

---

---

**Information et documentation —  
Systèmes de gestion des documents  
d'activité — Exigences**

*Information and documentation — Management systems for records —  
Requirements*

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

[ISO 30301:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5fb69b69-7556-45da-b90d-3fe75532513d/iso-30301-2011)

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5fb69b69-7556-45da-b90d-  
3fe75532513d/iso-30301-2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5fb69b69-7556-45da-b90d-3fe75532513d/iso-30301-2011)



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

[ISO 30301:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5fb69b69-7556-45da-b90d-3fe75532513d/iso-30301-2011)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5fb69b69-7556-45da-b90d-3fe75532513d/iso-30301-2011>



**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](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

Avant-propos .....	iv
Introduction.....	v
1 <b>Domaine d'application</b> .....	1
2 <b>Références normatives</b> .....	1
3 <b>Termes et définitions</b> .....	1
4 <b>Contexte de l'organisme</b> .....	2
4.1 <b>Compréhension de l'organisme et de son contexte</b> .....	2
4.2 <b>Exigences opérationnelles, exigences légales et autres exigences</b> .....	2
4.3 <b>Détermination du domaine d'application du SGDA</b> .....	3
5 <b>Leadership</b> .....	3
5.1 <b>Engagement de la direction</b> .....	3
5.2 <b>Politique</b> .....	4
5.3 <b>Rôles, responsabilités et habilitations au sein de l'organisme</b> .....	4
6 <b>Planification</b> .....	5
6.1 <b>Actions à mener pour prendre en compte les risques et opportunités</b> .....	5
6.2 <b>Objectifs à atteindre pour les documents d'activité et moyens à mettre en œuvre</b> .....	5
7 <b>Support</b> .....	6
7.1 <b>Ressources</b> .....	6
7.2 <b>Compétences</b> .....	6
7.3 <b>Sensibilisation et formation</b> .....	7
7.4 <b>Communication</b> .....	7
7.5 <b>Documentation</b> .....	7
8 <b>Réalisation</b> .....	8
8.1 <b>Planification et contrôle de la réalisation</b> .....	8
8.2 <b>Conception des processus liés aux documents d'activité</b> .....	9
8.3 <b>Mise en œuvre des systèmes documentaires</b> .....	10
9 <b>Évaluation des performances</b> .....	10
9.1 <b>Surveillance, mesure, analyse et évaluation des performances</b> .....	10
9.2 <b>Audit interne du système</b> .....	11
9.3 <b>Revue de direction</b> .....	12
10 <b>Amélioration</b> .....	12
10.1 <b>Contrôle des non-conformités et actions correctives</b> .....	12
10.2 <b>Amélioration continue</b> .....	13
<b>Annexe A (informative) Processus et contrôles</b> .....	14
<b>Annexe B (informative) Relations entre l'ISO 9001, l'ISO 14001, ISO 27001 et l'ISO 30301</b> .....	18
<b>Annexe C (informative) Liste de contrôle pour une auto-évaluation</b> .....	22
<b>Bibliographie</b> .....	24

## 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 30301 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 30301 fait partie d'une série de Normes internationale, présentée 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 de toutes les activités, processus et systèmes d'un organisme. Les documents d'activité contribuent à la performance, à la responsabilité, à la gestion des risques et à la continuité des opérations. 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 opérationnelles.

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:

- a) rôles et responsabilités définis; [ISO 30301:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5fb69b69-7556-45da-b90d-3fe75532513d/iso-30301-2011)
- b) processus systématiques; <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5fb69b69-7556-45da-b90d-3fe75532513d/iso-30301-2011>
- c) mesure et évaluation;
- d) revue et amélioration.

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 garantit également la transparence et 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 et 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, gérer et améliorer les processus de gestion des documents d'activité et leurs contrôles, ce qui permet d'agir dans le cadre de la gouvernance du SGDA quand les organismes décident de déployer une méthodologie normée 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.

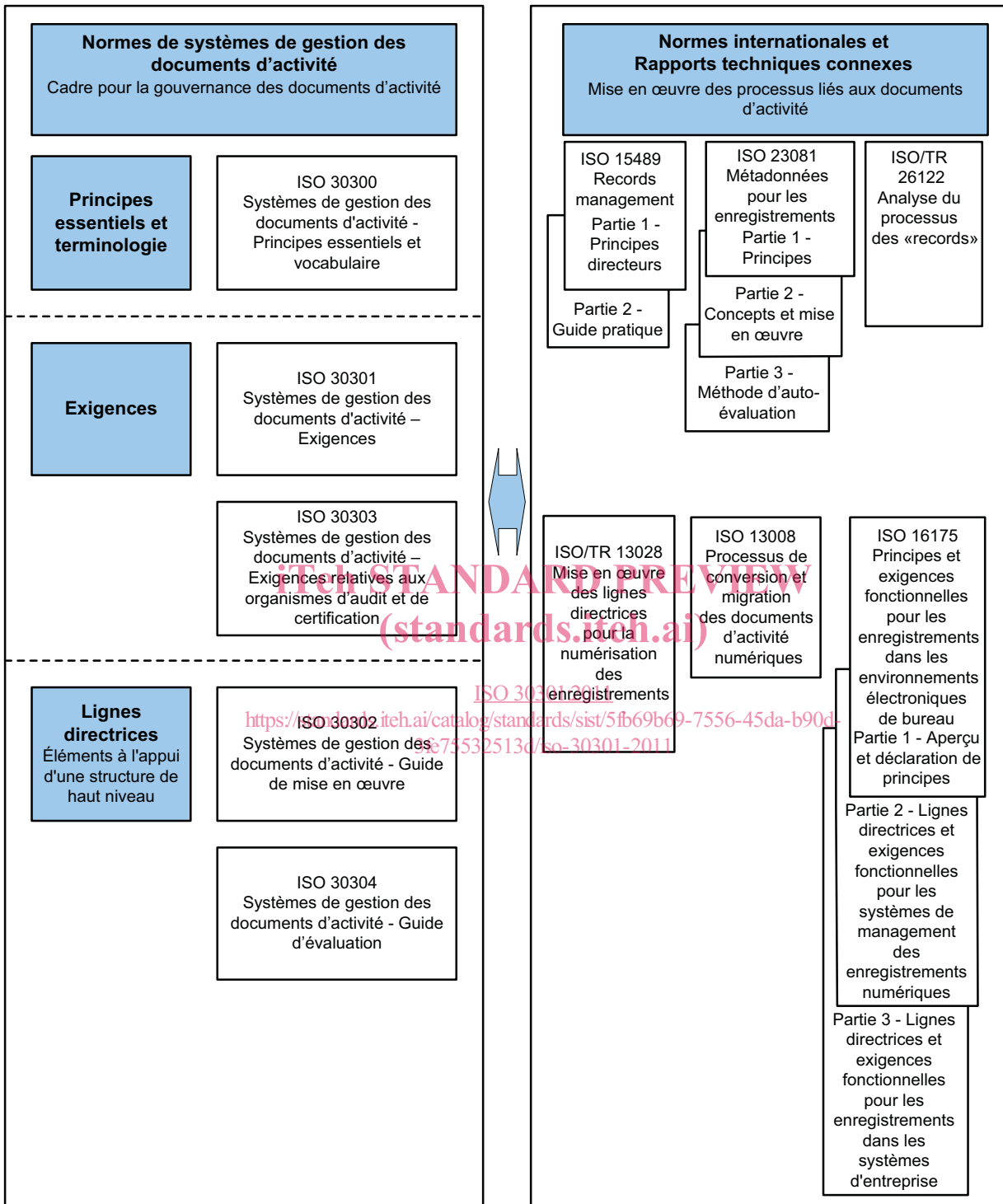


Figure 1 — Normes de système de management préparées par l'ISO/TC 46/SC 11, et Normes internationales et Rapports techniques associés

Ces normes sont destinées à être utilisées par

- les dirigeants des organismes qui prennent des décisions pour établir et mettre en œuvre des systèmes de management dans leur organisme, et
- 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.

Le SGDA détermine les exigences de management des informations et des documents et les attentes des parties intéressées (clients et parties intéressées) et, par les processus nécessaires, produit des informations et des documents satisfaisants en tant que résultats satisfaisant aux exigences et répondant aux attentes.

La Figure 2 montre le modèle du SGDA et les relations avec les clients et les parties prenantes.

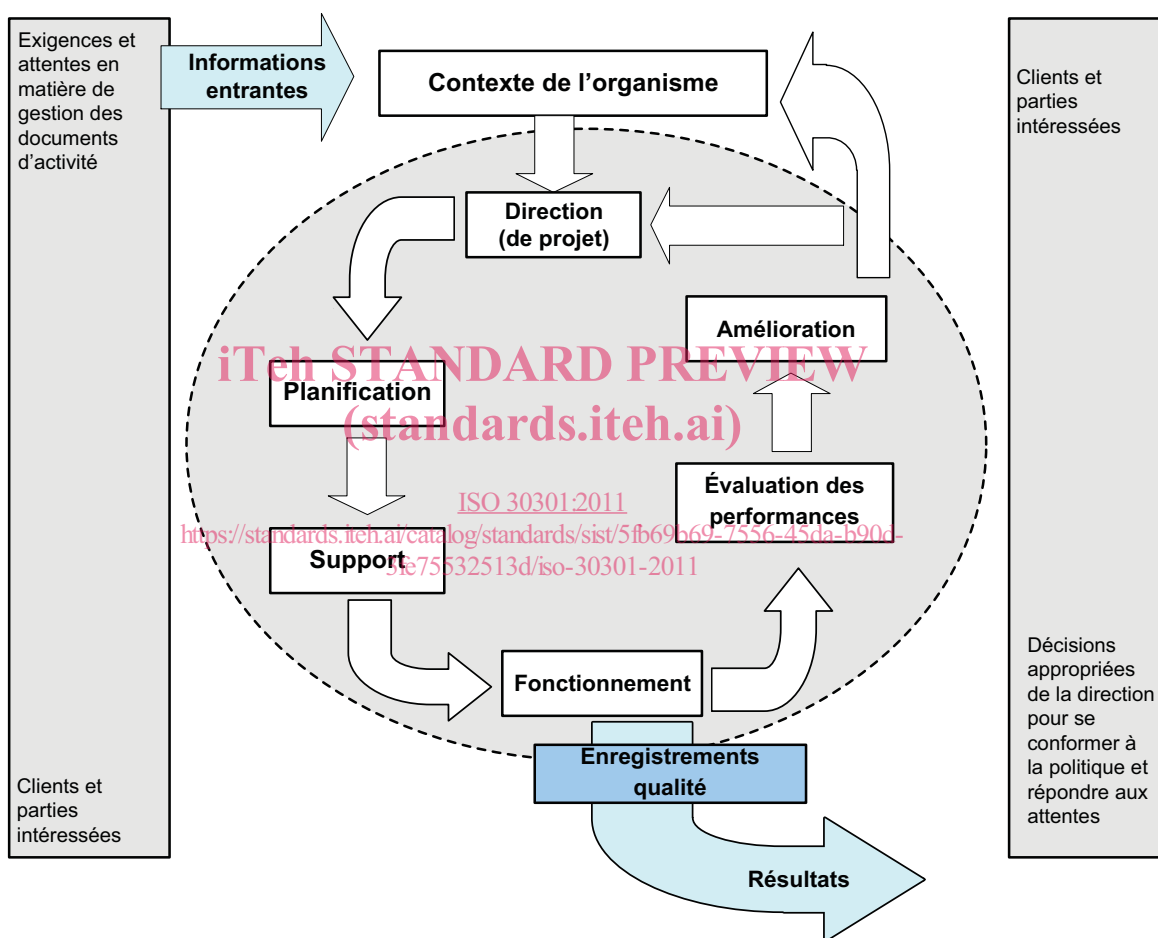


Figure 2 — Structure du SGDA

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

ISO 30301:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5fb69b69-7556-45da-b90d-3fe75532513d/iso-30301-2011>



# Information et documentation — Systèmes de gestion des documents d'activité — Exigences

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale spécifie les exigences relatives à un système de gestion des documents d'activité (SGDA) visant à soutenir un organisme dans la réalisation de son mandat, de sa mission, de sa stratégie et de ses objectifs par le développement et la mise en œuvre d'une politique et d'objectifs relatifs aux documents des activités et donne des informations sur le mesurage et la surveillance des performances.

Un SGDA peut être établi par un organisme ou plusieurs organismes lorsque ceux-ci partagent des activités. Tout au long de la présente Norme internationale, le terme «organisme» ne se limite pas à un seul organisme, mais inclut également d'autres structures organisationnelles.

La présente Norme internationale s'applique à tout organisme souhaitant

- a) établir, 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 une auto-déclaration, ou
  - 2) demandant une confirmation de son auto-déclaration par un organisme extérieur, ou
  - 3) demandant une certification de son SGDA par un organisme extérieur.

La présente Norme internationale peut être mise en œuvre avec d'autres normes de systèmes de management (MSS). Il est particulièrement utile de démontrer la conformité aux exigences relatives aux documents des activités des autres MSS.

## 2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application du présent document. 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 30300, *Information et documentation — Systèmes de gestion des documents d'activités — Principes essentiels et vocabulaire*

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 30300 s'appliquent.

## 4 Contexte de l'organisme

### 4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

Lors de l'établissement et de la revue de son système de gestion des documents d'activité, un organisme doit tenir compte de tous les facteurs externes et internes pertinents.

Les facteurs externes et internes identifiés et pris en compte lors de l'établissement et de la revue du SGDA doivent être documentés.

La compréhension du contexte externe de l'organisme peut inclure, sans toutefois s'y limiter,

- a) l'environnement socioculturel, juridique, réglementaire, financier, technologique, économique, naturel et concurrentiel, qu'il soit international, national, régional ou local,
- b) les indicateurs clés et les principales tendances ayant un impact sur les objectifs de l'organisme, et
- c) les relations avec les parties prenantes externes, ainsi que leurs perceptions, leurs valeurs et leurs attentes.

La compréhension du contexte interne de l'organisme peut inclure, sans toutefois s'y limiter,

- 1) gouvernance, structure organisationnelle, rôles et responsabilités,
- 2) politiques, objectifs et stratégies mises en place pour les réaliser,
- 3) capacités, en termes de ressources et de connaissances (par exemple capital, temps, personnes, processus, systèmes et technologies),
- 4) systèmes d'information, flux d'information et processus décisionnels (aussi bien formels qu'informels),
- 5) relations avec les parties prenantes internes, ainsi que leurs perceptions et valeurs, et culture de l'organisme,
- 6) normes, lignes directrices et modèles adoptés par l'organisme, et
- 7) forme et étendue des relations contractuelles.

### 4.2 Exigences opérationnelles, exigences légales et autres exigences

Lors de l'établissement et de la revue de ses objectifs en matière de documents d'activité, un organisme doit tenir compte des besoins opérationnels, des exigences légales, réglementaires, et d'autres exigences relatives à la création et à la maîtrise des documents d'activité.

L'organisme doit évaluer et documenter les exigences opérationnelles, légales, réglementaires et les autres exigences affectant ses activités auxquelles il doit se conformer et pour lesquelles des preuves de conformité sont exigées.

Les besoins opérationnels comprennent toutes les exigences relatives à la bonne réalisation des opérations ou des activités de l'organisme. Les exigences sont liées aux performances actuelles de l'entreprise, à la planification et au développement futurs, à la gestion des risques et au plan de continuité des activités.

Les exigences légales comprennent les exigences liées à la création et à la maîtrise des documents d'activité. Les sources d'exigences légales sont:

- a) la législation et la jurisprudence, y compris les lois et réglementations propres à l'activité en général et au secteur d'activité concerné;

- b) les lois et réglementations relatives à la notion de preuve, aux documents d'activité et aux archives, à l'accès, au respect de la vie privée, à la protection des données et des informations et au commerce électronique;
- c) les règles constitutionnelles des organismes, les chartes ou les conventions auxquelles adhère l'organisme;
- d) les traités et autres instruments que l'organisme est légalement tenu d'observer.

Les autres exigences comprennent les engagements volontaires juridiquement non contraignants pris par l'organisme:

- les codes de bonnes pratiques adoptés volontairement;
- les codes de conduite et d'éthique adoptés volontairement;
- les attentes identifiées de la société en matière de comportement acceptable dans le secteur d'activité ou l'organisme spécifique, y compris une bonne gouvernance, un contrôle approprié des comportements frauduleux ou malveillants et une transparence dans la prise de décision.

### 4.3 Détermination du domaine d'application du SGDA

L'organisme doit définir et documenter le domaine d'application de son SGDA.

Le domaine d'application du SGDA peut inclure la totalité de l'organisme, des fonctions spécifiques et identifiées de l'organisme, des sections spécifiques et identifiées de l'organisme ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes.

Lorsqu'un SGDA est établi pour une ou plusieurs fonctions spécifiques dans un groupe d'organismes, le domaine d'application doit indiquer les relations entre eux et les rôles de chaque entité.

Lorsqu'un organisme externalise des processus affectant la conformité aux exigences du SGDA, l'organisme doit assurer un contrôle de ces processus. Le contrôle des sous-traitants et des processus externalisés doit être identifié comme dans le domaine d'application du SGDA.

## 5 Leadership

### 5.1 Engagement de la direction

La direction doit prouver son implication en

- assurant la compatibilité du SGDA avec l'orientation stratégique de l'entreprise,
- intégrant les exigences du SGDA dans les processus métier de l'entreprise,
- s'assurant de la disponibilité des ressources nécessaires à la mise en œuvre, à l'implémentation, au maintien et au développement continu du SGDA,
- sensibilisant, par des actions de communication, à l'importance d'avoir un SGDA performant et de se conformer aux exigences du SGDA,
- s'assurant que les objectifs relatifs aux documents d'activité sont atteints,
- soutenant une politique d'amélioration continue.

NOTE La référence à «métier» dans la présente Norme internationale est largement interprétée pour signifier ces activités qui sont primordiales pour les besoins de l'existence de l'entreprise.

## 5.2 Politique

La direction doit établir une politique concernant les documents d'activité. Cette politique doit

- correspondre à la finalité de l'entreprise,
- fournir un cadre pour la définition des objectifs et des cibles du SGDA,
- inclure un engagement à satisfaire les exigences en vigueur,
- inclure un engagement à œuvrer dans le sens d'une amélioration continue du SGDA,
- faire l'objet d'une communication à l'ensemble de l'organisme,
- être mise à la disposition des parties intéressées, si nécessaire.

L'organisme doit conserver une information documentée sur la politique relative aux documents d'activité.

Cette politique doit inclure les stratégies de haut niveau en ce qui concerne la création et le contrôle de documents authentiques, fiables et exploitables, capables de servir d'appui aux fonctions et aux activités de l'organisme, et en ce qui concerne la protection de l'intégrité de ces documents aussi longtemps que nécessaire.

Les organismes doivent s'assurer que la politique relative aux documents d'activité fait l'objet d'une communication et d'une mise en œuvre à tous les niveaux de l'organisme ainsi qu'aux entités ou individus (tels que partenaires ou sous-traitants) travaillant avec lui ou pour son compte.

## 5.3 Rôles, responsabilités et habilitations au sein de l'organisme

### 5.3.1 Aspects généraux <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/5fb69b69-7556-45da-b90d-3fe75532513d/iso-30301-2011>

La direction doit s'assurer que les rôles, les responsabilités et les habilitations en matière de SGDA sont définis et assignés et qu'ils font l'objet d'une communication à l'ensemble de l'organisme ainsi qu'aux entités ou individus travaillant avec lui ou pour son compte.

Les responsabilités doivent être affectées de manière appropriée à l'ensemble du personnel occupant les fonctions et niveaux pertinents au sein de l'organisme, en particulier aux cadres supérieurs, aux responsables de programmes, aux responsables des documents d'activité, aux professionnels de l'information, aux administrateurs système ainsi qu'à toute autre personne amenée à créer des documents dans le cadre de son activité.

Le leadership pour mettre en œuvre le SGDA doit être attribué à un représentant spécifique issu de la direction. Lorsque la taille et la complexité de l'organisme et ses processus liés aux documents d'activité l'exigent, un responsable d'exploitation des documents d'activité, ayant une formation et des compétences spécifiques doit être désigné pour assumer ce rôle. L'attribution des responsabilités et leurs interrelations doivent être documentées.

### 5.3.2 Responsabilités de la direction

Un représentant de la direction doit être spécifiquement désigné par celle-ci afin de rendre compte et d'assumer la responsabilité des opérations suivantes, quelles que soient par ailleurs ses autres responsabilités:

- a) s'assurer que le SGDA est établi, mis en œuvre et maintenu conformément aux exigences de la présente Norme internationale;
- b) assurer la promotion du SGDA dans tout l'organisme à travers des actions de sensibilisation;