuie sur elle, et est reproduite avec la permission de SAI Global Ltd sous licence 1208-C030. Les normes peuvent être achetés en ligne à <http://www.saiglobal.com>

## notes de fin de page

<sup>xv</sup> ISO/TC 46/SC 11, *ISO TC46/SC11 directions stratégiques*, 19 janvier 2012

<sup>xv</sup> *ibid*

<sup>xv</sup> *ibid*

<sup>xv</sup> Note de la traduction : il s'agit de la transposition de la norme ICAReq publiée par l'ICA et approuvée après examen international par le SC11 en 2010

<sup>xv</sup> ISO 15489 et ISO 30300.

<sup>xv</sup> ISO 30300, 3.1.7

---

<sup>xv</sup> adapté de l'ISO/TC 46/SC 11 *directions stratégiques - déclaration de concept 2006*, 19 janvier 2012,

<sup>xv</sup> *ibid*

<sup>xv</sup> ISO 30300, Introduction

<sup>xv</sup> note de la traduction : la traduction française des titres des normes ci-dessous est antérieure à la terminologie francophone adoptée en 2011 à l'occasion de la publication des normes ISO0300-30301, en particulier de l'expression "documents d'activité" pour "records" et "gestion des documents d'activité" pour "records management". Les titres des normes en français seront harmonisés lors de leurs révisions respectives dans les années à venir

<sup>xv</sup> note de la traduction : il s'agit de la transposition de la norme ICAREq publiée par l'ICA et approuvée après examen international par le SC11 en 2010

<sup>xv</sup> ISO 30300, 3.4.1

<sup>xv</sup> *ibid*, 3.4.2

<sup>xv</sup> *ibid*, 3.4.4

<sup>xv</sup> *ibid*, 2.5

<sup>xv</sup> ISO 31000, 5.7

<sup>xv</sup> International Council on Archives, *The Management of Public Sector Records in Developing Countries*, *op cit*