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

*Information and documentation — Records management — Core
concepts and vocabulary*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 30300:2020](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/530ae6bf-7c94-46b1-a92d-a1d7616d178a/iso-30300-2020)

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/530ae6bf-7c94-46b1-a92d-
a1d7616d178a/iso-30300-2020](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/530ae6bf-7c94-46b1-a92d-a1d7616d178a/iso-30300-2020)



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 30300:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/530ae6bf-7c94-46b1-a92d-a1d7616d178a/iso-30300-2020>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2020

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
3.1 Termes relatifs au concept d'organisme.....	1
3.2 Termes relatifs au concept de documents d'activité.....	6
3.3 Termes relatifs au concept d'évaluation.....	7
3.4 Termes relatifs au concept de documents d'activité et de processus liés aux documents d'activité.....	8
3.5 Termes relatifs au concept de moyens de maîtrise des documents d'activité.....	9
3.6 Termes relatifs au concept de système et de système documentaire.....	10
Annexe A (informative) Schémas conceptuels	11
Bibliographie	15
Index alphabétique	16

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 30300:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/530ae6bf-7c94-46b1-a92d-a1d7616d178a/iso-30300-2020>

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 www.iso.org/avant-propos.

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*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 30300:2011), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications par rapport à l'édition précédente sont les suivantes:

- son domaine d'application a été élargi au-delà des publications en série des normes relatives aux systèmes de gestion des documents d'activité car il contient les définitions correspondant aux concepts principaux indiqués dans tous les produits mis à jour de l'ISO/TC 46/SC 11.

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/fr/members.html.

Introduction

0.1 Généralités

Un vocabulaire est un « dictionnaire terminologique contenant des désignations et des définitions tirées d'un ou plusieurs domaines particuliers » (voir ISO 1087:2019, 3.7.5). Le présent document fournit un vocabulaire relatif au domaine de la gestion des documents d'activité. Elle définit les concepts principaux qui permettent de fournir une compréhension commune des systèmes de gestion des documents d'activité dans les normes ISO/TC 46/SC 11.

Des normes claires et cohérentes nécessitent une terminologie claire et cohérente. Le présent document est conforme aux règles et lignes directrices fournies par l'ISO/TC 37¹⁾ pour construire les normes relatives à la terminologie. Il est recommandé aux lecteurs ne maîtrisant pas le travail terminologique d'acquérir une bonne compréhension de l'ISO 704.

Le présent document vise à fournir aux auteurs des normes ISO/TC 46/SC 11 les définitions les plus pertinentes relatives aux concepts utilisés dans le domaine des systèmes de gestion des documents d'activité. Le présent document a également pour objectif d'aider les utilisateurs de normes et toute partie intéressée à bien comprendre les concepts de gestion des documents d'activité représentés par des termes et définitions cohérents.

Les termes et définitions du présent document ont été élaborés au sein d'un système de concepts. Un concept est une unité de connaissance créée par une combinaison unique de caractéristiques. Les concepts sont organisés en systèmes de concepts en fonction des relations qui existent entre eux. Les systèmes de concepts sont représentés graphiquement par des schémas conceptuels. Un concept dans un domaine spécifique est représenté par un terme. Les concepts ne sont pas nécessairement liés à des langues particulières. Ils sont toutefois influencés par le contexte social ou culturel qui conduit souvent à des catégorisations différentes. Le présent document facilite une compréhension complète au-delà des langues et des pratiques culturelles en illustrant les concepts principaux des systèmes de gestion des documents d'activité utilisés dans les normes ISO/TC 46/SC 11 et les relations entre ces concepts, au moyen des principaux schémas conceptuels de l'Annexe A. Les concepts identifiés dans le domaine des systèmes de gestion des documents d'activité et décrits dans les schémas de l'Annexe A sont regroupés dans l'Article 3, par schémas conceptuels. La Figure 1 montre le diagramme d'ensemble avec les sous-paragraphes correspondants, à la fois en Annexe A et dans l'Article 3.

1) ISO/TC 37, *Langage et terminologie*.

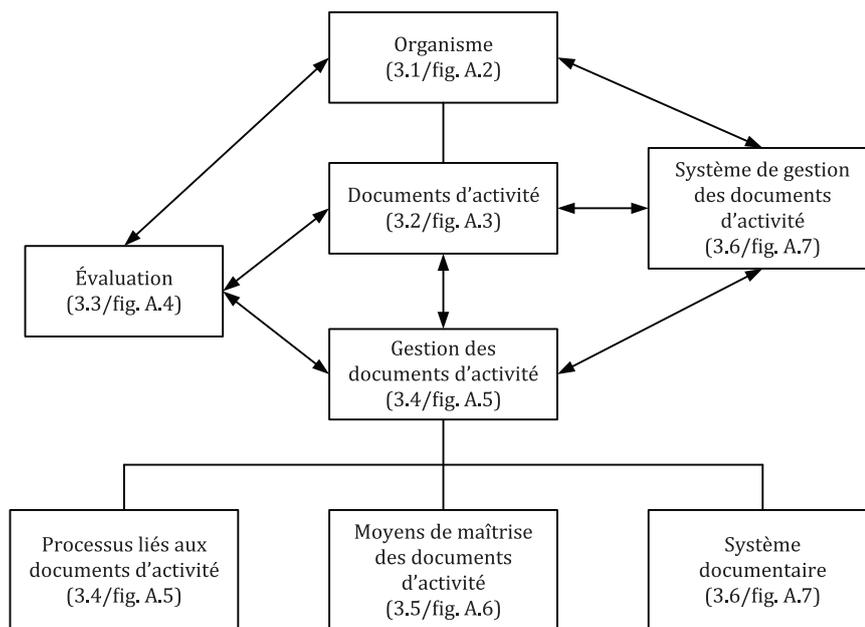


Figure 1 — Schéma d'ensemble des principaux concepts, leurs relations et une cartographie des termes de l'Article 3 et de l'Annexe A

NOTE La signification des formes utilisées pour les relations entre concepts est expliquée en A.2.

Pour faciliter la recherche d'un terme particulier, un index alphabétique est proposé à la fin du présent document.

0.2 Historique

Les termes et définitions compris dans le présent document sont basés sur le système de concept de l'ISO 30300:2011 auquel ont été ajoutés les nouveaux concepts de l'ISO 15489-1. Le présent document contient également le vocabulaire normatif appliqué à la série des systèmes de gestion des documents d'activité. Il comprend par conséquent tous les principaux termes et définitions appliqués aux systèmes de gestion de l'Annexe 2 des directives de l'ISO/IEC, Partie 1:2019, Annexe L^[13]. Par ailleurs, le présente Norme internationale inclut les termes et définitions pertinents pour les principaux concepts des systèmes de gestion des documents d'activité utilisés dans les normes TC 46/SC 11.

Le présent document n'a pas vocation à constituer une source complète de vocabulaire pour tous les termes utilisés dans les systèmes de gestion des documents d'activité ni pour les normes ISO/TC 46/SC 11.

0.3 Comment appliquer les termes et définitions du présent document

Les termes et définitions du présent document sont adoptés pour toutes les révisions des produits existants dans les normes ISO/TC 46/SC 11. Durant la période précédant un cycle de révision complet de toutes les normes ISO/TC 46/SC 11, les définitions établies dans le présent document seront préférées en cas d'existence d'une définition dupliquée ou en contradiction avec celle d'une autre norme ISO/TC 46/SC 11.

Lors de l'élaboration d'un nouveau produit qui révisé un produit existant, des termes et des définitions supplémentaires peuvent être ajoutés si nécessaire. De nouvelles notes relatives aux termes existants peuvent également être ajoutées à titre de précision ou d'explication spécifique. Dans les deux cas, les définitions sont incluses dans l'Article 3 de la norme en question en plus de la référence à l'ISO 30300.

Dans les révisions futures du présent document, les nouveaux termes et définitions inclus dans les normes ISO/TC 46/SC 11 doivent être pris en compte en vue de leur inclusion.

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

1 Domaine d'application

Le présent document contient les termes et définitions pertinents pour les principaux concepts des systèmes de gestion des documents d'activité. Il ne limite pas la définition des nouveaux termes contenus dans les normes ISO/TC 46/SC 11.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

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/>.

3.1 Termes relatifs au concept d'organisme

3.1.1 responsabilité

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/530ae6bf-7c94-46b1-a92d-a1d7616d178a/iso-30300-2020>

condition d'un *organisme* (3.1.19) consistant à rendre compte de ses décisions et de ses activités à ses dirigeants, à ses autorités juridiques et, plus largement, à ses autres *parties prenantes* (3.1.13)

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.1, modifiée — Remplacée « état » par « condition » et reformulée pour une meilleure compréhension.]

3.1.2 activité

tâche réalisée par un *organisme* (3.1.19)

3.1.3 acteur

personne ou groupe de personnes responsable ou impliqué dans les *processus liés aux documents d'activité* (3.4.13)

Note 1 à l'article: Certains outils technologiques comme les applications logicielles peuvent être considérés comme des acteurs lorsqu'ils remplacent des personnes ou des groupes de travail si l'outil exécute systématiquement des processus liés aux documents d'activité.

3.1.4 audit

processus (3.1.23) méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des *preuves* (3.2.6) d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits

Note 1 à l'article: Un audit peut être interne (de première partie) ou externe (de seconde ou tierce partie), et peut être aussi combiné (s'il associe deux domaines ou plus).

Note 2 à l'article: Un audit interne est réalisé par l'organisme lui-même ou par une partie externe pour le compte de celui-ci.

Note 3 à l'article: Les termes « preuves d'audit » et « critères d'audit » sont définis dans l'ISO 19011.

Note 4 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.5 continuité des activités

capacité d'un *organisme* (3.1.19) de poursuivre la livraison de produits ou de services dans des délais acceptables avec une capacité prédéfinie lors d'une perturbation

[SOURCE: ISO 22301:2019, 3.3]

3.1.6 compétence

aptitude à mettre en œuvre des connaissances et des savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

Note 1 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.7 compliance

respect du *mandat* (3.1.14) de l'*organisme* (3.1.19)

Note 1 à l'article: Cela inclut les obligations fixées par les politiques et décisions internes et/ou la législation, les réglementations, les normes et les conventions externes.

[SOURCE: ISO 19600:2014 3.17, modifiée — dans la définition « toutes les obligations de conformité des organismes » a été remplacé par « le mandat de l'organisme ».]

3.1.8 conformité

satisfaction d'une *exigence* (3.1.25)

Note 1 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.9 amélioration continue

activité récurrente (3.1.2) visant à améliorer la *performance* (3.1.21)

Note 1 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.10 action corrective

action visant à éliminer la cause d'une *non-conformité* (3.1.17) et à éviter qu'elle ne réapparaisse

Note 1 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.11 efficacité

niveau de réalisation des *activités* planifiées (3.1.2) et d'obtention des résultats escomptés

Note 1 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.12 fonction

groupe d'*activités* (3.1.2) visant à réaliser un ou plusieurs objectifs d'un *organisme* (3.1.19)

3.1.13**partie intéressée** (terme à privilégier)

partie prenante (terme admis)

personne ou *organisme* (3.1.19) qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une *activité* (3.1.2)

Note 1 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.14**mandat**

règles opérationnelles, réglementaires ou légales propres à l'*organisme* (3.1.19)

Note 1 à l'article: Dans le domaine des systèmes de gestion des documents d'activité, les mandats influencent les processus liés aux documents d'activité.

3.1.15**mesure**

processus (3.1.23) visant à déterminer une valeur

Note 1 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.16**surveillance**

détermination de l'état d'un *système* (3.6.5), d'un *processus* (3.1.23) ou d'une *activité* (3.1.2)

Note 1 à l'article: Pour déterminer cet état, il peut être nécessaire de vérifier, de superviser ou d'observer d'un point de vue critique.

Note 2 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.17**non-conformité**

non-satisfaction d'une *exigence* (3.1.25)

Note 1 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.18**objectif**

résultat à atteindre

Note 1 à l'article: Un objectif peut être stratégique, tactique ou opérationnel.

Note 2 à l'article: Les objectifs peuvent se rapporter à différents domaines (tels que finance, santé, sécurité, et environnement) et peuvent s'appliquer à divers niveaux (au niveau stratégique, à un niveau concernant l'organisme dans son ensemble ou afférant à un projet, un produit ou un processus).

Note 3 à l'article: Un objectif peut être exprimé de différentes manières, par exemple par un résultat escompté, un besoin, un critère opérationnel, en tant qu'objectif de documents d'activités ou par l'utilisation d'autres termes ayant la même signification (par exemple finalité, but ou cible).

Note 4 à l'article: Dans le contexte des systèmes de gestion des documents d'activité, les objectifs des documents d'activité sont fixés par l'organisme, en cohérence avec sa politique de documents d'activité, en vue d'obtenir des résultats spécifiques.

Note 5 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.19

organisme

personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses *objectifs* (3.1.18)

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme englobe sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

Note 2 à l'article: Les concepts incluent également différentes parties travaillant ensemble avec des objectifs communs.

Note 3 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.20

externaliser

passer un accord selon lequel un *organisme* (3.1.19) externe assure une partie de la *fonction* (3.1.12) ou met en œuvre une partie du *processus* (3.1.23) d'un organisme

Note 1 à l'article: L'organisme externe n'est pas inclus dans le périmètre du système de management, contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en font partie intégrante.

Note 2 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.21

performance

résultat mesurable

Note 1 à l'article: Les performances peuvent être liées à des résultats quantitatifs ou qualitatifs.

Note 2 à l'article: Les performances peuvent concerner le management d'activités, de processus, de produits (y compris de services), de systèmes ou d'organismes.

Note 3 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO, Partie 1:2019 L3.1.22.

3.1.22

politique

intentions et orientations d'un *organisme* (3.1.19), telles qu'elles sont officiellement formulées par sa *direction* (3.1.27)

Note 1 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.23

processus

ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

Note 1 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.24

politique relative aux documents d'activité

intentions et orientations d'un *organisme* (3.1.19) relatifs aux *documents d'activité* (3.2.10)

Note 1 à l'article: Une politique relative aux documents d'activité en matière de systèmes de gestion des documents d'activité (SGDA) constitue une déclaration unique des objectifs, se présentant généralement sous forme d'une déclaration courte, formellement exprimée par la direction.

Note 2 à l'article: Une politique relative aux documents d'activité peut être utilisée au pluriel pour désigner une documentation couvrant des aspects techniques, des règles et des principes présidant à la création, la capture et la gestion des documents d'activité.

3.1.25 exigence

besoin ou attente formulé généralement implicite ou obligatoire

Note 1 à l'article: « Généralement implicite » signifie qu'il est habituel ou courant, pour l'organisme et les parties intéressées, que le besoin ou l'attente en question soit implicite.

Note 2 à l'article: Une exigence spécifiée est une exigence formulée, par exemple une information documentée.

Note 3 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.26 risque

effet de l'incertitude sur la réalisation des *objectifs* (3.1.18)

Note 1 à l'article: Un effet est un écart par rapport à une attente. Il peut être positif, négatif ou les deux à la fois, et peut prendre en compte, créer ou aboutir à des opportunités et des menaces.

Note 2 à l'article: L'incertitude est l'état, même partiel, de manque d'information qui entrave la compréhension ou la connaissance d'un événement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.

Note 3 à l'article: Les objectifs peuvent comprendre différents aspects et différentes catégories et s'appliquer à différents niveaux.

Note 4 à l'article: Un risque est souvent exprimé en termes de sources de risque, d'événements potentiels, de leurs conséquences et de leur vraisemblance.

Note 5 à l'article: Dans les termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L, la définition de risque et les Notes à l'article sont légèrement différentes.

[SOURCE: ISO 31000:2018 3.1, modifiée — Une nouvelle Note 2 à l'article relative à l'incertitude a été ajoutée et des Notes à l'article successives ont été renumérotées.]

3.1.27 direction

personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un *organisme* (3.1.19) au plus haut niveau

Note 1 à l'article: La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'organisme.

Note 2 à l'article: Si le périmètre du système de management ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors la direction s'adresse à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisme.

Note 3 à l'article: Ce terme appartient aux principaux termes et définitions de la structure de niveau supérieure des systèmes de management indiqués dans les Directives ISO/IEC, Partie 1:2019 Annexe L.

3.1.28 tiers

personne ou organisme reconnu comme étant indépendant des *organismes* (3.1.19) impliqués pour tout ce qui concerne la question soulevée

3.1.29 transaction

plus petite unité d'une *activité* (3.1.2), qui consiste en un échange entre deux ou plusieurs participants ou systèmes