
**Information et documentation —
Evaluation dans le cadre de la gestion
des documents d'activité**

Information and documentation — Appraisal for managing records

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/TR 21946:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/544f793e-7db5-46f2-9805-cbaa27dc5301/iso-tr-21946-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/544f793e-7db5-46f2-9805-cbaa27dc5301/iso-tr-21946-2018>



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO/TR 21946:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/544f793e-7db5-46f2-9805-cbaa27dc5301/iso-tr-21946-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/544f793e-7db5-46f2-9805-cbaa27dc5301/iso-tr-21946-2018>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2018

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée 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 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +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 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Processus d'évaluation	2
5 Collecte et analyse d'informations	4
5.1 Généralités.....	4
5.2 Détermination du périmètre de l'évaluation.....	5
5.3 Choix des personnes à impliquer dans le processus d'évaluation.....	6
5.4 Collecte d'informations.....	6
5.5 Analyse du contexte de l'activité.....	7
5.6 Analyse du contexte technologique.....	7
5.7 Analyse fonctionnelle.....	8
5.8 Analyse séquentielle.....	8
5.9 Identification des agents.....	8
5.10 Identification des secteurs d'activité critiques.....	9
5.11 Détermination des exigences relatives aux documents d'activité.....	10
5.11.1 Généralités.....	10
5.11.2 Besoins de l'activité en documents d'activité.....	10
5.11.3 Exigences juridiques et réglementaires relatives aux documents d'activité.....	11
5.11.4 Attentes de la société ou de la communauté concernant les documents d'activité.....	12
6 Évaluation et mise en œuvre	13
6.1 Généralités.....	13
6.2 Liens entre les exigences relatives aux documents d'activité et les fonctions et processus de travail.....	13
6.3 Évaluation et traitement des risques associés à la mise en œuvre d'exigences relatives aux documents d'activité.....	15
6.4 Documentation du processus d'évaluation.....	18
6.5 Utilisation des résultats du processus d'évaluation.....	19
7 Surveillance	20
8 Revue et action corrective	20
Bibliographie	22

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).

L'attention est attirée 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).

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 nature volontaire des normes, 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'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/iso/foreword.html.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 46, *Information et documentation*, sous-comité SC 11, *Archives/Gestion des documents d'activité*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/members.html.

Introduction

L'évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité est le processus récurrent qui consiste à évaluer les activités professionnelles afin de déterminer les documents d'activité qu'il est nécessaire de créer et de capturer, et de définir la méthode et la durée de conservation desdits documents. Elle associe la compréhension des activités professionnelles et de leur contexte

- à l'identification des besoins de l'activité, des exigences réglementaires ainsi que des attentes de la société par rapport aux documents d'activité, et
- à l'analyse des perspectives et à l'appréciation des risques liés à la création et à la gestion de documents d'activité.

L'évaluation régulière et systématique de la gestion des documents d'activité présente un certain nombre d'avantages, notamment:

- assurer la conformité des documents d'activité aux exigences juridiques/réglementaires;
- répondre aux besoins de l'activité dans le cadre de la gestion des documents d'activité et décider du sort final des documents d'activité en temps voulu;
- identifier les exigences en matière de conservation permanente des documents d'activité en tant qu'archives;
- mettre en place des mesures afin de protéger et de gérer les documents d'activité selon leur niveau de criticité pour l'organisme et/ou selon les exigences de conservation auxquelles ils sont soumis;
- améliorer l'efficacité organisationnelle grâce à la bonne utilisation des ressources;
- gérer efficacement les risques liés aux documents d'activité;
- accroître la capacité à rendre compte de décisions concernant la création, la capture et la gestion des documents d'activité.

Selon certaines pratiques classiques de gestion des documents d'activité et des archives, l'évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité est uniquement utilisée en tant qu'instrument pour identifier les exigences de conservation des documents d'activité ou créer un référentiel de gestion des documents. Le concept d'évaluation tel que décrit dans l'ISO 15489-1 a cependant vocation à être utilisé de façon plus large. Il peut servir à identifier différents types d'exigences relatives à la création, la capture et la gestion des documents d'activité dans le temps et à les mettre en œuvre de façon appropriée à des contextes évolutifs. Ainsi, l'évaluation peut renforcer la capacité à rendre compte et rendre l'activité plus efficace.

Les résultats de l'évaluation peuvent servir à l'élaboration de politiques, de systèmes et de processus, ainsi qu'au développement d'une série de contrôles des documents d'activité. Ces contrôles comprennent des référentiels de métadonnées, des plans de classement fonctionnel, des règles d'accès et d'habilitation et des référentiels de gestion des documents. Dans certaines juridictions, l'évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité, ou d'une partie de ces derniers, peut être exigée par la loi ou un règlement avant le développement de tels outils.

L'évaluation est une approche stratégique et proactive de la création, de la capture et de la gestion des documents d'activité, et non une approche réactive.

L'évaluation est affaire de responsabilité et de consultation et, dans certains cas, il convient qu'elle soit menée en collaboration avec les parties prenantes intéressées par la création, la capture et la gestion de classes particulières de documents d'activité.

Les recommandations relatives à l'évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité dans le présent document peuvent être utilisées si un organisme met en place un système de gestion des documents d'activité (SGDA) conforme aux dispositions de l'ISO 30301. Selon l'approche normalisée

relative aux systèmes de gestion, l'évaluation peut aider à respecter les exigences liées au «contexte de l'organisme» et à la «planification opérationnelle».

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/TR 21946:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/544f793e-7db5-46f2-9805-cbaa27dc5301/iso-tr-21946-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/544f793e-7db5-46f2-9805-cbaa27dc5301/iso-tr-21946-2018>

Information et documentation — Evaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité

1 Domaine d'application

Le présent document fournit des recommandations concernant la manière de réaliser une évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité. Il décrit certains des produits et résultats qu'il est possible de mettre en œuvre dans le sillage de l'évaluation. Ainsi, le présent document décrit une application pratique du concept d'évaluation décrit dans l'ISO 15489-1.

Le présent document:

- a) établit une liste des principaux objectifs de l'évaluation;
- b) décrit l'importance de l'établissement du périmètre de l'évaluation;
- c) explique comment analyser les fonctions de chaque activité et comprendre leur contexte;
- d) explique comment identifier les exigences relatives aux documents d'activité;
- e) décrit les relations entre les exigences relatives aux documents d'activité, les fonctions et les processus de travail;
- f) explique comment utiliser l'appréciation des risques pour prendre des décisions liées aux documents d'activité;
- g) établit la liste des options de documentation des résultats de l'évaluation;
- h) décrit les utilisations possibles des résultats de l'évaluation; et
- i) explique l'importance de la surveillance et de la revue de la mise en pratique des décisions suite à l'évaluation.

Le présent document peut être utilisé par tous les organismes, indépendamment de leur taille, de la nature de leurs activités ou de la complexité de leurs fonctions et de leur structure.

2 Références normatives

Les documents suivants cités dans le texte constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences 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 15489-1, *Information et documentation — Gestion des documents d'activité — Partie 1: Concepts et principes*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions de l'ISO 15489-1 s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>

4 Processus d'évaluation

L'évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité implique l'analyse du ou des contextes au sein desquels les activités sont menées, afin:

- de déterminer les exigences relatives aux documents d'activité;
- de comprendre quels domaines d'activité sont considérés, par les parties prenantes, comme critiques pour atteindre les objectifs fixés par un organisme; et
- d'identifier et d'apprécier les risques liés aux documents d'activité.

Il convient que les résultats du processus d'évaluation soient utilisés pour concevoir de façon proactive des contrôles et processus liés aux documents d'activité pour soutenir au mieux les activités et les technologies afin de garantir le respect des exigences convenues relatives aux documents d'activité dans le temps.

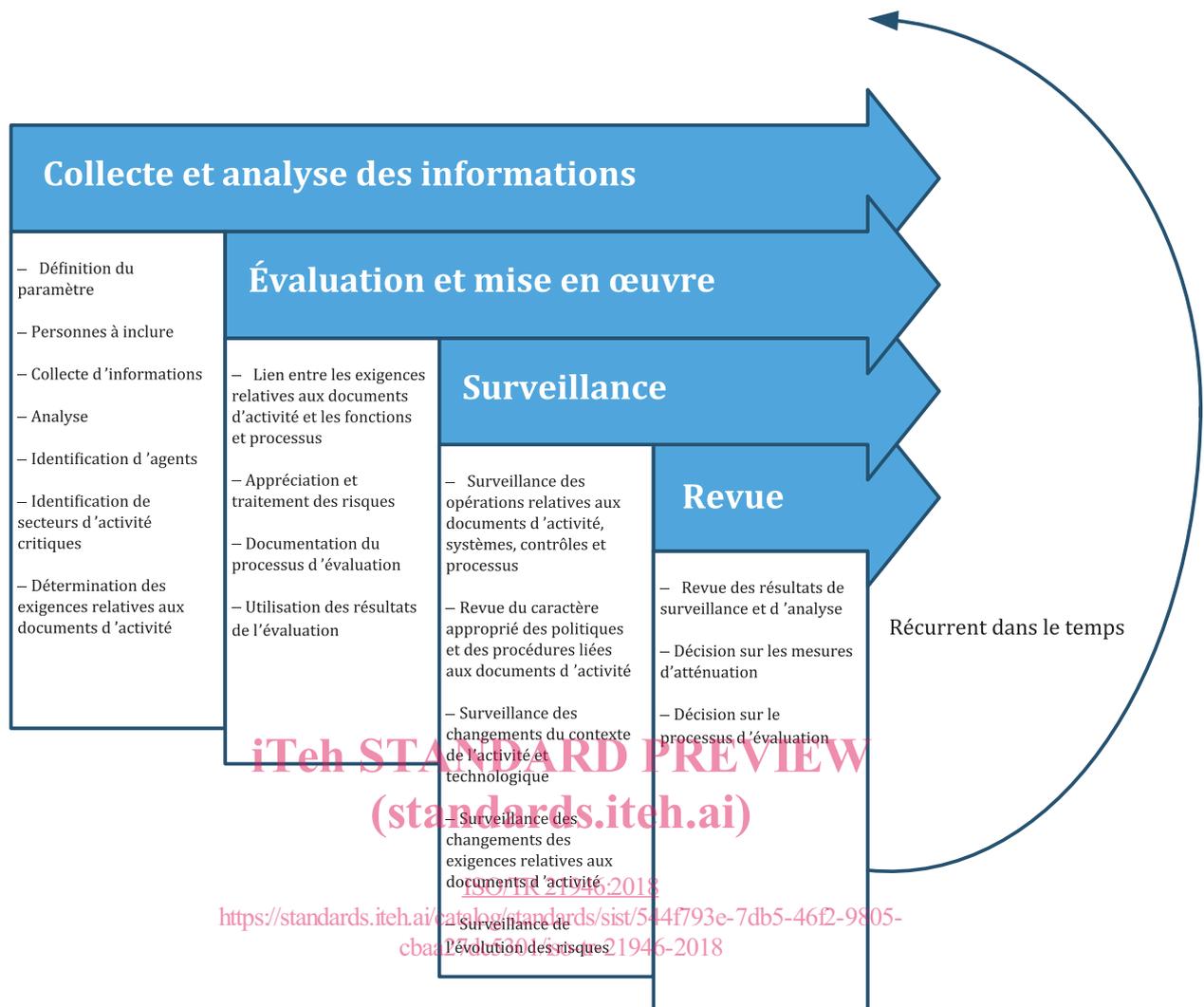
L'évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité prend en compte les besoins des agents directement impliqués dans les activités, mais aussi les besoins des parties prenantes internes et externes concernées et les besoins plus larges de la société. De cette manière, la gestion des documents d'activité à des fins organisationnelles ou autres peut être élaborée de façon cohérente.

Le contexte dans lequel l'activité est menée, les opérations en elles-mêmes, les exigences relatives aux documents d'activité et l'identification des risques évolueront avec le temps. Par conséquent, l'évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité est une activité nécessairement récurrente.

La représentation des activités d'évaluation à la [Figure 1](#) reflète le cycle continu de cette tâche, à mesure que les besoins et les circonstances qui influent sur la création, la capture et la gestion des documents d'activité changent au fil du temps.

[ISO/TR 21946:2018](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/544f793e-7db5-46f2-9805-cbaa27dc5301/iso-tr-21946-2018>



NOTE L'évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité constitue un cycle d'amélioration continue.

Figure 1 — Évaluation récurrente dans le cadre de la gestion des documents d'activité

Les résultats du processus d'évaluation peuvent être synonymes d'améliorations dans plusieurs domaines, tels que la conformité réglementaire, la gestion des risques, la sécurité des informations, la protection de la confidentialité, la réutilisation des informations ou la protection des documents d'activité archivés. Ils peuvent également être utilisés pour déterminer quels documents d'activité peuvent être rendus publics, dans le cadre de l'application des lois et règlements sur la divulgation d'informations au grand public.

Certains événements peuvent donner lieu à une évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité.

Par exemple, lorsque:

- la mise en place de nouvelles entités;
- l'introduction de nouvelles exigences juridiques et réglementaires, des modifications dans la pratique juridique et le respect des lois ou des obligations contractuelles;
- l'apparition de nouveaux systèmes et technologies; ou

- l'élaboration de nouvelles dispositions pour la gestion des documents d'activité, comme lors de collaborations entre juridictions sur des projets communs, l'imposent.

Ou, lorsque des changements surviennent concernant:

- des structures organisationnelles ou des fusions;
- de nouvelles exigences réglementaires ou des modifications de ces dernières;
- de nouvelles activités ou fonctions ou des modifications de ces dernières; ou
- des modifications au niveau des attentes du grand public en matière de gestion des documents d'activité de l'organisme concerné, y compris de nouvelles attentes liées à l'accès et l'utilisabilité.

Les problèmes liés à la création et à la gestion des documents d'activité, comme des documents d'activité manquants (qu'il aurait convenu de créer), des accès non autorisés aux documents d'activité ou la suppression non autorisée de documents d'activité, pourraient également justifier une évaluation.

La fréquence d'évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité et l'échelle à laquelle cette dernière est réalisée varieront d'un cas à un autre. Par exemple, un organisme possédant un cadre réglementaire très stable et une activité relativement constante pourrait réaliser des évaluations de manière moins fréquente qu'un organisme connaissant des changements fréquents. Le processus d'évaluation peut être modifié au niveau de son étendue ou de son périmètre, selon les résultats attendus (voir 5.2).

L'évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité est réalisée de manière cohérente et responsable. Cela signifie:

- mener à bien une évaluation dans le cadre d'un mandat et d'une autorisation clairs;
- conserver, sous la forme de documents d'activité, la documentation relative à la recherche, à l'analyse et à la consultation des parties prenantes qui ont été effectuées dans le cadre du processus;
- prendre des décisions cohérentes et utiliser les décisions passées afin de vérifier tout précédent;
- justifier les décisions prises et conserver les documents correspondants.

5 Collecte et analyse d'informations

5.1 Généralités

Le processus d'évaluation comporte un certain nombre de types d'analyses, qui peuvent être réalisées successivement ou simultanément. Ces analyses comprennent les étapes suivantes:

- compréhension du contexte dans lequel l'évaluation est menée à bien, y compris les caractéristiques relatives à l'organisme, aux technologies et à l'activité;
- analyse des fonctions de l'activité en elles-mêmes;
- analyse des exigences relatives aux documents d'activité d'un point de vue organisationnel, juridique et sociétal;
- identification et appréciation des risques associés à la création, la capture et la gestion des documents d'activité.

Certains types d'analyses, telles que l'analyse du contexte de l'activité, peuvent déjà avoir été effectués à d'autres fins au sein de l'organisme, par exemple dans le cadre de la sécurité des informations. Il est recommandé de vérifier si l'analyse requise a déjà été effectuée et si les résultats obtenus peuvent être réutilisés pour l'évaluation.

Il est important de noter que l'identification des risques a lieu tout au long du processus d'évaluation sous trois formes différentes:

- lors de l'examen du contexte organisationnel au sein duquel le processus se déroule, les risques internes et externes affectant l'organisme et ses parties prenantes peuvent être identifiés;
- lors de l'analyse de l'activité par rapport à des fonctions, activités ou processus de travail particuliers pendant l'analyse de l'activité. Par exemple, les risques associés à une mauvaise gestion des documents d'activité des services publics axés sur les citoyens ou à des informations d'identification personnelle pourraient être supérieurs à ceux relatifs à d'autres activités administratives;
- lors de l'identification des risques susceptibles d'être gérés en respectant les exigences relatives aux documents d'activité identifiés.

Après l'identification des risques, il convient d'effectuer une analyse et une évaluation (conformément aux pratiques de gestion des risques de l'organisme, le cas échéant). Cela permet de faciliter la prise de décisions quant à la manière de respecter les exigences et à l'investissement approprié en matière de ressources pour ce faire. Cet aspect de l'évaluation et du traitement des risques est détaillé plus avant en [6.3](#).

Les résultats de l'analyse menée pour l'évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité peuvent être utilisés pour développer d'autres outils et ressources pouvant servir à la création, la capture et la gestion des documents d'activité (voir [6.5](#)).

5.2 Détermination du périmètre de l'évaluation

Le périmètre d'une évaluation doit être clairement défini dès le début de tout processus d'évaluation. Les événements qui déclenchent l'évaluation, ainsi que le rôle et les responsabilités de la ou des personne(s) chargée(s) de l'évaluation, influenceront directement son périmètre. Le périmètre de l'évaluation influencera à son tour le type d'agents impliqués dans le processus. Par exemple, un périmètre portant plus particulièrement sur l'aspect social exigera une plus grande implication d'agents externes par rapport à un périmètre dont l'accent sera uniquement mis sur l'activité, qui exigerait une implication étendue des représentants commerciaux. Le périmètre de l'évaluation peut évoluer selon les fonctions et activités couvertes, ou les parties de l'analyse concentrant toute l'attention.

EXEMPLE 1 Un processus d'évaluation pourrait être mené par le responsable d'un système de gestion en cours de remplacement. Le système ne prend en charge qu'une seule fonction, mais celle-ci est exécutée par plusieurs entités de l'organisme, qui travaillent de façon collaborative en ligne. Dans ce cas, le périmètre est limité à cette seule fonction mais prend en compte les contextes de chacune des entités de l'organisme qui y contribuent, avec leurs risques et leurs exigences.

EXEMPLE 2 Lors d'une fusion, les fonctions d'un organisme sont analysées afin de prendre des décisions concernant la migration des documents d'activité vers de nouveaux systèmes et d'autres sujets comme l'intégration de référentiels de gestion des documents. Le périmètre du processus d'évaluation devrait, dans cet exemple, couvrir les fonctions des deux entités.

EXEMPLE 3 Un processus d'évaluation mené dans l'optique de définir des exigences relatives aux documents d'activité pour les intégrer aux spécifications d'un nouveau système de gestion impliquerait d'accorder une plus grande importance à l'analyse des fonctions prises en charge par le système, contrairement à une évaluation réalisée dans le but de développer un référentiel de gestion des documents concernant l'intégralité de l'activité d'un organisme.

EXEMPLE 4 Un processus d'évaluation mené à bien afin de définir des règles de sort final pour toute une juridiction, dans l'optique d'identifier les classes de documents d'activité à conserver en tant qu'archives, aura un large périmètre englobant une analyse de haut niveau du contexte, des fonctions et des activités, des exigences et des risques pour toute la juridiction. Cela permet d'assurer la cohérence des décisions prises. Dans certains cas, une telle évaluation est réalisée en une étape pour toute la juridiction. D'autres évaluations sont effectuées en plusieurs étapes, en collaboration avec les organismes dans la juridiction.

5.3 Choix des personnes à impliquer dans le processus d'évaluation

L'évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité est fondamentale pour le travail des professionnels de la documentation, ce qui fait d'eux les personnes idéales pour planifier et mener les activités d'évaluation.

Il convient que d'autres personnes ou groupes soient impliqués dans une ou plusieurs étapes du processus d'évaluation. L'implication d'autres personnes dépendra du but et du périmètre du processus d'évaluation et de l'objet principal de l'analyse. Ces personnes incluront des agents internes et des parties prenantes, comme

- des représentants commerciaux;
- des représentants juridiques;
- la direction;
- des instances dirigeantes, telles que des conseils d'administration ou des comités d'audit;
- des professionnels associés de la gestion d'informations, comme des responsables de la protection de la vie privée, des documentalistes, des spécialistes de la conservation ou les responsables des données et de la transparence;
- des professionnels des communications; et/ou
- des spécialistes des technologies de l'information.

Il convient que les agents externes et les parties prenantes soient également consultés ou impliqués de manière appropriée. Ces derniers peuvent comprendre des personnes et des groupes comme

- des parties prenantes;
- des clients; <https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/544f793e-7db5-46f2-9805-cbaa27dc5301/iso-tr-21946-2018>
- des cabinets d'audit externe ou des autorités réglementaires;
- des experts sur le sujet, des membres d'associations professionnelles ou des universitaires;
- des représentants d'institutions chargées des archives;
- des promoteurs de la transparence;
- des experts en confidentialité;
- des experts en sécurité des informations;
- des personnes ou groupes affectés par les activités du gouvernement ou de l'organisme; et/ou
- des personnes mentionnées dans les documents d'activité, telles que des pupilles de l'État durant leur enfance ou des personnes ayant bénéficié d'une aide ou de services de la part du gouvernement.

5.4 Collecte d'informations

L'évaluation dans le cadre de la gestion des documents d'activité repose sur l'identification des parties prenantes et d'autres sources d'informations renseignant sur le contexte de l'activité et technologique, les fonctions, les risques et les exigences. Il convient que ces sources et parties prenantes soient enregistrées au moment de leur identification, selon un processus d'évaluation responsable et bien documenté.

Il convient que les sources documentaires, ainsi que les parties prenantes au sein des fonctions, soient identifiées, étant donné qu'elles représentent des sources d'informations pour l'analyse. Il convient