

---

---

**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 30301:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/688be9fa-816c-4db7-9041-f8fe287d04e8/iso-30301-2019)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/688be9fa-816c-4db7-9041-f8fe287d04e8/iso-30301-2019>



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

ISO 30301:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/688be9fa-816c-4db7-9041-f8fe287d04e8/iso-30301-2019>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2019

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

Publié en Suisse

## 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>4</b>
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte.....	4
4.1.1 Généralités.....	4
4.1.2 Exigences relatives aux documents d'activité.....	5
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées.....	6
4.3 Détermination du périmètre d'application du système de gestion des documents d'activité.....	6
4.4 Système de gestion des documents d'activité.....	7
<b>5 Leadership</b> .....	<b>7</b>
5.1 Leadership et engagement.....	7
5.2 Politique.....	7
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme.....	8
<b>6 Planification</b> .....	<b>8</b>
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités.....	8
6.2 Objectifs concernant les documents d'activité et planification des actions pour les atteindre.....	8
<b>7 Support</b> .....	<b>9</b>
7.1 Ressources.....	9
7.2 Compétences.....	9
7.3 Sensibilisation.....	10
7.4 Communication.....	10
7.5 Informations documentées.....	10
7.5.1 Généralités.....	10
7.5.2 Création et mise à jour.....	10
7.5.3 Maîtrise des informations documentées.....	11
<b>8 Réalisation des activités opérationnelles</b> .....	<b>11</b>
8.1 Planification et contrôle opérationnels.....	11
8.2 Détermination des documents d'activité devant être créés.....	11
8.3 Conception et mise en œuvre des processus, de la maîtrise et des systèmes documentaires.....	12
<b>9 Évaluation des performances</b> .....	<b>12</b>
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation.....	12
9.2 Audit interne.....	12
9.3 Revue de direction.....	13
<b>10 Amélioration</b> .....	<b>13</b>
10.1 Non-conformité et actions correctives.....	13
10.2 Amélioration continue.....	14
<b>Annexe A (normative) Exigences opérationnelles relatives aux processus liés aux documents d'activité, à la maîtrise et aux systèmes documentaires</b> .....	<b>15</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>18</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 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](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 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](http://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 30301:2011), qui a fait l'objet d'une révision technique afin de se conformer pleinement au texte commun de la structure de niveau supérieur (HLS) applicable à toutes les normes de système de management, et d'aligner les exigences opérationnelles avec les lignes directrices de l'ISO 15489.

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

- ajout d'un nouveau paragraphe, [4.1.2](#) Exigences relatives aux documents d'activité;
- refonte des [paragraphes 8.2](#) et [8.3](#);
- les exigences de l'[Annexe A](#) ont été renommées et reclassées. Les exigences numérotées A.1.1.1 et A.1.1.2 sont à présent incluses dans le [paragraphe 8.2](#) et le paragraphe A.2.5.7 a été supprimé de l'[Annexe A](#).

L'ISO 30301 fait partie d'une famille de Normes internationales traitant des systèmes de gestion des documents d'activité.

Une liste de toutes les parties de la série ISO 30300 se trouve sur le site de l'ISO.

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](http://www.iso.org/fr/members.html).

## Introduction

### 0.1 Généralités

Le succès organisationnel dépend dans une large mesure de la mise en œuvre et de la maintenance d'un système de management conçu dans l'optique d'une amélioration continue des performances tout en répondant aux besoins de toutes les parties intéressées. 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 l'efficacité, à la responsabilité, au management du risque et à la continuité des activités. Ils permettent également aux organismes de tirer profit de la valeur de leurs informations comme actifs stratégiques, tout en contribuant à la conservation de la mémoire collective et en répondant aux défis de l'environnement mondial et numérique.

### 0.2 Système de management

Les normes de systèmes de management 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 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 (SGDA). Le SGDA oriente et assure la maîtrise des actions de l'organisme qui visent à établir une politique et des objectifs de gestion des documents d'activité de façon à atteindre lesdits objectifs, au moyen:

- de rôles et responsabilités définis; [ISO 30301:2019](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/688be9fa-816c-4db7-9041-f8fe287d04e8/iso-30301-2019)
- de processus systématiques; <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/688be9fa-816c-4db7-9041-f8fe287d04e8/iso-30301-2019>
- de mesures et d'évaluations;
- de revues et d'améliorations.

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. La mise en œuvre réussie de la politique et des objectifs relatifs aux documents d'activité conduit à l'existence de systèmes de gestion des documents d'activité et de documents d'activité adéquats.

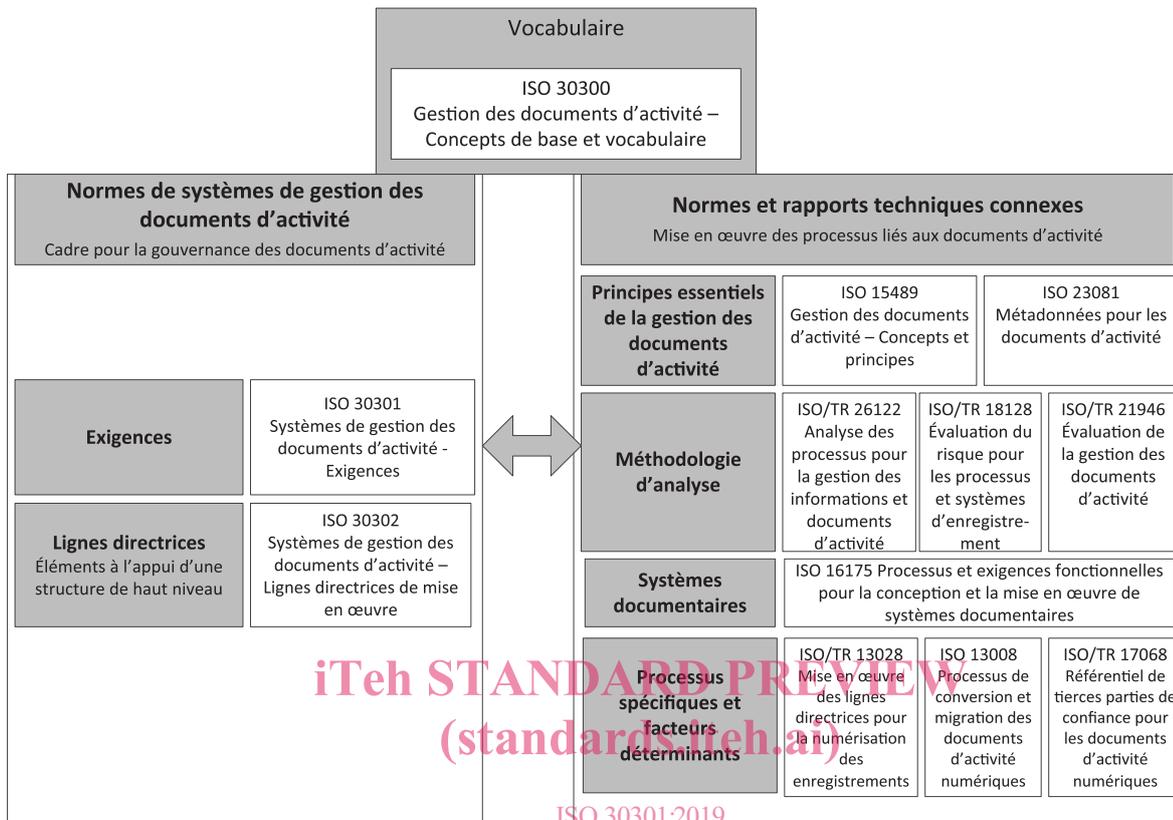
La mise en œuvre d'un SGDA au sein d'un organisme garantit également la transparence et la traçabilité des décisions prises pour un management responsable et la prise en compte de l'intérêt collectif.

### 0.3 Relation avec les autres normes relatives aux documents d'activité

Les normes relatives aux SGDA 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 15489-1 et les autres Normes internationales et Rapports techniques sont les principaux outils pour concevoir, mettre en œuvre, surveiller 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 fondée sur une norme de système de management.

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

La structure des normes relatives au SGDA et les produits les mieux adaptés à la mise en œuvre de processus de gestion des documents d'activité et leurs contrôles, les normes étant publiées ou en préparation, sont indiqués à la [Figure 1](#).



NOTE Les titres de certains produits et rapports techniques sont susceptibles de changer lorsqu'ils seront révisés. Les titres indiqués dans la figure représentent le sujet ou le domaine, et ne sont pas les titres complets officiels de normes et rapports techniques publiés. Une figure mise à jour avec de nouveaux produits est disponible à l'adresse suivante: <https://committee.iso.org/home/tc46sc11>.

**Figure 1 — Normes relatives au SGDA et Normes internationales et Rapports techniques associés**

**0.4 La famille de normes du SGDA**

Cette famille de normes est destinée à être utilisée pour aider:

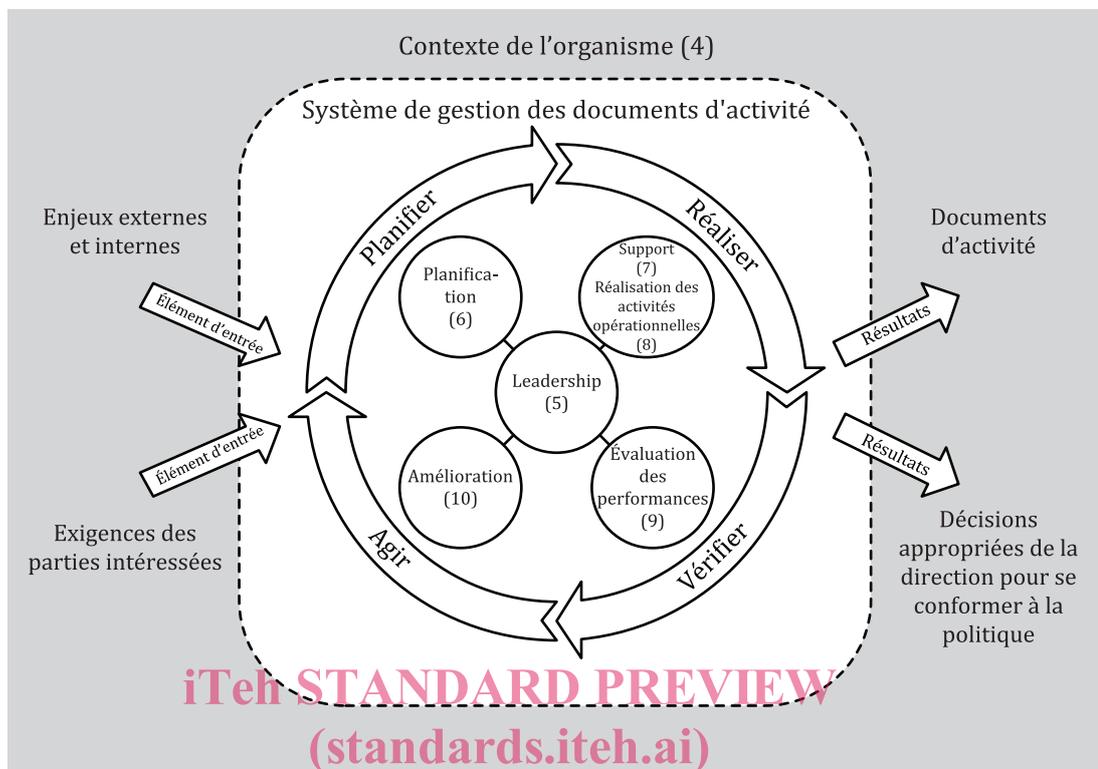
- a) les dirigeants des organismes qui prennent des décisions pour établir et mettre en œuvre des systèmes de management dans leur organisme;
- b) les responsables de la mise en œuvre du SGDA, tels que les professionnels de la gestion des risques, de l'audit, de la gestion des documents d'activité, des systèmes d'informations et de la sécurité de l'information.

L'approche processus intégrée à un système de gestion des documents d'activité met l'accent sur:

- l'identification des exigences de l'organisme en matière de documents d'activité, y compris les besoins et attentes des parties intéressées, et l'établissement d'une politique et d'objectifs de gestion des documents d'activité;
- la mise en œuvre et l'application de contrôles afin de gérer les risques de l'organisme associés à ses documents d'activité, dans le contexte des risques globaux liés à l'activité de l'organisme;
- la surveillance et la revue des performances et de l'efficacité du SGDA;

— l'amélioration continue sur la base de mesures objectives.

La [Figure 2](#) représente la structure du présent document selon une approche processus.



**Figure 2 — Structure du SGDA selon une approche processus**

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/688be9fa-816c-4db7-9041-f8fe287d04e8/iso-30301-2019>

## 0.5 Relation et compatibilité avec les autres normes de système de management

Le présent document est conforme aux exigences des normes de système de management de l'ISO. Ces exigences contiennent la structure de niveau supérieur, le texte de base identique, les termes et définitions de base communs, conçus pour bénéficier aux utilisateurs mettant en œuvre plusieurs normes ISO de système de management.

Le terme « information documentée » est un des termes de base des normes de système de management. Les exigences relatives à une information documentée sont indiquées en [7.5](#) dans toutes les normes de système de management. Outre le fait de constituer lui-même une norme de système de management, le présent document peut aider les organismes à mettre en œuvre les exigences relatives aux informations documentées d'autres systèmes de management. Pour toutes informations complémentaires, voir <https://committee.iso.org/home/tc46sc11>).

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

ISO 30301:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/688be9fa-816c-4db7-9041-f8fe287d04e8/iso-30301-2019>

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

## 1 Domaine d'application

Le présent document 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. Il traite du développement et de la mise en œuvre d'une politique et de finalités relatives aux documents d'activité 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 du présent document, le terme « organisme » ne se limite pas à un seul organisme, mais inclut également d'autres structures organisationnelles.

Le présent document s'applique à tout organisme souhaitant:

- établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer un SGDA venant en support de ses activités;
- s'assurer lui-même de la conformité à sa politique déclarée en matière de documents d'activité;
- démontrer sa conformité au présent document en:
  - a) réalisant une auto-évaluation et une auto-déclaration; ou
  - b) demandant une confirmation de son auto-déclaration par une partie externe à l'organisme; ou
  - c) demandant une certification de son SGDA par une partie externe.

## 2 Références normatives

Les documents suivants sont cités dans le texte de sorte qu'ils 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 30300, *Information et documentation — Systèmes de gestion des documents d'activité — Principes essentiels et vocabulaire*

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions donnés dans l'ISO 30300 ainsi que les suivants 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/>

**3.1  
organisme**

personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses *objectifs* (3.8)

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.

**3.2  
partie intéressée  
partie prenante**

personne ou *organisme* (3.1) qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité

**3.3  
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.

**3.4  
système de management** iTeh STANDARD PREVIEW

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un *organisme* (3.1) utilisés pour établir des *politiques* (3.7) et des *objectifs* (3.8), et des *processus* (3.12) de façon à atteindre lesdits objectifs

Note 1 à l'article: Un système de management peut traiter d'un seul ou de plusieurs domaines.

Note 2 à l'article: Les éléments du système comprennent la structure, les rôles et responsabilités, la planification et le fonctionnement de l'organisme.

Note 3 à l'article: Le périmètre d'un système de management peut comprendre l'ensemble de l'organisme, des fonctions ou des sections spécifiques et identifiées de l'organisme, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes.

**3.5  
direction**

personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un *organisme* (3.1) 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* (3.4) ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors la direction s'adresse à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisme.

**3.6  
efficacité**

niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

**3.7  
politique**

intentions et orientations d'un *organisme* (3.1), telles qu'elles sont officiellement formulées par sa *direction* (3.5)

**3.8  
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* (3.12), par exemple].

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 SGDA 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 SGDA, les objectifs du SGDA sont fixés par l'organisme, en cohérence avec sa politique en matière de SGDA, en vue d'obtenir des résultats spécifiques.

### 3.9

#### risque

effet de l'incertitude

Note 1 à l'article: Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente.

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: Un risque est souvent caractérisé par référence à des événements potentiels (tels que définis dans le Guide ISO 73:2009, 3.5.1.3) et à des conséquences également potentielles (telles que définies dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.3), ou par référence à une combinaison des deux.

Note 4 à l'article: Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (y compris des changements de circonstances) et de la vraisemblance de son occurrence (telle que définie dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.1).

ITeH STANDARD PREVIEW

### 3.10

#### compétence

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

### 3.11

#### information documentée

information devant être maîtrisée et tenue à jour par un *organisme* (3.1) ainsi que le support sur lequel elle figure

Note 1 à l'article: Les informations documentées peuvent se présenter sous n'importe quel format et sur tous supports et peuvent provenir de toute source.

Note 2 à l'article: Les informations documentées peuvent se rapporter:

- au *système de management* (3.4), y compris les *processus* (3.12) connexes;
- aux informations créées en vue du fonctionnement de l'organisme (documentation);
- aux preuves des résultats obtenus (enregistrements) ou documents d'activité

### 3.12

#### processus

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

### 3.13

#### 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* (3.12), de produits (y compris de services), de systèmes ou d'*organismes* (3.1).