
**Information et documentation — Systèmes
de gestion des documents d'activité —
Principes essentiels et vocabulaire**

*Information and documentation — Management systems for records —
Fundamentals and vocabulary*

**iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)**

[ISO 30300:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d440a31e-ed9d-4651-8707-cb150aaa1306/iso-30300-2011)

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d440a31e-ed9d-4651-8707-
cb150aaa1306/iso-30300-2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d440a31e-ed9d-4651-8707-cb150aaa1306/iso-30300-2011)



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 30300:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d440a31e-ed9d-4651-8707-cb150aaa1306/iso-30300-2011>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2011

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, 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 et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du 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

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos.....	iv
Introduction.....	v
1 Domaine d'application	1
2 Principes essentiels d'un SGDA	1
2.1 Relation entre le SGDA et le système de management général de l'organisme	1
2.2 Contexte de l'organisme	1
2.3 Nécessité d'un SGDA	2
2.4 Principes d'un SGDA	4
2.5 Approche par processus d'un SGDA	5
2.6 Rôle de la direction	6
2.7 Relations avec d'autres systèmes de management	7
3 Termes et définitions	7
3.1 Termes relatifs aux documents d'activité	8
3.2 Termes relatifs au management	9
3.3 Termes relatifs aux processus de gestion des documents d'activité	9
3.4 Termes relatifs aux SGDA	11
Annexe A (informative) Méthodologie utilisée pour élaborer le vocabulaire	12
Bibliographie	15
Index	16

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 30300:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d440a31e-ed9d-4651-8707-cb150aaa1306/iso-30300-2011)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d440a31e-ed9d-4651-8707-cb150aaa1306/iso-30300-2011>

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 (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

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.

L'ISO 30300 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 46, *Information et documentation*, sous-comité SC 11, *Gestion des archives courantes et intermédiaires*.

L'ISO 30300 fait partie d'une série de Normes internationales présentées sous le titre général *Information et documentation — Systèmes de gestion des documents d'activité*:

- ISO 30300, *Information et documentation — Systèmes de gestion des documents d'activité — Principes essentiels et vocabulaire*
- ISO 30301, *Information et documentation — Systèmes de gestion des documents d'activité — Exigences*

L'ISO 30300 spécifie la terminologie employée dans la série de normes relatives aux systèmes de gestion des documents d'activité, ainsi que les objectifs et les avantages d'un tel système; l'ISO 30301 spécifie les exigences relatives à un système de gestion des documents d'activité lorsqu'un organisme démontre son aptitude à créer et à contrôler les documents de ses activités aussi longtemps que ces documents sont nécessaires.

Introduction

Le succès organisationnel dépend dans une large mesure de la mise en œuvre et du maintien d'un système de management conçu dans l'optique d'une amélioration continue des performances tout en répondant aux besoins de toutes les parties prenantes. Les systèmes de management offrent des méthodologies pour prendre des décisions et gérer les ressources en vue d'atteindre les objectifs de l'organisme.

La création et la gestion des documents d'activité font partie intégrante des activités, processus et systèmes de tout organisme. Les documents d'activité contribuent à la performance, à la responsabilité, à la gestion du risque et à la continuité des activités. Ils permettent également aux organismes de tirer profit de la valeur de leurs ressources documentaires comme actifs opérationnels, commerciaux et informationnels, tout en contribuant à la conservation de la mémoire collective, et en répondant aux défis de l'environnement mondial et numérique.

Les normes de systèmes de management (MSS) fournissent des outils à la direction pour développer une approche systématique et vérifiable du contrôle organisationnel dans un environnement qui favorise les bonnes pratiques professionnelles.

Les normes relatives aux systèmes de gestion des documents d'activité préparées par l'ISO/TC 46/SC 11 sont conçues pour aider les organismes de tous types et de toutes tailles, ou les groupements d'organismes partageant des activités opérationnelles, à mettre en œuvre, exploiter et améliorer un système de gestion des documents d'activité efficace (que l'on désignera par la suite par SGDA). Le SGDA oriente et contrôle les actions d'un organisme visant à établir une politique et des objectifs de gestion des documents d'activité et à atteindre ces objectifs, au moyen de:

- STANDARD PREVIEW**
(standards.iteh.ai)
- a) rôles et responsabilités définis;
 - b) processus systématiques;
 - c) mesures et évaluation;
 - d) revue et amélioration.
- <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d440a31e-ed9d-4651-8707-cb150aaa1306/iso-30300-2011>

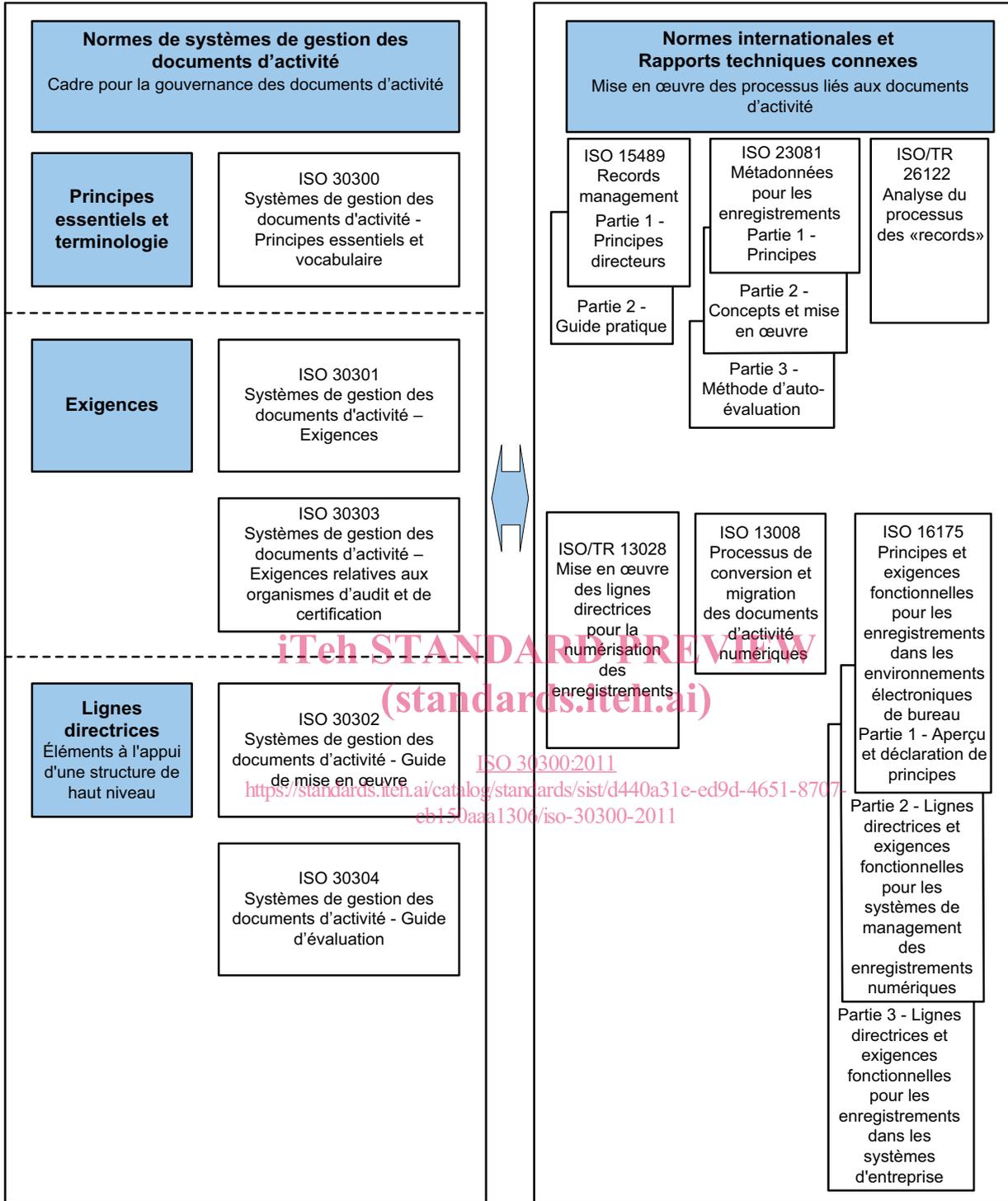
La mise en œuvre d'une politique et d'objectifs relatifs aux documents d'activité, solidement fondés sur les exigences de l'organisme, assurera que des informations fiables et qui font autorité concernant les activités opérationnelles de l'organisme, ainsi que les preuves associées, sont créées, gérées et mises à disposition de ceux qui en ont besoin, aussi longtemps que nécessaire. Des processus et des systèmes adéquats de gestion des documents d'activité adéquats sont nécessaires à la mise en œuvre réussie de la politique et des objectifs relatifs aux documents d'activité.

La mise en œuvre d'un SGDA au sein d'un organisme contribue également à la transparence et à la traçabilité des décisions prises par les autorités responsables, ainsi qu'au respect de l'obligation de rendre compte.

Les normes relatives aux SGDA préparées par l'ISO/TC 46/SC 11 sont développées dans le cadre des normes de systèmes de management afin d'être compatibles et de partager des éléments ainsi qu'une méthodologie avec d'autres normes de systèmes de management. L'ISO 15489 et les autres Normes internationales et Rapports techniques également élaborés par l'ISO/TC 46/SC 11 sont les principaux outils pour concevoir, mettre en œuvre, surveiller et améliorer les processus et contrôles sur les documents d'activité, qui peuvent s'opérer sous le contrôle du SGDA dans le cas où l'organisme a décidé de déployer une méthodologie fondée sur une norme de système de management.

NOTE L'ISO 15489 est la norme de base qui définit les bonnes pratiques en matière d'opérations de gestion des documents d'activité.

La structure des normes de système de management préparées par l'ISO/TC 46/SC 11 est indiquée à la Figure 1, les normes étant publiées ou en préparation.



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

Ces normes s'appliquent comme un cadre et un guide

- a) pour la mise en place d'une gestion systématique des politiques, procédures et responsabilités liées aux documents d'activité, quels que soient leur but, leur contenu ou leur support d'enregistrement,
- b) pour définir les responsabilités, les habilitations et les nécessités de rendre compte des organismes concernant leurs documents d'activité, ainsi que leurs politiques, procédures, processus et systèmes afférents,
- c) pour la conception et la mise en œuvre de systèmes de gestion des documents d'activité (SGDA), et

- d) pour obtenir du SGDA des résultats de qualité, par une évaluation et une amélioration continue des performances.

Le public auquel s'adressent ces normes est:

- 1) la direction des organismes, qui prend la décision de mettre en œuvre au sein de ceux-ci des systèmes de management;
- 2) les responsables de la mise en œuvre du SGDA, tels que les professionnels de la gestion des risques, de l'audit, des documents d'activité, des systèmes d'informations et de la sécurité de l'information.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 30300:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d440a31e-ed9d-4651-8707-cb150aaa1306/iso-30300-2011>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 30300:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/d440a31e-ed9d-4651-8707-cb150aaa1306/iso-30300-2011>

Information et documentation — Système de gestion des documents d'activité — Principes essentiels et vocabulaire

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale définit les termes et définitions qui s'appliquent aux normes relatives aux systèmes de gestion des documents d'activité (SGDA) préparées par l'ISO/TC 46/SC 11. Elle établit également les objectifs associés à l'utilisation d'un SGDA, fournit les principes, décrit une approche par processus et spécifie les rôles de la direction.

La présente Norme internationale s'applique à tout type d'organisme souhaitant:

- a) créer, mettre en œuvre, maintenir et améliorer un SGDA venant à l'appui de ses activités;
- b) s'assurer lui-même de la conformité à sa politique déclarée en matière de documents d'activité; et
- c) démontrer sa conformité à la présente Norme internationale en:
 - 1) réalisant une auto-évaluation et auto-déclaration, ou
 - 2) demandant une confirmation de son auto-déclaration par un tiers externe à l'organisme, ou
 - 3) demandant une certification de son SGDA par un organisme externe.

2 Principes essentiels d'un SGDA

2.1 Relation entre le SGDA et le système de management général de l'organisme

Tous les organismes créent et contrôlent des informations et documents résultant de l'exercice de leurs activités, pour atteindre leurs objectifs organisationnels.

Le système de gestion des documents d'activité (SGDA) définit des politiques, des objectifs et des lignes directrices pour contrôler les documents d'activité dans les systèmes documentaires et garantit que ces systèmes répondent aux exigences de l'organisme.

Dans le cadre du SGDA, les processus et les contrôles des documents d'activité doivent être conçus, mis en œuvre et surveillés en conformité avec la politique, les objectifs et les directives afférents. Cela nécessite de déterminer comment les processus et contrôles sont gérés par les systèmes documentaires et comment les documents d'activité sont liés à l'ensemble des systèmes de management pour servir à l'évaluation de ceux-ci, comme preuve de leurs résultats.

Les systèmes de management eux-mêmes, y compris le SGDA, créent des documents d'activité. Ces documents d'activité et la façon dont ils sont gérés fournissent à leur tour des éléments pour de nouvelles activités comme le développement de nouveaux produits et services. Les documents d'activité peuvent aussi être utilisés pour surveiller le fonctionnement des systèmes de management et évaluer si ces systèmes et activités répondent bien aux exigences organisationnelles. Dans ce sens, le SGDA fixe les exigences documentaires des autres systèmes de management, ainsi que les siennes.

2.2 Contexte de l'organisme

Un organisme ou un groupe d'organismes peut utiliser tout ou n'importe quel élément des normes relatives au SGDA préparées par l'ISO/TC 46/SC 11 selon son contexte et ses exigences propres, y compris:

- a) la taille et la complexité de l'organisme ou des processus nécessitant un contrôle des documents d'activité;
- b) le niveau de risque opérationnel associé à un contrôle inadéquat des documents d'activité;

- c) la volonté d'amélioration interne pour répondre à la demande présente ou éventuelle d'une partie prenante;
- d) les demandes ou attentes spécifiques des parties prenantes.

Les normes relatives aux SGDA préparées par l'ISO/TC 46/SC 11 peuvent être utilisées:

- 1) pour un ou plusieurs processus opérationnels au sein d'un organisme;
- 2) dans l'ensemble d'un organisme en couvrant tous les processus opérationnels;
- 3) pour un certain nombre d'organismes partageant des processus opérationnels, par exemple dans un secteur spécifique, entre des partenaires commerciaux ou dans le cadre de partenariats.

Lorsqu'un organisme met en œuvre les normes relatives aux SGDA préparées par l'ISO/TC 46/SC 11, il convient qu'il prenne connaissance des exigences et des lignes directrices de la législation nationale, des réglementations et des normes qui s'appliquent dans son secteur.

2.3 Nécessité d'un SGDA

2.3.1 Objet

Tous les organismes, quelle que soit leur taille ou la nature de leurs activités, génèrent des informations dans le cadre de leurs processus de travail. Les documents d'activité, en tant que ressources informationnelles, sont des actifs de l'organisme et font partie du capital intellectuel de celui-ci.

Le but de la mise en œuvre d'un SGDA est la gestion systématique de l'information comme trace et preuve des activités opérationnelles. Ce type de documents d'activité permet d'étayer les décisions opérationnelles et les actions qui en résultent et de rendre compte aux parties prenantes présentes et futures.

Les objectifs de la mise en œuvre d'un SGDA sont de créer et de contrôler ces documents d'activité de manière systématique et vérifiable afin de:

- a) conduire les activités et fournir des services de manière efficace;
- b) satisfaire aux exigences légales et réglementaires et à l'obligation de rendre compte;
- c) optimiser la prise de décisions ainsi que la cohérence et la continuité opérationnelles des activités d'un organisme;
- d) permettre à l'organisme de réagir efficacement en cas de sinistre;
- e) fournir une protection et des preuves en cas de litige, ceci incluant la gestion des risques associés à l'existence ou au manque de preuve concernant une activité de l'organisme;
- f) protéger les intérêts de l'organisme et les droits de ses employés, de ses clients ainsi que des parties prenantes présentes et futures;
- g) servir de base aux activités de recherche et de développement;
- h) servir de base aux activités de promotion de l'organisme;
- i) préserver la mémoire d'entreprise ou collective et permettre à l'organisme d'assumer sa responsabilité sociétale.

2.3.2 Documents d'activité fiables, authentiques et utilisables

2.3.2.1 Généralités

Chaque organisme mettant en œuvre un SGDA définit une politique et des objectifs propres adaptés à son contexte. La mise en œuvre de ce SGDA garantit la création et le contrôle des documents d'activité répondant aux besoins de l'organisme et de la société, aussi longtemps que nécessaire.

De l'atteinte de ces objectifs découlent la création et le contrôle de documents d'activité fiables, authentiques, intègres et utilisables, tels que décrits de 2.3.2.2 à 2.3.2.5.

2.3.2.2 Fiable

Un document d'activité est fiable si son contenu peut être considéré comme la représentation complète et exacte des opérations, activités ou faits qu'il atteste, et si l'on peut s'en servir lors d'opérations ou d'activités ultérieures. Il convient que les documents d'activité soient créés au moment de la transaction ou du fait auxquels ils se rapportent, ou juste après, par des personnes ayant une connaissance directe des faits ou par des outils utilisés systématiquement pour effectuer cette transaction.

2.3.2.3 Authentique

Un document d'activité est authentique si l'on peut prouver

- qu'il est bien ce qu'il est supposé être,
- qu'il a effectivement été créé ou transmis par la personne qui est supposée l'avoir produit ou transmis, et
- qu'il a été créé ou transmis au moment présumé.

Afin de garantir l'authenticité des documents d'activité, il convient que les organismes mettent en place et documentent des politiques et des procédures de contrôle de la création, de la réception, de la transmission, de la préservation et de l'élimination de ceux-ci, de manière à garantir que leurs créateurs sont autorisés et identifiés comme tels, et qu'ils sont ainsi protégés contre des ajouts, des suppressions, des altérations, une exploitation ou une dissimulation non autorisées.

2.3.2.4 Intégrité

L'intégrité d'un document d'activité renvoie au caractère complet et non modifié de son état.

Il est nécessaire que ce document soit protégé contre les modifications non autorisées. Les politiques et procédures de gestion des documents d'activité doivent préciser quels ajouts ou annotations peuvent être apportés à un document après sa création, dans quelles circonstances des ajouts ou annotations sont autorisés et qui est habilité à les faire. Toute annotation, tout ajout ou suppression autorisés à un document d'activité doit être explicitement documenté et traçable.

2.3.2.5 Utilisable

Un document d'activité utilisable est un document qui peut être localisé, retrouvé, communiqué et interprété. Il doit pouvoir être présenté ultérieurement comme étant lié directement à l'activité ou à la transaction qui l'a produit. Les liens contextuels des documents d'activité doivent contenir les informations nécessaires à la compréhension des transactions qui les ont créés et utilisés. Il doit être possible de replacer les documents dans le contexte d'activités ou de fonctions élargies. Il convient que les liens entre les documents d'activité qui témoignent d'une succession logique d'activités soient maintenus.

2.3.3 Établissement de systèmes documentaires

2.3.3.1 Généralités

Les objectifs d'un SGDA supposent l'instauration d'un ou de plusieurs systèmes documentaires qui permettent d'intégrer et de contrôler ces documents. Ce ou ces systèmes documentaires doivent être fiables, sûrs, conformes et exhaustifs et présenter un caractère systématique. Des exemples sont donnés de 2.3.3.2 à 2.3.3.6.

2.3.3.2 Fiables

Des systèmes documentaires fiables sont des systèmes qui

- a) intègrent automatiquement l'ensemble des documents d'activité relevant du domaine qu'ils couvrent,