

---

---

**Information et documentation —  
Système de gestion des documents  
d'activité — Lignes directrices de  
mise en oeuvre**

*Information and documentation — Management systems for records  
— Guidelines for implementation*

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

[ISO 30302:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1aa7678c-6cda-4fb0-ab7d-01644e0cceae4/iso-30302-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1aa7678c-6cda-4fb0-ab7d-01644e0cceae4/iso-30302-2015>



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

ISO 30302:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1aa7678c-6cda-4fb0-ab7d-01644e0ceae4/iso-30302-2015>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2015, Publié en Suisse

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  
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401  
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland  
Tel. +41 22 749 01 11  
Fax +41 22 749 09 47  
copyright@iso.org  
www.iso.org

## Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>v</b>
<b>1 Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4 Contexte de l'organisme</b> .....	<b>1</b>
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte.....	1
4.2 Exigences opérationnelles, légales et d'autres natures.....	2
4.3 Détermination du domaine d'application du SGDA.....	3
<b>5 Responsabilité de la direction</b> .....	<b>4</b>
5.1 Engagement de la direction.....	4
5.2 Politique.....	4
5.3 Rôles, responsabilités et habilitations au sein de l'organisme.....	5
5.3.1 Généralités.....	5
5.3.2 Responsabilités de la direction.....	7
5.3.3 Responsabilités opérationnelles.....	7
<b>6 Planification</b> .....	<b>8</b>
6.1 Actions à mener pour prendre en compte les risques et opportunités.....	8
6.2 Objectifs à atteindre en matière de gestion des documents d'activité et moyens à mettre en œuvre.....	10
<b>7 Support</b> .....	<b>11</b>
7.1 Ressources.....	11
7.2 Compétences.....	12
7.3 Sensibilisation et formation.....	13
7.4 Communication.....	14
7.5 Documentation.....	15
7.5.1 Généralités.....	15
7.5.2 Contrôle de la documentation.....	17
<b>8 Réalisation</b> .....	<b>17</b>
8.1 Planification et contrôle de la réalisation.....	17
8.2 Conception des processus liés aux documents d'activité.....	18
8.3 Mise en œuvre des systèmes documentaires.....	21
<b>9 Évaluation de la performance</b> .....	<b>23</b>
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation de la performance.....	23
9.1.1 Détermination de l'objet et du mode de contrôle, de mesure, d'analyse et d'évaluation de la performance.....	23
9.1.2 Évaluation de la performance des processus et des systèmes documentaires ainsi que de l'efficacité du SGDA.....	24
9.1.3 Évaluation de l'efficacité du SGDA.....	24
9.2 Audit interne du système.....	25
9.3 Revue de direction.....	26
<b>10 Amélioration</b> .....	<b>27</b>
10.1 Contrôle des non-conformités et actions correctives.....	27
10.2 Amélioration continue.....	29
<b>Annexe A (informative) Exemples de sources d'informations et d'exigences étayant l'analyse du contexte organisationnel</b> .....	<b>30</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>33</b>

## 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 (voir [www.iso.org/directives](http://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 dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets)).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'OMC concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: [Avant-propos — Informations supplémentaires](http://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1aa7078c-0cda-41b0-ab7d-01644e0ccea4/iso-30302-2015).

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

## Introduction

L'ISO 30302 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*
- ISO 30302, *Information et documentation — Systèmes de gestion des documents d'activité — Lignes directrices de mise en œuvre*

L'ISO 30300 spécifie la terminologie employée dans la série de normes relatives aux systèmes de gestion des documents d'activité (SGDA), 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. L'ISO 30302 fournit des lignes directrices relatives à la mise en œuvre d'un système de gestion des documents d'activité.

La présente Norme internationale a pour objet de fournir des lignes directrices pratiques sur la manière de mettre en œuvre au sein d'un organisme un système de gestion des documents d'activité (SGDA) conforme aux exigences de l'ISO 30301. La présente Norme internationale traite des aspects nécessaires à l'élaboration et à la maintenance d'un SGDA.

La mise en œuvre d'un SGDA est généralement réalisée sous forme de projet. Un SGDA peut être mis en œuvre dans des organismes possédant déjà des systèmes ou des programmes documentaires pour revoir et améliorer la gestion de ces systèmes ou de ces programmes, ou bien dans des organismes qui entendent mettre en œuvre pour la première fois une méthode systématique et vérifiable de création et de contrôle de documents d'activité. Les lignes directrices décrites dans la présente Norme internationale peuvent être utilisées dans ces deux cas.

Il est tenu pour acquis que les organismes qui décident de mettre en œuvre un SGDA ont procédé à une évaluation préliminaire de leurs documents d'activité et de leurs systèmes documentaires existants et qu'ils ont identifié les risques devant être traités et les opportunités d'améliorations significatives. Par exemple, la décision de mettre en œuvre un SGDA peut constituer une mesure de réduction d'un risque engendré par la modification significative d'une plateforme informatique ou par l'externalisation de processus d'activité identifiés comme présentant un risque élevé. Le SGDA peut également fournir un cadre de gestion normalisé pour la mise en œuvre d'améliorations significatives comme l'intégration des processus documentaires à des processus opérationnels spécifiques ou l'amélioration du contrôle et de la gestion des documents d'activité liés aux transactions en ligne ou à l'utilisation des médias sociaux.

L'utilisation de ces lignes directrices laisse nécessairement place à une certaine souplesse. Elle est fonction de la taille, de la nature et de la complexité de l'organisme, ainsi que du degré de maturité du SGDA éventuellement déjà en place. Le contexte et la complexité de chaque organisme sont uniques et les exigences contextuelles spécifiques à l'organisme conditionneront la mise en œuvre du SGDA. Les organismes de petite taille s'apercevront que les activités décrites dans la présente Norme internationale peuvent être simplifiées. Les organismes de grande taille ou complexes peuvent être amenés à constater qu'un système de gestion à couches multiples s'avère nécessaire pour mettre en œuvre et gérer efficacement les activités prévues dans la présente Norme internationale.

Les lignes directrices de la présente Norme internationale suivent la même structure que celle de l'ISO 30301, pour décrire les activités à entreprendre en vue de répondre aux exigences de l'ISO 30301 et la façon de documenter ces activités.

[L'Article 4](#) explique comment réaliser l'analyse nécessaire à toute mise en œuvre d'un SGDA. Cette analyse permet de définir le domaine d'application du SGDA et de déterminer les relations entre la mise en œuvre d'un SGDA et les autres systèmes de management.

[L'Article 5](#) explique comment obtenir l'engagement de la direction. Cet engagement s'exprime par une politique relative aux documents d'activité, l'attribution des responsabilités, la planification de la mise en œuvre du SGDA et l'adoption d'objectifs en matière de documents d'activité.

[L'Article 6](#) traite de la planification, qui prend en compte l'analyse du risque de niveau élevé, l'analyse contextuelle (voir [l'Article 4](#)) et les ressources disponibles (voir [l'Article 7](#)). [L'Article 7](#) décrit le support dont doit disposer un SGDA, par exemple les ressources, les compétences, la formation et la communication et la documentation.

[L'Article 8](#) traite de la définition ou de la revue et de la planification des processus documentaires à mettre en œuvre. Il respecte les exigences contextuelles et le domaine d'application (voir [l'Article 4](#)) et repose sur la politique des documents d'activité (voir [5.2](#)), l'analyse du risque (voir [6.1](#)) et les ressources nécessaires (voir [7.1](#)) pour répondre aux objectifs associés aux documents d'activité (voir [6.2](#)) dans le cadre de la mise en œuvre planifiée. [L'Article 8](#) donne des explications sur les processus et les systèmes documentaires devant être mis en œuvre dans le cadre d'un SGDA.

Les [Articles 9](#) et [10](#) traitent de l'évaluation et de l'amélioration de la performance par rapport à la planification, aux objectifs et aux exigences définis dans l'ISO 30301.

Pour chacun des [articles 4](#) à [10](#) de l'ISO 30301:2011, la présente Norme internationale décrit les éléments suivants:

- a) les activités nécessaires pour répondre aux exigences de l'ISO 30301:— ces activités peuvent être réalisées l'une après l'autre, tandis que certaines nécessiteront d'être menées simultanément en utilisant la même analyse contextuelle;
- b) les éléments d'entrée des activités – ils constituent les points de départ et peuvent correspondre aux éléments de sortie d'activités antérieures;
- c) les éléments de sortie des activités – il s'agit des résultats ou des livrables obtenus à l'achèvement des activités.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1aa7678c-6cda-4fb0-ab7d->

La présente Norme internationale est destinée à être utilisée par les personnes responsables de la mise en œuvre et de la maintenance des systèmes de gestion de l'organisme. Elle aide également la direction à prendre des décisions en matière d'instauration, de définition du domaine d'application et de mise en œuvre des systèmes de gestion de l'organisme. Elle doit être utilisée par les personnes responsables de la mise en œuvre et de la maintenance du SGDA. Les éléments de conception des processus opérationnels liés aux documents d'activité reposent sur les principes énoncés par l'ISO 15489-1. Les autres Normes internationales et Rapports techniques rédigés par l'ISO/TC 46/SC 11 constituent les principaux outils de conception, de mise en œuvre, de surveillance et d'amélioration des processus, des contrôles et des systèmes documentaires, et peuvent être utilisés conjointement avec la présente Norme internationale pour la mise en œuvre des éléments opérationnels précis du SGDA.

Les organismes ayant déjà mis en œuvre l'ISO 15489-1 peuvent utiliser la présente Norme internationale pour élaborer une infrastructure organisationnelle de gestion des documents d'activité dans le cadre de la méthode systématique et vérifiable du SGDA.

# Information et documentation — Système de gestion des documents d'activité — Lignes directrices de mise en œuvre

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit des lignes directrices pour la mise en œuvre d'un Système de Gestion des Documents d'Activité (SGDA) conforme à l'ISO 30301. La présente Norme internationale est destinée à être utilisée conjointement avec l'ISO 30300 et l'ISO 30301. La présente Norme internationale ne modifie pas et/ou ne restreint pas les exigences spécifiées dans l'ISO 30301. Elle décrit les activités à entreprendre pour concevoir et mettre en œuvre un SGDA.

La présente Norme internationale est destinée à être utilisée par tout organisme mettant en œuvre un SGDA. Elle est applicable à tous les types d'organismes (par exemple: entreprises commerciales, organismes publics, organismes à but non lucratif) de toutes tailles.

## 2 Références normatives

Les documents ci-après, dans leur intégralité ou non, sont des références normatives indispensables à 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'activité — Principes essentiels et vocabulaire*

ISO 30302:2015

ISO 30301:2011, *Information et documentation — Systèmes de gestion des documents d'activité — Exigences*

## 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

Il convient que le contexte de l'organisme détermine et conditionne la mise en œuvre et l'amélioration d'un SGDA. Les exigences du présent article visent à vérifier que l'organisme prend en compte le contexte et les besoins qui lui sont propres dans le cadre de la mise en œuvre d'un SGDA. Ces exigences sont satisfaites en analysant le contexte de l'organisme. Il convient que cette analyse constitue la première étape de la mise en œuvre, afin de:

- déterminer les facteurs internes et externes (voir [4.1](#)),
- déterminer les exigences opérationnelles, légales et d'autres natures (voir [4.2](#)), et
- définir le domaine d'application du SGDA (voir [4.3](#)) et identifier les risques (voir [l'Article 6](#)).

NOTE 1 Lorsque le domaine d'application du SGDA est formulé par la direction au point de départ, avant la détermination des facteurs et des besoins en documents d'activité, l'étendue de l'analyse contextuelle est définie par le domaine d'application formulé.

NOTE 2 L'approche des NSM (normes de systèmes de management) en matière d'analyse contextuelle et d'identification des exigences est compatible avec le processus d'analyse (évaluation) proposé par l'ISO 15489-1 qui intègre également des éléments de planification (voir l'Article 6) et d'identification de besoins en documents d'activité (voir l'Article 8).

Il est nécessaire que les informations contextuelles proviennent d'une source fiable, qu'elles soient exactes, à jour et exhaustives. Une revue régulière des sources de ces informations garantit l'exactitude et la fiabilité de l'analyse contextuelle.

L'Article A.1 présente des exemples de sources d'information sur le contexte interne et externe d'un organisme et des exemples de possibles parties intéressées.

Voici des exemples possibles de facteurs significatifs à prendre en compte lors de la détermination de la façon dont le contexte influe sur le SGDA:

- 1) la façon dont un marché concurrentiel influe sur la nécessité de démontrer l'efficacité de ses processus,
- 2) la façon dont les valeurs ou les perceptions des parties prenantes externes influent sur les décisions de conservation des documents d'activité ou sur les décisions d'accès à l'information,
- 3) la façon dont l'infrastructure informatique et l'architecture de l'information peuvent influencer sur la disponibilité des systèmes documentaires ou des documents d'activité,
- 4) la façon dont les qualifications et les compétences au sein de l'organisme peuvent influencer sur les besoins en formation ou en assistance externe,
- 5) la façon dont les instruments législatifs, les politiques, les normes et les codes influent sur la conception des processus et des contrôles documentaires,
- 6) la façon dont la culture organisationnelle peut influencer sur la conformité aux exigences du SGDA, et
- 7) la façon dont la complexité de la structure de l'organisme, de son environnement opérationnel et législatif peut influencer sur la politique, les processus et les contrôles documentaires (par exemple, dans un environnement plurijuridictionnel).

En fonction de l'organisme, l'identification des facteurs internes et externes peut avoir été réalisée à d'autres fins, notamment la mise en œuvre d'autres normes de systèmes de management. Dans ces cas-là, une nouvelle analyse peut ne pas être nécessaire et une adaptation suffira.

L'analyse contextuelle est un processus continu. Elle influence l'établissement et l'évaluation systématique du SGDA (voir l'Article 9) et étaye le cycle d'amélioration continue (voir l'Article 10).

### Éléments de sortie

L'ISO 30301 exige des preuves documentées que l'analyse a été entreprise. En voici des exemples:

- une liste des facteurs internes et externes à prendre en compte;
- un chapitre d'un manuel ou d'un plan de projet consacré à la mise en œuvre d'un SGDA;
- un rapport formel sur l'analyse du contexte interne et externe de l'organisme et sur la façon dont il influe sur le SGDA et dont il est influencé par celui-ci;
- un ensemble de documents sur le contexte de l'organisme.

## 4.2 Exigences opérationnelles, légales et d'autres natures

En utilisant le résultat de l'analyse décrite en 4.1 comme point de départ, les exigences opérationnelles, légales et d'autres natures sont évaluées par rapport aux activités opérationnelles et sont documentées. Les activités opérationnelles sont les premiers éléments qui sont analysés en vue d'identifier les exigences qui influent sur la création et le contrôle des documents d'activité.

Il convient que l'identification des exigences opérationnelles prenne en compte les éléments suivants:

- a) la nature des activités de l'organisme (par exemple, exploitation minière, conseil financier, prestations de services collectifs, fabrication, industrie pharmaceutique, services à la personne, services bénévoles (d'intérêt général));
- b) la forme particulière de l'organisme ou sa propriété (par exemple, société fiduciaire, entreprise ou organisme gouvernemental);
- c) le secteur particulier dont relève l'organisme (c'est-à-dire secteur public ou privé, à but non lucratif);
- d) la ou les juridictions dans le cadre desquelles l'organisme exerce son activité.

Il convient d'identifier les exigences opérationnelles à partir de la performance des processus opérationnels en cours et également sous l'angle de la planification et du développement envisagés. Il est nécessaire d'accorder une attention particulière aux situations dans lesquelles l'organisme met en œuvre des processus opérationnels automatisés ou numériques. Dans ce type de situations, les exigences peuvent changer et nécessiter d'être débattues avec les personnes responsables de l'élaboration et de la mise en œuvre des nouveaux processus proposés.

Les activités permettant de déterminer tous les instruments juridiques et réglementaires obligatoires applicables à l'organisme incluent les suivantes:

- 1) une revue des exigences de conformité à la législation associée au secteur concerné;
- 2) une revue de la conformité à la législation sur la protection des données personnelles et la gestion des documents d'activité/autres données.

L'Article A.2 fournit des exemples d'exigences opérationnelles, légales et d'autres natures se rapportant à la création et au contrôle des documents d'activité, ainsi que des sources d'assistance spécialisée pour identifier les exigences opérationnelles, légales et d'autres natures.

Éléments de sortie <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1aa7678c-6cda-4fb0-ab7d-01644e0ceae4/iso-30302-2015>

Pour être en conformité avec l'ISO 30301, il est obligatoire de procéder à la documentation de la phase d'identification des exigences opérationnelles, légales et d'autres natures. Les exigences peuvent être documentées en un seul ensemble ou dans des documents distincts par type d'exigence. Des exemples de types de documents incluent les suivants:

- une liste des exigences identifiées par type (par exemple opérationnelles, législatives);
- un chapitre d'un manuel ou d'un plan de projet consacré à la mise en œuvre d'un SGDA;
- un rapport formel sur l'identification des exigences relatives au SGDA;
- une liste de toutes les lois et autres instruments codifiés réglementaires ou obligatoires qui s'appliquent à l'organisme et se rapportent à la création et au contrôle des documents d'activité;
- une jurisprudence (un ensemble de précédents juridiques sur des problématiques spécifiques pertinentes pour l'organisme).

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

Le domaine d'application du SGDA relève d'une décision prise par la direction et expose clairement le périmètre, les inclusions, les exclusions, les rôles et les relations entre les parties constituantes du SGDA.

Le domaine d'application peut être déterminé à la suite de l'analyse contextuelle, en prenant en compte les facteurs identifiés (voir 4.1) et les exigences (voir 4.2) mais peut être également formulé par la direction dès le début, avant l'identification des facteurs et des exigences.

Le domaine d'application inclut les éléments suivants:

- a) l'identification des parties ou des fonctions de l'organisme concernées. Ce peut être l'organisme dans son ensemble, une zone ou un service, une fonction spécifique ou un processus opérationnel, ou un ensemble de ces éléments;
- b) l'identification des parties ou des fonctions d'autres organismes (associés) concernés et les relations entre elles;
- c) la description de la façon dont le SGDA s'incorpore au système de management général et à d'autres systèmes de management spécifiques mis en œuvre par l'organisme (par exemple l'ISO 9000, l'ISO 14000 et l'ISO/IEC 27000);
- d) l'identification de tout processus externalisé influant sur le SGDA, ainsi que les contrôles des entités responsables du processus externalisé.

### Éléments de sortie

La production d'une déclaration documentée définissant le domaine d'application du SGDA constitue une exigence du SGDA. Cette déclaration peut revêtir la forme d'un document unique ou être intégrée aux autres documents du SGDA, comme la politique concernant les documents d'activité (voir [5.2](#)) ou aux manuels ou plans de projet destinés à la mise en œuvre du SGDA.

## 5 Responsabilité de la direction

### 5.1 Engagement de la direction

L'engagement de la direction à mettre en œuvre le SGDA est exprimé aussi clairement et avec le même niveau de détail que pour tout autre système de management mis en œuvre par l'organisme et que pour ses autres actifs, par exemple ses ressources humaines, ses finances et son infrastructure. L'exigence de démonstration de l'engagement de la direction ne nécessite pas la réalisation d'une activité spécifique. Elle est néanmoins essentielle à la réussite du SGDA. L'engagement est également implicite dans les autres exigences de l'ISO 30301 se rapportant aux ressources (voir [7.1](#)), à la communication (voir [7.4](#)) et à la revue de direction (voir [9.3](#)).

### Éléments de sortie

Il n'est pas obligatoire de documenter l'engagement de la direction envers le SGDA, hormis dans la politique concernant les documents d'activité (voir [5.2](#)), qui peut être considérée comme une preuve de cet engagement. L'engagement peut également être démontré par des actions ou des déclarations, mais, en fonction de la nature et de la complexité de l'organisme, il convient de documenter les preuves de l'engagement au-delà de la politique concernant les documents d'activité. On peut en trouver des exemples dans:

- les comptes rendus du conseil d'administration ou du conseil de direction;
- des déclarations figurant dans les plans stratégiques et opérationnels;
- les décisions et les directives de la direction;
- les budgets, dossier d'affaires;
- les plans de communication.

### 5.2 Politique

L'orientation stratégique de l'organisme, telle que définie par la direction, constitue le fondement même de la politique concernant les documents d'activité. La politique concernant les documents d'activité est rédigée par la direction et constitue le moteur de la mise en œuvre et de l'amélioration du SGDA d'un organisme, fournissant le référentiel d'évaluation de sa performance.

Les orientations de la direction nécessitent d'être exposées dans un document formel. En général, ce document n'est pas rédigé par la direction, mais il requiert son approbation formelle, quels qu'en soient les auteurs. En fonction de l'organisme, la direction peut relever de différents postes, mais il convient que la politique soit assumée par la personne dont le poste est reconnu comme étant le plus élevé de l'organisme.

La politique concernant les documents d'activité contient les orientations générales sur la façon dont la création des documents d'activité et leur contrôle répondent aux objectifs opérationnels et présente les principes d'action. Elle peut être intégrée à une politique de management générale, dans laquelle plusieurs normes de systèmes de management sont mises en œuvre. Dans ce cas, la politique concernant les documents d'activité ne nécessite pas d'engagement dissocié de la direction.

Les éléments d'entrée de la politique concernant les documents d'activité incluent les suivants:

- a) l'analyse du contexte organisationnel et l'identification des exigences (voir 4.1 à 4.2);
- b) les objectifs et les stratégies organisationnels;
- c) l'influence de la politique sur les autres politiques organisationnelles ou ses relations avec ces autres politiques;
- d) le domaine d'application du SGDA (voir 4.3);
- e) la structure organisationnelle et les délégations.

La politique concernant les documents d'activité est une déclaration d'intention et comporte par exemple:

- 1) un objet,
- 2) des orientations de haut niveau en matière de création et de contrôle des documents d'activité,
- 3) des responsabilités ou un engagement de haut niveau en matière de création et de contrôle des documents d'activité,
- 4) des indications sur la façon dont la politique doit être mise en œuvre, et
- 5) des définitions.

Il convient que la politique concernant les documents d'activité soit rédigée sous une forme aisément compréhensible par toutes les personnes concernées par le SGDA. Dans la mise en œuvre des processus et des systèmes documentaires, certains documents techniques comportant des décisions sont appelés « politiques ». Dans le cadre de la mise en œuvre de l'ISO 30301, il convient que la politique concernant les documents d'activité soit une déclaration de la direction présentée sous la forme d'un document unique, succinct, qui ne comporte pas de description d'objectifs, d'actions ou de processus documentaires.

Pour communiquer la politique concernant les documents d'activité, l'organisme peut utiliser les méthodes présentées en 7.4.

#### Éléments de sortie

Dans le cadre de la mise en œuvre d'un SGDA, il est exigé de disposer d'un document formel constituant la politique autorisée en matière de documents d'activité. Il convient que ce document soit contrôlé et diffusé dans l'ensemble de l'organisme. La politique concernant les documents d'activité est le document chapeautant tous les autres documents élaborés pour la mise en œuvre d'un SGDA.

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

#### **5.3.1 Généralités**

Les responsabilités et les habilitations en matière de SGDA sont définies et attribuées à des personnes ayant les rôles appropriés au sein de l'organisme. Tous les niveaux de l'organisme en sont informés, de sorte que tout le monde sait clairement qui est chargé de prendre les mesures nécessaires en matière

de conception, de mise en œuvre et de maintenance du SGDA. Hormis la nomination officielle des représentants de la direction et des services opérationnels exposée dans les articles suivants, il convient, pour mettre en œuvre un SGDA, que la direction assigne les responsabilités relatives en matière de:

- a) rédaction et approbation de la politique,
- b) attribution des ressources,
- c) élaboration des procédures et des processus, et leur approbation,
- d) conception des systèmes,
- e) formation et conseils,
- f) mise en œuvre et maintenance de la politique, des procédures et processus,
- g) audit/ surveillance de la conformité, et
- h) gestion de la performance.

Ces responsabilités peuvent être attribuées à des personnes ayant différents rôles au sein de l'organisme. Les précisions ci-après peuvent être utilisées comme lignes directrices en matière d'attribution de responsabilités.

- 1) La direction est chargée d'autoriser et de soutenir l'application de la politique concernant les documents d'activité dans l'ensemble de l'organisme.
- 2) L'obligation de rendre compte et la responsabilité de la direction en matière de SGDA sont attribuées (à une personne ayant un rôle spécifique) au sein de la direction.
- 3) Les responsables des unités opérationnelles sont chargés de s'assurer que leurs collaborateurs créent les documents d'activité et les gèrent conformément à la politique concernant les documents d'activité.
- 4) Les responsables des documents d'activité sont chargés de la conception des processus et des contrôles documentaires, de la mise en œuvre et de la maintenance des systèmes documentaires et de la formation des personnes aux processus et aux contrôles documentaires, ainsi qu'à l'utilisation des systèmes documentaires, car ceux-ci influent sur les pratiques individuelles.
- 5) Les administrateurs systèmes sont chargés de s'assurer que les systèmes documentaires sont fiables, sûrs, conformes, exhaustifs et qu'ils gèrent les documents d'activité de manière systématique, y compris pendant les modifications et les migrations.
- 6) Le personnel des services informatiques est chargé de la mise en œuvre et de la maintenance des éléments technologiques nécessaires à la gestion des documents d'activité de façon fiable et continue, y compris de la migration des systèmes le cas échéant.
- 7) Tous les collaborateurs sont responsables et rendent compte de la création et de la gestion des documents liés à leurs activités conformément à la politique concernant les documents d'activité, en utilisant les systèmes, les processus et les contrôles documentaires de l'organisme.

Les exigences du présent article sont étroitement liées aux exigences des paragraphes [7.2](#) et [7.3](#). Il convient qu'elles soient mises en œuvre en même temps.

### Éléments de sortie

L'attribution des responsabilités fait partie des informations documentées requises dans le cadre de la mise en œuvre d'un SGDA. Elle peut être documentée sous différentes formes. Des exemples incluent les suivants:

- responsabilités de haut niveau exprimées dans la politique concernant les documents d'activité (voir [5.2](#));
- documents de nomination du représentant de la direction et du représentant opérationnel;

- descriptions de postes ou documents similaires;
- délégations formelles de responsabilités;
- un chapitre d'un manuel ou d'un plan de projet concernant les responsabilités dans le cadre de la mise en œuvre d'un SGDA.

### 5.3.2 Responsabilités de la direction

Le rôle et les responsabilités du représentant de la direction sont attribués et clairement définis. Ce rôle revient à assumer l'entière responsabilité de la mise en œuvre et de la maintenance du SGDA. Il convient que le représentant de la direction fasse partie de la direction de l'organisme. En fonction de la complexité de l'organisme et du SGDA à mettre en œuvre, il convient que la responsabilité de la direction soit attribuée à un représentant opérationnel (tel que défini en [5.3.3](#)).

Il convient que les responsabilités du représentant de la direction englobent les suivantes:

- a) l'approbation de la documentation formelle en matière de planification, de conception, de maintenance et d'évaluation du SGDA et des projets liés au SGDA, si nécessaire;
- b) l'approbation de l'attribution des ressources nécessaires à la mise en œuvre et à la maintenance du SGDA;
- c) l'approbation de l'attribution d'un ou de plusieurs rôles pour la mise en œuvre et la maintenance du SGDA. Les rôles peuvent être attribués à un poste spécifique ou à un groupe désigné en fonction de la complexité et de la taille de l'organisme;
- d) mise en œuvre de mesures suscitant un comportement respectueux du SGDA par le biais de méthodes telles que: la communication (voir [7.4](#)) et la participation des collaborateurs, la responsabilisation, la motivation, les marques de reconnaissance et les récompenses;
- e) la définition des compétences requises pour les rôles attribués aux personnes (collaborateurs ou sous-traitants) en matière de mise en œuvre et de maintenance du SGDA.

La portée, la nature et la documentation des responsabilités sont exposées en [5.3.1](#).

#### Éléments de sortie

- Les mêmes qu'en [5.3.1](#).

### 5.3.3 Responsabilités opérationnelles

Un représentant opérationnel se voit confier la responsabilité de concevoir et de diriger les activités nécessaires à la mise en œuvre opérationnelle du SGDA, ainsi que d'en rendre compte à la direction. Le représentant opérationnel peut être un collaborateur ou un sous-traitant.

Il convient que le représentant opérationnel possède les compétences spécifiques définies en [7.2](#) en matière de documents d'activité.

La portée, la nature et la documentation des responsabilités sont exposées en [5.3.1](#).

Les travaux que le représentant opérationnel doit diriger reposent pour l'essentiel sur les tâches identifiées à [l'Article 8](#) et à [l'Annexe A](#) de l'ISO 30301:2011.

Un représentant opérationnel peut coordonner les activités d'une ou plusieurs équipes de SGDA chargées de mettre en œuvre et de maintenir le SGDA au niveau opérationnel, ainsi que d'entreprendre des améliorations de sa performance.

Il convient que le représentant opérationnel présente à la direction ou au représentant de la direction des rapports étayés par une documentation sur la mise en œuvre et l'efficacité du SGDA, ainsi que des recommandations d'amélioration des processus. Les rapports peuvent être soumis à des intervalles de temps programmés et réguliers, ou à des étapes, en fonction des exigences de l'organisme. Les rapports