
**Information et documentation —
Analyse des processus pour la gestion
des informations et documents
d'activité**

Information and documentation — Work process analysis for records

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/TR 26122:2008

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/10220f9d-3c28-42d5-b0f1-7e8a1ca273c6/iso-tr-26122-2008>



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/TR 26122:2008

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/10220f9d-3c28-42d5-b0f1-7e8a1ca273c6/iso-tr-26122-2008>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2008

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Version française parue en 2014

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Réaliser l'analyse des processus	2
4.1 Généralités.....	2
4.2 Prise en compte des documents d'activité dans l'analyse des processus.....	2
4.3 Périmètre et dimensionnement de l'analyse des processus.....	3
4.4 Participants et validation.....	4
4.5 Responsabilités.....	4
5 Revue du contexte	5
5.1 Généralités.....	5
5.2 Résultats de la revue du contexte.....	6
6 Analyse fonctionnelle	6
6.1 Généralités.....	6
6.2 Analyse des fonctions.....	6
7 Analyse séquentielle	8
7.1 Généralités.....	8
7.2 Identification de l'enchaînement des transactions dans un processus.....	9
7.3 Résultats de l'analyse de l'enchaînement d'activités dans un processus.....	10
7.4 Identification et analyse des écarts dans le processus.....	10
7.5 Résultats de l'analyse des écarts dans le processus.....	11
7.6 Etablissement des règles d'identification des composantes des activités.....	11
7.7 Résultats de l'analyse des règles de base pour les transactions.....	12
7.8 Identification des liens vers d'autres processus.....	12
7.9 Résultats de l'analyse des liens avec d'autres processus.....	13
8 Validation de l'analyse des processus avec les acteurs	13
8.1 Généralités.....	13
8.2 Processus de validation.....	14
8.3 Résultats de la validation avec les acteurs.....	14
Bibliographie	15

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2, www.iso.org/directives.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou sur la liste ISO des déclarations de brevets reçues, www.iso.org/patents.

Les éventuelles appellations commerciales utilisées dans le présent document sont données pour information à l'intention des utilisateurs et ne constituent pas une approbation ou une recommandation.

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est l'ISO/TG 46, *Information et documentation*, sous-comité SC 11, *Archives/Gestion des documents d'activité*.

[ISO/TR 26122:2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/10220f9d-3c28-42d5-b0f1-7e8a1ca273c6/iso-tr-26122-2008)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/10220f9d-3c28-42d5-b0f1-7e8a1ca273c6/iso-tr-26122-2008>

Introduction

Tous les organismes, indépendamment de leur taille ou de la nature de leur activité, existent et agissent pour atteindre certains buts et objectifs. Pour réaliser ses propres buts et objectifs, chaque organisme doit déterminer et appliquer des processus de travail qui constituent les activités de l'organisme.

Chaque organisme génère des documents d'activité issus de ses processus de travail. Ces documents constituent la preuve de ses buts et objectifs, de ses décisions et de ses opérations. Pour bien comprendre ces «documents d'activité», il est nécessaire de comprendre les processus de travail qui les ont générés. Cette compréhension peut également être utilisée pour identifier les documents d'activité qui devraient être générés à partir des processus de travail et les gérer à travers le temps comme des actifs de l'organisme.

L'analyse des processus pour gérer les documents d'activité est effectuée pour déterminer les conditions requises pour la création de documents, la capture et le contrôle. Elle décrit et analyse ce qui se passe dans une fonction dans un contexte d'affaires spécifique. Elle ne peut pas prendre place dans l'abstrait, mais dépend de la collecte d'informations exactes et une compréhension bien fondée du contexte et de la mission de l'organisme.

Le présent Rapport technique est destiné:

- aux professionnels de la gestion documentaire (ou les personnes qui en sont en charge au sein d'un organisme) responsables de la création et de la gestion des documents d'activité en tant que tels ou des logiciels de gestion électronique des données;
- aux responsables des systèmes chargés de la conception des processus d'affaires et/ou des systèmes qui permettront de créer ou gérer les documents d'activité

Aux fins du présent Rapport technique, le travail d'analyse des processus consiste à identifier:

- a) la relation entre les processus de travail et leur contexte;
- b) la relation entre les processus de travail et les règles régissant leur application (telles qu'elles découlent de l'environnement réglementaire applicable);
- c) la décomposition hiérarchique des processus de travail dans leur composante ou les parties constitutives; et
- d) l'interdépendance séquentielle entre les processus de travail distincts ou les transactions unitaires.

L'analyse des processus de travail aux fins de la création et le contrôle des documents d'activité sert à:

- fournir une identification claire des documents d'activité, de leurs exigences, d'en faciliter la capture automatique et la gestion dès que le travail est effectué; et
- définir les liens contextuels entre les documents d'activité, et ainsi conduire à leur classification et leur regroupement logique en assurant ainsi une documentation claire des processus de travail et en facilitant la récupération, la conservation et le sort final des documents d'activité sur la base de connaissances de l'entreprise.

L'analyse des processus de travail soutient l'intégration de la capture de documents d'activité dès que le travail est effectué. Le traitement des commandes, la comptabilité, le paiement des salaires, la gestion d'actifs, la gestion des stocks ou les systèmes de gestion de la qualité et la gestion des contrats sont des exemples de processus de travail dans lequel la création de documents d'activité est normalement intégrée. L'intégration de la gestion des documents d'activité dans les protocoles d'automatisation appliquée aux processus de travail veillera à ce que les documents d'activité soient créés, capturés et contrôlés systématiquement au sein de leur propre activité.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/TR 26122:2008

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/10220f9d-3c28-42d5-b0f1-7e8a1ca273c6/iso-tr-26122-2008>

Information et documentation — Analyse des processus pour la gestion des informations et documents d'activité

1 Domaine d'application

Le présent Rapport technique fournit un guide d'analyse des processus depuis la création, la capture et le contrôle des documents d'activité.

Il identifie deux types d'analyse, nommées:

- a) analyse fonctionnelle (décomposition des fonctions en processus), et
- b) analyse séquentielle (analyse du flux des transactions).

Chaque analyse implique un examen préliminaire du contexte approprié (c'est-à-dire responsabilité et environnement réglementaire). Les composantes de l'analyse peuvent être réalisées en combinaisons diverses et dans un ordre différent de celui décrit ici, selon la nature de la tâche, l'échelle du projet et l'objet de l'analyse. Ce rapport intègre aussi des conseils sous forme de listes de questions ou éléments à considérer pour chaque partie de l'analyse.

Le présent Rapport Technique décrit une application pratique de la théorie décrite dans l'ISO 15489. Ainsi, il est indépendant de la technologie (c'est-à-dire qu'il peut être appliqué indépendamment de l'environnement technologique), bien qu'il puisse être utilisé pour évaluer l'adéquation des outils utilisés pour conduire les activités de l'organisme.

Le présent Rapport Technique se concentre sur des processus existants plutôt que des «workflows» (c'est-à-dire, l'automatisation de tout ou partie d'un processus, pendant lequel des informations et documents d'activités ou des tâches sont transférés d'un participant à un autre pour action, selon un ensemble de règles décrites dans la Référence [1] de la Bibliographie).

2 Références normatives

Les documents suivants, en totalité ou en partie, sont référencés de manière normative dans le présent document et sont indispensables pour son application. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 15489-1:2001, *Information et documentation — «Records management» — Partie 1: Principes directeurs*

ISO/TR 15489-2:2001, *Information et documentation — «Records Management» — Partie 2: Guide pratique*

ISO 23081-1:2006, *Information et documentation — Processus de gestion des enregistrements — Métadonnées pour les enregistrements — Partie 1: Principes*

ISO/TS 23081-2:2007, *Information et documentation — Processus de gestion des enregistrements — Métadonnées pour les enregistrements — Partie 2: Sujets conceptuels et de mise en oeuvre*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent Rapport technique, les termes et définitions donnés dans l'ISO 15489-1, l'ISO 15489-2, l'ISO 23081-1 et l'ISO 23081-2 ainsi que les suivants s'appliquent.

**3.1
documentation**

collection de documents décrivant les opérations, instructions, décisions, procédures et règles de gestion liées à une fonction donnée, un processus ou une transaction

**3.2
analyse fonctionnelle**

regroupement de tous les processus réalisés pour atteindre un objectif spécifique, stratégique d'un organisme. Il formalise les relations entre les fonctions, processus et transactions qui ont des répercussions dans la gestion des documents d'activité

**3.3
séquence**

série de transactions reliées entre elles, avec l'exigence qu'entreprendre la transaction suivante dépend de l'achèvement des précédentes

**3.4
analyse séquentielle**

représentation d'un processus réalisée dans un ordre linéaire et/ou chronologique qui révèle des relations de dépendances entre les transactions qui le constituent

**3.5
transaction**

la plus petite unité d'un processus, qui consiste en un échange entre deux ou plusieurs participants ou systèmes

**3.6
processus**

une ou plusieurs séquences d'activités requises pour produire un résultat qui respecte des règles de gouvernance

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/TR 26122:2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/10220f9d-3c28-42d5-b0f1-7e8a1ca273c6/iso-tr-26122-2008)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/10220f9d-3c28-42d5-b0f1-7e8a1ca273c6/iso-tr-26122-2008>

4 Réaliser l'analyse des processus

4.1 Généralités

L'analyse des processus relative aux documents d'activité est utilisée pour recueillir les informations sur les transactions, les processus et les fonctions d'un organisme afin d'identifier les conditions de création, de capture et de contrôle de ces documents.

Il y a deux approches pour réaliser une analyse de processus:

- a) fonctionnelle;
- b) séquentielle.

Avant de sélectionner l'une ou la combinaison des deux, il faut déterminer l'objet du projet de gestion des documents d'activité, son périmètre, ainsi que le contexte organisationnel de l'activité à analyser (revue du contexte, voir [Article 5](#)).

4.2 Prise en compte des documents d'activité dans l'analyse des processus

L'analyse des processus est la base nécessaire pour mettre en œuvre les processus de création, capture et contrôle des documents d'activité:

- a) identification des exigences relatives aux documents d'activité qui formalisent une fonction ou des ensembles de processus;
- b) développement de plan de classement basé sur les fonctions pour l'identification, localisation et relation entre les documents d'activité;

- c) préservation des liens entre les documents d'activité et le contexte de leur création;
- d) développement de règles de nommage et d'indexation, ainsi que des règles propres à assurer l'identification pérenne des documents d'activité;
- e) identification pérenne de l'origine et de la propriété des documents d'activité;
- f) détermination des durées de conservation appropriées pour les documents d'activité et mise en place d'une autorité de décision du sort final;
- g) analyse de la gestion des risques associés à la gestion des documents d'activité;
- h) définition de la sécurité et protection appropriées pour les documents d'activité et mise en place d'autorisations d'accès et de niveaux de sécurité.

4.3 Périmètre et dimensionnement de l'analyse des processus

Les deux types d'analyses peuvent être associées de différentes manières et dimensionnées en fonction de l'objet de l'étude. L'analyse peut être dimensionnée en fonction de diverses exigences, par exemple depuis une identification complète et une analyse de toutes les fonctions d'un organisme jusqu'à une analyse fine d'un processus particulier dans une entité donnée. L'étendue et le niveau de détail dépendront de l'évaluation des risques encourus par l'organisme ainsi que des résultats attendus de la mission de gestion des documents d'activité.

L'analyse fonctionnelle utilise une méthode analytique du haut vers le bas qui part des objectifs stratégiques et organisationnels et peut descendre jusqu'au niveau des transactions. Elle peut être utilisée transversalement sur plusieurs organismes (dans une ou plusieurs entités juridiques), au sein d'un organisme, ou dans une entité responsable d'une fonction.

L'analyse séquentielle peut être dimensionnée pour analyser entièrement les processus d'un organisme ou de plusieurs (dans une ou plusieurs entités juridiques), ou seulement au sein d'une division, ou d'une simple unité. Elle peut être utilisée pour analyser un ensemble de processus, ou des transactions qui composent un seul processus, ou encore une seule transaction (jusqu'aux opérations de saisie) selon l'objet de la mission d'analyse.

Pour les besoins du présent Rapport technique, on utilisera la hiérarchie des termes définis dans le [Tableau 1](#).

NOTE Beaucoup d'entités utilisent des termes différents pour désigner les niveaux logiques d'analyse d'une fonction. Dans certains cas, les entités ou les organismes peuvent vouloir identifier des niveaux différents ou en ajouter pour décomposer les fonctions en transactions. Tant le nombre de niveaux que les points auxquels ils sont identifiés, dépendent de l'environnement réglementaire de l'organisme ainsi que de l'échelle et du périmètre propres du projet d'analyse de processus. Les termes tels que «sous-fonction», «activité» et «action» peuvent être utilisés, mais n'ont pas été employés dans ce rapport en partie pour en faciliter la mise en œuvre.

Tableau 1 — Hiérarchie des termes

Terme	Source	Exemple 1 (dans une université)	Exemple 2 (dans un cabinet médical)
Fonction	ISO/TS 23081-2:2007	Recherche	Service patients
Ensemble de processus	Le présent Rapport technique	Financement de la recherche	Examens, diagnostic et traitement des patients
Processus	ISO/TS 23081-2:2007	Approbation de la demande d'allocations de recherche	Examen du patient
Transaction	ISO/TS 23081-2:2007	Soumission de la candidature à des allocations de recherche	Fourniture d'une prescription de médicaments à un patient

L'analyse fonctionnelle prendra tout son sens lors de la définition d'un plan de classement par activités pour la totalité de l'organisme, particulièrement pour définir les premiers niveaux de ce plan de

classement. L'analyse séquentielle prendra elle tout son sens pour résoudre les questions de création, capture et contrôle des documents d'activité dans un processus unique ou pour une entité de l'organisme.

Lorsqu'on réalise l'analyse de processus pour un projet de gestion des documents d'activité, il convient de se poser les questions suivantes:

Est-ce que le périmètre du projet concerne

- a) une seule transaction dans un processus?
- b) un seul processus pour une équipe de travail?
- c) un ensemble de processus reliés (groupe de processus) dans une partie d'un organisme?
- d) une fonction dans son ensemble qui peut être exécutée au sein d'un ou de plusieurs organismes?
- e) une analyse fonctionnelle de l'organisme entier?

4.4 Participants et validation

L'analyse de processus servant à modéliser la création, la capture et les contrôles des documents d'activité est précise. Elle décrit et analyse les processus existants dans l'organisme et dépend de la collecte d'une information exacte. Les acteurs des processus constituent une ressource clé pour fournir cette information et en valider la pertinence.

L'examen du rôle des acteurs d'un processus (par exemple à partir des fiches de poste) facilite aussi l'analyse des processus. La nature de leur participation (par exemple, le conseil et l'orientation, l'autorisation, le traitement, l'évaluation, l'audit) peut indiquer les étapes du processus aussi bien que le moment où ces étapes sont entreprises.

Pour obtenir l'adhésion aux résultats et la collaboration à la mise en œuvre des recommandations de l'analyse des processus, sa validation est un facteur clé de succès. La validation dépend de la confirmation par les participants que les résultats de l'analyse sont complets, précis et fiables.

4.5 Responsabilités

La direction d'un organisme est responsable des performances et de la manière dont sont gérés ses affaires, ainsi que les processus associés.

La responsabilité de la gestion des documents d'activité incombe principalement au directeur délégué chargé d'en rendre compte. Des documents d'activité pertinents sont essentiels pour garantir la transparence, la gestion des risques et le suivi des responsabilités des directeurs.

Gérer des documents d'activité résultant de tout processus particulier implique de documenter les règles de gestion, les procédures et guides gouvernant ces processus. La pérennisation et la mise à jour des règles et procédures propres au processus relève de la responsabilité des directeurs. L'établissement de procédures qui assurent la mise à jour de la méthode d'analyse de processus lors des changements majeurs d'une activité est aussi de leur responsabilité.

Dans un organisme, les individus ont des rôles et des responsabilités qui évoluent dans le temps et qui devront être enregistrés comme information de contexte nécessaire pour garantir que les documents résultant de leur activité restent significatifs.

5 Revue du contexte

5.1 Généralités

Toute analyse de processus devra commencer par un revue du contexte dans lequel l'organisme conduit son activité, c'est-à-dire un examen de l'environnement réglementaire et du contexte organisationnel.

NOTE Lorsqu'ils entreprennent une revue contextuelle, il convient que les lecteurs se réfèrent aux conseils fournis dans l'ISO 15489-1:2001, Article 5, 8.4 a) à 8.4 c) ainsi que dans l'ISO/TR 15489-2:2001, 3.2.

L'environnement réglementaire dans lequel un organisme fonctionne, et auquel elle doit se soumettre, est constitué des législations internationales et nationales qui ont un impact sur la manière dont elle conduit ses activités, ainsi que des règles de gestion, de normes obligatoires, de conventions, de bonnes pratiques, des attentes des parties intéressées, etc. La hiérarchie des éléments constitutifs de l'environnement réglementaire à analyser comprennent:

- a) les lois, la jurisprudence et les réglementations régissant l'environnement de l'activité, spécifique au secteur ou générique;
- b) les normes obligatoires à utiliser;
- c) les codes de bonnes pratiques;
- d) les codes de conduite et éthiques;
- e) les attentes identifiables des parties intéressées;
- f) les politiques du domaine d'activité ou de l'organisme;
- g) les règles et procédures de l'organisme.

Pour le secteur public, la législation ou les politiques mises en place déterminent des attentes quant aux fonctions et aux processus à mettre en œuvre. Pour le secteur privé, ces attentes seront exprimées dans un relevé de décisions, une lettre de mission ou les statuts qui indiqueront les objectifs de l'organisme.

Une revue du contexte organisationnel positionne les processus au sein d'un ou plusieurs organismes. Elle positionne la fonction ou le processus (par exemple, centralisé ou décentralisé) et les responsabilités opérationnelles. Elle définit le cadre pour situer chaque fonction, processus et activité au sein d'un organisme et définit comment ils interfèrent. Cet examen apporte des précisions pour l'analyse fonctionnelle et séquentielle (voir les [Articles 6](#) et [7](#) ci-dessous).

Lorsqu'on entreprend l'analyse, la revue du contexte devrait précisément refléter, au niveau le plus haut, l'environnement réglementaire et le contexte organisationnel qui régissent le processus. Si le cadre d'une analyse est limité à un processus, le cadre de l'a revue contextuelle devrait se limiter aux politiques, procédures ou règles qui le gouvernent. Au contraire, si le cadre de l'analyse englobe une fonction entière, le cadre de la revue du contexte correspondant devrait s'étendre à tous les éléments liés à l'environnement réglementaire et au contexte organisationnel.

Le [Tableau 2](#) énumère les questions à se poser lorsqu'on entreprend une revue du contexte: