

PROJET DE NORME INTERNATIONALE

ISO/DIS 16175-2

ISO/TC 46/SC 11

Secrétariat: SA

Début de vote:
2019-01-21

Vote clos le:
2019-04-15

Information et documentation — Processus et exigences fonctionnelles applicables aux logiciels de gestion des documents d'activité —

Partie 2:

Recommandations pour le choix, la conception, la mise en oeuvre et la tenue à jour des logiciels de gestion des documents d'activité d'activité

Information and documentation - Processes and functional requirements for software for managing records —

Part 2: Guidance for selecting, designing, implementing and maintaining software for managing records

ICS: 01.140.20

CE DOCUMENT EST UN PROJET DIFFUSÉ POUR OBSERVATIONS ET APPROBATION. IL EST DONC SUSCEPTIBLE DE MODIFICATION ET NE PEUT ÊTRE CITÉ COMME NORME INTERNATIONALE AVANT SA PUBLICATION EN TANT QUE TELLE.

OUTRE LE FAIT D'ÊTRE EXAMINÉS POUR ÉTABLIR S'ILS SONT ACCEPTABLES À DES FINS INDUSTRIELLES, TECHNOLOGIQUES ET COMMERCIALES, AINSI QUE DU POINT DE VUE DES UTILISATEURS, LES PROJETS DE NORMES INTERNATIONALES DOIVENT PARFOIS ÊTRE CONSIDÉRÉS DU POINT DE VUE DE LEUR POSSIBILITÉ DE DEVENIR DES NORMES POUVANT SERVIR DE RÉFÉRENCE DANS LA RÉGLEMENTATION NATIONALE.

LES DESTINATAIRES DU PRÉSENT PROJET SONT INVITÉS À PRÉSENTER, AVEC LEURS OBSERVATIONS, NOTIFICATION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ DONT ILS AURAIENT ÉVENTUELLEMENT CONNAISSANCE ET À FOURNIR UNE DOCUMENTATION EXPLICATIVE.

Le présent document est distribué tel qu'il est parvenu du secrétariat du comité.



Numéro de référence
ISO/DIS 16175-2:2019(F)

© ISO 2019

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a7b99f61-85f2-4d01-992a-5696168bb681/iso-dis-16175-2>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2019

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en oeuvre, 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, Geneva
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Website: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire	Page
Avant-propos.....	v
Introduction	vi
1 Domaine d'application	1
1.1 Public visé	1
2 Références normatives.....	1
3 Termes et définitions.....	1
4 Exigences générales applicables aux logiciels de gestion de documents d'activité numériques	2
4.1 Hypothèses	2
4.2 Présentation générale des exigences.....	2
5 Évaluation de l'aptitude d'un organisme à mettre en œuvre des systèmes documentaires et à définir le périmètre d'un projet	4
5.1 Généralités.....	4
5.2 Maturité de l'organisme en matière de gestion des documents d'activité.....	4
5.3 Mesures de contrôle pour la gestion des documents d'activité	5
5.4 Environnement technique	6
5.4.1 Environnement papier	6
5.4.2 Environnement hybride.....	6
5.4.3 Environnement numérique	6
5.4.4 Environnement de « cloud computing ».....	8
5.4.5 Logiciels collaboratifs basés sur le Web	8
5.5 Définition du périmètre et des ressources du projet.....	9
6 Détermination d'une méthodologie de projet.....	11
6.1 Généralités.....	11
6.2 Définition des parties prenantes.....	11
7 Détermination et gestion des exigences fonctionnelles applicables aux logiciels de gestion des documents d'activité	12
7.1 Élaboration des exigences fonctionnelles	12
7.2 Facteurs à prendre en compte pour la définition des exigences fonctionnelles.....	13
7.3 Gestion des exigences fonctionnelles.....	13
8 Détermination de la configuration	14
8.1 Généralités.....	14
8.2 Importance de la documentation des décisions de configuration	14
8.3 Décisions en matière de configuration.....	15
8.3.1 Domaines de configuration.....	15
9 Détermination des exigences de migration et de conversion des documents d'activité ...	21
10 Communication, formation et gestion des changements.....	22
10.1 Généralités.....	22
10.2 Communication.....	22
10.3 Exigences du programme de formation.....	22
10.4 Préparation à la gestion des changements	23
10.5 Évaluation et examen.....	25
11 Examen, suivi et appréciation post-mise en œuvre	25

11.1	Généralités.....	25
11.2	Conduite d'un examen post-mise en œuvre pour les systèmes documentaires.....	25
11.2.1	Examen mené immédiatement après la mise en œuvre.....	26
11.2.2	Examen après une certaine durée d'utilisation	26
11.2.3	Mesures entreprises à l'issue des examens	27
11.3	Surveillance	27
11.4	Évaluation	28
	Bibliographie.....	30

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a7b99f61-85f2-4d01-992a-5696168bb681/iso-dis-16175-2>

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 éventuelles appellations commerciales utilisées dans le présent document sont données pour information à l'intention des utilisateurs et ne constituent pas une approbation ou une recommandation.

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/fr/avant-propos.html.

Le présent document a été élaboré par le Comité technique ISO/TC 46, Information et documentation, Sous-comité SC11, Archives/Gestion des documents d'activité.

Cette seconde édition annule et remplace la première édition (ISO 16175-1:2010, ISO 16175-2:2011 et ISO 16175-3:2010), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Une liste de toutes les parties de la série ISO 16175 se trouve sur le site web de l'ISO.

Introduction

Tous les organismes ont au moins un système documentaire, et généralement plusieurs. Les systèmes documentaires sont des systèmes d'information qui capturent et gèrent des documents d'activité et qui en assurent l'accessibilité dans le temps. Les systèmes documentaires peuvent contenir des éléments techniques, tels que des logiciels, et des éléments non techniques tels que des politiques, procédures et agents. Les systèmes documentaires, au sens général du terme, incluent les politiques, processus, logiciels et personnes qui utilisent et gèrent des documents d'activité¹. Les systèmes documentaires se déclinent en diverses variantes : dans des systèmes papier, dans des logiciels spécialement conçus pour remplir la fonctionnalité de gestion des documents d'activité, ou sous la forme de logiciels métier qui capturent et gèrent des documents d'activité. Le présent document se concentre sur la gestion des documents d'activité dans un environnement numérique, utilisant des logiciels, mais les principes et aspects généraux qui y sont traités s'appliquent à tout type d'environnement.

Les organismes décident du type de logiciel de gestion des documents d'activité qu'il convient d'utiliser pour soutenir des processus métier particuliers, des unités opérationnelles données ou l'organisme dans son ensemble, et évaluent les risques liés aux processus métier lorsqu'ils prennent ce type de décision. Le périmètre du logiciel de gestion des documents d'activité est affecté par le cadre social et réglementaire dans lequel évolue l'organisme, par l'aptitude ou la maturité de l'organisme vis-à-vis des documents d'activité reflétés dans ses politiques et dans la répartition des responsabilités, ainsi que par les technologies adaptées à une utilisation organisationnelle.

Les organismes qui utilisent déjà des documents d'activité numériques pour mener et documenter leurs activités, ou qui envisagent une dématérialisation de leurs documents d'activité, recherchent des solutions aux problèmes associés à la gestion des documents d'activité numériques. Les décisions prises aujourd'hui par les organismes concernant les fonctionnalités du logiciel, de même que l'organisation et la structure des informations contenues dans le logiciel, auront un impact significatif sur la durabilité à long terme des documents d'activité numériques. L'aptitude à conserver des documents d'activité numériques au-delà de la durée de vie d'une instance unique d'un logiciel dépend étroitement de la conception, du choix et de la configuration du logiciel, et il convient d'en tenir compte dans un contexte de gouvernance de l'information à l'échelle de l'organisme.

La présente norme internationale n'établit aucune distinction entre les applications logicielles utilisées à n'importe quelle fin en terme d'activité et celles qui sont spécifiquement destinées et conçues pour la gestion de documents d'activité. Les premières englobent, par exemple, les systèmes et applications de gestion de contenu d'entreprise qui, entre autres fonctionnalités, permettent la création de documents d'activité, tels que les systèmes de gestion de contrats, les systèmes de gestion de dossiers ou les systèmes transactionnels. Le terme « logiciel de gestion des documents d'activité » est donc ici employé afin de couvrir la totalité des applications qui gèrent des documents d'activité dans le cadre de leur fonctionnement usuel. L'hypothèse retenue est que toutes les applications métier généreront des données qui devront servir de preuve d'activité opérationnelle à des fins de référence ultérieure et qui, entre autres, devront créer, stocker et gérer des documents d'activité, soit à l'aide de leurs propres fonctionnalités internes, soit dans le cadre d'une utilisation combinée avec d'autres applications.

¹ « Système documentaire » Système d'information qui capture et gère des documents d'activité et qui en assure l'accessibilité dans le temps. NOTE Un système documentaire peut comporter des éléments techniques tels que des logiciels, qui peuvent être conçus spécifiquement pour la gestion des documents d'activité ou pour répondre à un autre objectif organisationnel, et d'éléments non techniques, notamment une politique, des modes opératoires, des personnes et d'autres acteurs, ainsi que d'une répartition des responsabilités. ISO 15489-1:2016, Définition 3.16

Les organismes déploient des applications logicielles pour automatiser leurs activités opérationnelles et leurs transactions. Les informations numériques générées par une application peuvent servir de seule preuve ou de seul enregistrement du processus ou de la transaction, même si l'application n'a pas été spécifiquement conçue pour gérer des documents d'activité. Sans preuve de ces activités, les organismes s'exposent à un risque et peuvent ne pas être en mesure de répondre aux attentes de la législation ou de la communauté, ainsi qu'aux attentes en matière de responsabilité et d'activité commerciale. En raison de la nature dynamique et manipulable des applications métier, il peut s'avérer difficile de capturer les documents d'activité et de gérer en continu leur caractère fixe, authentique, fiable, exploitable et intègre.

Bon nombre d'applications métier génèrent et stockent des données qui peuvent faire l'objet de mises à jour constantes (dynamiques), qui sont transformables (manipulables) et qui ne contiennent que des données à jour (non redondantes). Bien qu'une entreprise puisse tout à fait légitimement exiger des données dynamiques, manipulables et non redondantes, il est indispensable que ses documents d'activité, s'ils ont vocation à servir de preuve irréfutable pour ses activités opérationnelles, soient fixes et inviolables. Autrement dit, il est nécessaire que les systèmes et processus soient capables de garantir la fiabilité et l'authenticité des documents d'activité afin de servir de preuve pour des activités opérationnelles passées.

Aux fins du présent document, les caractéristiques des documents d'activité (au sens défini dans l'ISO 15489-1:2016, 5.2.2) peuvent s'appliquer à l'ensemble des données, documents ou informations, quels qu'ils soient. Une approche de la gestion des documents d'activité permet de maintenir la traçabilité des actions documentant l'activité aussi longtemps que cela est nécessaire pour étayer des assertions d'authenticité, de fiabilité et d'intégrité. Cette approche peut être appliquée à des données, des documents, des informations et des documents d'activité.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a18512-4d01-992a-5696168bb681/iso-dis-16175-2>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a7b99f61-85f2-4d01-992a-5696168b681/iso-dis-16175-2>

Information et documentation — Processus et exigences fonctionnelles applicables aux logiciels de gestion des documents d'activité — Partie 2 : Recommandations pour le choix, la conception, la mise en œuvre et la tenue à jour des logiciels de gestion des documents d'activité

1 Domaine d'application

La présente norme internationale fournit des lignes directrices pour la prise de décision concernant le choix, la conception, la mise œuvre et la tenue à jour de logiciels de gestion des documents d'activité, conformément aux principes spécifiés dans l'ISO 15489-1.

Le présent document s'applique à tout type de système documentaire soutenu par un logiciel, mais se concentre plus spécifiquement sur les logiciels dédiés à la gestion des documents d'activité numériques.

1.1 Public visé

La présente norme internationale fournit des recommandations à l'attention des professionnels des documents d'activité chargés de concevoir, mettre en œuvre et tenir à jour des systèmes de gestion des documents d'activité à l'aide de divers logiciels. Elle peut également apporter une aide aux professionnels des technologies de l'information et aux éditeurs de logiciels cherchant à comprendre les exigences relatives aux documents d'activité.

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 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*

ISO 23081-2, *Information et documentation — Gestion des métadonnées pour l'information et les documents — Partie 2 : Concepts et mise en œuvre*

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 s'appliquent.

4 Exigences générales applicables aux logiciels de gestion de documents d'activité numériques

4.1 Hypothèses

La présente norme prend pour acquis :

- que des contrôles des documents d'activité (en particulier ceux identifiés dans l'ISO 15489-1:2016, Article 8) sont déjà développés au sein de l'organisme ;
- que les projets de mise en œuvre des exigences liées aux documents d'activité dans les logiciels ne seront pas interrompus ; et
- que tous les nouveaux projets de mise en œuvre de logiciels imposent l'application des exigences définies en matière de documents d'activité.

La conception, la mise en œuvre et la tenue à jour des logiciels de gestion des documents d'activité font partie intégrante en continu de l'effort de gestion des documents d'activité au sein des organismes, afin de refléter l'évolution constante des environnements technologiques, les nouveaux logiciels métier et les modifications apportées aux processus métier.

4.2 Présentation générale des exigences

Les exigences générales ici incluses sont conformes aux principes de gestion des documents d'activité énoncés à l'Article 4 de l'ISO 15489-1:2016. La Partie 1 de la présente norme (ISO 16175-1:2018) fournit des exigences fonctionnelles plus détaillées concernant les logiciels de création ou de gestion de documents d'activité numériques.

1. Il convient que le logiciel prenne en charge la gestion des documents d'activité numériques comme composante essentielle du processus métier.

Lors de l'automatisation d'un processus métier, il convient que le logiciel satisfasse aux exigences relatives aux documents d'activité.

2. Le logiciel de gestion des documents d'activité numériques doit maintenir des liens permanents avec le contexte opérationnel.

Il est nécessaire de comprendre le contexte opérationnel des documents d'activité pour permettre une interprétation précise de leur contenu. Il convient que le logiciel établisse en permanence un lien avec le contexte opérationnel spécifique dans lequel sont créés les documents d'activité, et qu'il maintienne ce lien dans le temps.

3. Il convient que le logiciel de gestion des documents d'activité numériques soit capable de capturer des métadonnées qui, dans la mesure du possible, sont générées automatiquement.

Il convient de concevoir et mettre en œuvre le logiciel de manière à permettre autant que possible une affectation automatique des métadonnées de documents d'activité à leur point de capture, pour offrir à l'utilisateur final une fonction d'écrasement avant la capture, si nécessaire. Il convient que les métadonnées de traitement des documents d'activité soient automatiquement générées et capturées au fil de l'utilisation du système.

4. Il convient de privilégier un logiciel convivial qui simplifie la création et la capture de documents d'activité.

Il convient de concevoir un logiciel qui automatise la gestion des documents d'activité de telle sorte que cette activité soit essentiellement « invisible » pour les utilisateurs finaux. Les techniques employées à cette fin peuvent inclure la consignation automatique dans des fichiers journaux des événements survenus sur les documents d'activité à tous les niveaux de regroupement, ou encore la réduction à un niveau minimal des exigences de l'utilisateur final afin d'interagir avec des fonctionnalités complexes spécifiques aux exigences des professionnels de la gestion des documents d'activité.

5. Il convient que le logiciel prenne en charge une interopérabilité dans le temps entre divers domaines et plates-formes.

Les documents d'activité numériques sont souvent soumis à des exigences opérationnelles ou légales qui imposent des durées de conservation pouvant dépasser la durée de vie du matériel ou du logiciel qui les a créés. Il convient que le logiciel soit en mesure de présenter des documents d'activité d'une manière qui en préserve les métadonnées et l'utilisabilité, tout en facilitant leur conversion dans de nouveaux formats et/ou leur migration vers d'autres plates-formes technologiques.

6. Il convient que le logiciel intègre une fonction d'importation et d'exportation en masse.

Il est souvent nécessaire que les documents d'activité aient une durée de vie plus longue que celle du système dans lequel ils ont été initialement créés, capturés et gérés. Il convient que le logiciel de gestion des documents d'activité incorpore des fonctions de reformatage en masse dans le cadre d'une fonctionnalité d'importation (ingestion) ou d'exportation ou, au moins, par le biais d'un mécanisme non propriétaire de codage des métadonnées de documents d'activité.

7. Il convient que le logiciel conserve les documents d'activité dans un environnement sécurisé.

Il convient que le logiciel ne permette aucun(e) accès ou modification non autorisé(e) aux documents d'activité ou aux métadonnées des documents d'activité. Lorsque des modifications autorisées sont effectuées, il convient que celles-ci soient entièrement documentées. Il convient d'identifier les informations à caractère confidentiel ou qui contiennent des informations personnelles et de déployer des mécanismes pour garantir des protections d'accès et d'utilisation appropriées.

8. Il convient que le logiciel prenne en charge l'élimination des documents d'activité de manière gérée, systématique et vérifiable.

Il est nécessaire que le logiciel soit capable d'éliminer les documents d'activité d'une manière systématique et vérifiable, conformément aux exigences opérationnelles ou légales et aux attentes sociétales et communautaires.

9. Il convient que le logiciel repose autant que possible sur des normes ouvertes, robustes et neutres sur le plan technologique.

De nombreux produits logiciels qui créent ou gèrent des documents d'activité sont développés au moyen d'un code propriétaire. Les dépendances matérielles ou logicielles peuvent avoir des effets indésirables sur l'accès aux documents d'activité et sur leur conservation à long terme. Il convient donc d'utiliser des normes ouvertes, robustes et neutres sur le plan technologique.

5 Évaluation de l'aptitude d'un organisme à mettre en œuvre des systèmes documentaires et à définir le périmètre d'un projet

5.1 Généralités

Chaque organisme possède sa propre culture, ce qui a une incidence sur son approche de la gestion des documents d'activité. Ces cultures s'inscrivent dans le contexte organisationnel. Exemples de facteurs qui affectent la culture de l'information d'un organisme :

- les valeurs, attitudes et comportements des utilisateurs de l'organisme ;
- l'environnement technique ; et
- les exigences sociétales et organisationnelles, y compris la législation, les normes et les politiques associées contenant des exigences relatives à la gestion des documents d'activité et à la conformité générale.

La culture organisationnelle influe sur les décisions relatives au choix et à la mise en œuvre des systèmes et logiciels de gestion des documents d'activité. Lorsqu'un organisme dispose d'un cadre défini pour la gouvernance de l'information, il convient que le système de gestion des documents d'activité soit intégré au cadre de gouvernance de l'information.

Si le logiciel de gestion des documents d'activité prend en charge des processus partagés par plusieurs organismes, il convient de tenir compte, pour chaque organisme des facteurs relatifs à la culture de l'information. Il convient que le choix et la conception du logiciel de gestion des documents d'activité répondent aux besoins de chaque organisme. Il convient d'affecter clairement les responsabilités pour la gestion de systèmes multi-organisationnels et de définir d'un commun accord les droits sur la gestion des documents d'activité créés dans ce logiciel partagé.

Il convient d'entreprendre la mise en œuvre du logiciel de gestion des documents d'activité dans un cadre organisationnel qui définit les politiques et responsabilités à mettre en œuvre, les outils de contrôle pour la gestion des documents d'activité ainsi que les éléments nécessaires à la définition du périmètre du projet. Il convient de tenir compte des aspects suivants au cours des phases de planification de toute mise en œuvre :

- maturité ou aptitude de l'organisme ;
- mesures de contrôle pour la gestion des documents d'activité ;
- environnement technique ; et
- définition du périmètre et des ressources du projet.

5.2 Maturité de l'organisme en matière de gestion des documents d'activité

Une évaluation de la maturité d'un organisme en matière de gestion des documents d'activité permet d'orienter le choix d'une approche logicielle adaptée à l'organisme. L'exécution d'une telle évaluation permet de comparer les progrès accomplis au fil du temps et d'évaluer les approches parmi des organismes similaires.