

---

---

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

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

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 30302:2022

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8389547b-bbb6-4b7f-ad17-a4e8a23b895f/iso-30302-2022>



iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 30302:2022

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8389547b-bbb6-4b7f-ad17-a4e8a23b895f/iso-30302-2022>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2022

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  
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>1</b>
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte .....	1
4.1.1 Généralités .....	1
4.1.2 Exigences relatives aux documents d'activité .....	3
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées .....	5
4.3 Détermination du domaine d'application du SGDA .....	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 .....	8
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme .....	9
<b>6 Planification</b> .....	<b>11</b>
6.1 Actions vis-à-vis des risques et opportunités .....	11
6.2 Objectifs concernant les documents d'activité et planification des actions pour les atteindre .....	13
<b>7 Support</b> .....	<b>15</b>
7.1 Ressources .....	15
7.2 Compétences .....	15
7.3 Sensibilisation .....	17
7.4 Communication .....	17
7.5 Informations documentées .....	18
7.5.1 Généralités .....	18
7.5.2 Création et mise à jour .....	21
7.5.3 Maîtrise des informations documentées .....	21
<b>8 Exploitation</b> .....	<b>22</b>
8.1 Planification et contrôle opérationnels .....	22
8.2 Détermination des documents d'activité devant être créés .....	22
8.3 Conception et mise en œuvre des processus, des contrôles et des systèmes documentaires .....	23
<b>9 Évaluation des performances</b> .....	<b>25</b>
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation .....	25
9.2 Audit interne .....	27
9.3 Revue de direction .....	27
<b>10 Amélioration</b> .....	<b>29</b>
10.1 Non-conformité et actions correctives .....	29
10.2 Amélioration continue .....	30
<b>Annexe A (informative) Exemple d'application des exigences de l'ISO 30301:2019, Annexe A</b> .....	<b>31</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>36</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 30302:2015), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications sont les suivantes :

- harmonisation par rapport à la nouvelle édition de l'ISO 30301 (ISO 30301:2019) ;
- modification de l'[Annexe A](#).

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

Le présent document a été élaboré pour aider les utilisateurs à appliquer les exigences d'un système de gestion des documents d'activité, telles que décrites dans l'ISO 30301. L'ISO 30301 spécifie les exigences relatives à un système de gestion des documents d'activité (SGDA), lorsqu'un organisme doit démontrer son aptitude à créer et à contrôler les informations créées, reçues et conservées comme preuves et comme actifs par un organisme, dans le cadre de ses obligations légales ou de la conduite de ses activités.

Le présent document a pour objet de fournir des recommandations pratiques sur la manière de mettre en œuvre, au sein d'un organisme, un système de gestion des documents d'activité (SGDA) conforme aux exigences de l'ISO 30301. Le présent document traite des aspects nécessaires à l'élaboration et à la maintenance d'un SGDA. Le présent document ne modifie pas et/ou ne restreint pas les exigences spécifiées dans l'ISO 30301. Une activité ou la documentation d'une activité n'est considérée comme obligatoire que lorsqu'elle est requise par l'ISO 30301.

La mise en œuvre d'un SGDA est généralement réalisée sous forme de projet. Un SGDA peut être mis en œuvre dans des organismes possédant déjà des systèmes ou des programmes documentaires pour revoir et améliorer la gestion de ces systèmes ou de ces programmes, ou bien dans des organismes qui entendent mettre en œuvre pour la première fois une méthode systématique et vérifiable de création et de contrôle de documents d'activité. Les recommandations décrites dans le présent document peuvent être utilisées dans ces deux cas. Dans certains cas, un SGDA peut être une option recommandée pour faire face à l'incertitude juridique ou technologique.

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

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

Les recommandations du présent document suivent la même structure que celle de l'ISO 30301 pour décrire les activités à entreprendre en vue de répondre aux exigences de l'ISO 30301 et la façon de documenter ces activités.

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

[L'Article 5](#) explique le leadership et comment obtenir l'engagement de la direction. Cet engagement s'exprime par une politique concernant les documents d'activité et par l'attribution de responsabilités et d'autorités.

[L'Article 6](#) traite de la planification de la mise en œuvre du SGDA et de l'adoption des objectifs relatifs aux documents d'activité, qui prend en compte l'analyse du risque de niveau élevé, l'analyse contextuelle (voir [l'Article 4](#)) et les ressources disponibles (voir [l'Article 7](#)).

[L'Article 7](#) décrit le support dont doit disposer un SGDA, par exemple, les ressources, les compétences, la sensibilisation, la communication et les informations documentées.

[L'Article 8](#) traite de la définition ou de la revue et de la planification du niveau opérationnel. Il comprend l'analyse pour déterminer les documents à créer (voir [8.2](#)) et la conception et la mise en œuvre des processus, contrôles et systèmes documentaires. Il respecte les exigences contextuelles et le domaine d'application (voir [l'Article 4](#)) et repose sur la politique concernant les documents d'activité (voir [5.2](#)), l'analyse du risque (voir [6.1](#)) et les ressources nécessaires (voir [7.1](#)) pour répondre aux objectifs associés aux documents d'activité (voir [6.2](#)) dans le cadre de la mise en œuvre planifiée. [L'Article 8](#) explique comment mettre en œuvre les exigences de l'ISO 30301:2019, Annexe A.

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

Pour chacun des [Articles 4](#) à [10](#) de l'ISO 30301:2019, le présent document décrit les éléments suivants :

- a) les activités nécessaires pour répondre aux exigences de l'ISO 30301 — ces activités peuvent être réalisées l'une après l'autre, tandis que certaines nécessiteront d'être menées simultanément ;
- b) les éléments d'entrée des activités — ils constituent les points de départ et peuvent correspondre aux éléments de sortie d'activités antérieures ;
- c) les éléments de sortie des activités — il s'agit des résultats ou des livrables obtenus une fois les activités terminées, avec une attention particulière pour les informations documentées obligatoires.

Les éléments de conception des processus opérationnels liés aux documents d'activité reposent sur les principes établis par l'ISO 15489-1. Les autres documents rédigés par l'ISO/TC 46/SC 11 constituent les principaux outils de conception, de mise en œuvre, de surveillance et d'amélioration des processus, des contrôles et des systèmes documentaires, et peuvent être utilisés conjointement avec le présent document pour la mise en œuvre des éléments opérationnels précis du SGDA.

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

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

## 1 Domaine d'application

Le présent document fournit des recommandations pour la mise en œuvre d'un Système de Gestion des Documents d'Activité (SGDA) conforme à l'ISO 30301. Le présent document est destiné à être utilisé conjointement avec l'ISO 30301. Il décrit les activités à entreprendre pour concevoir, mettre en œuvre et contrôler un SGDA.

Le présent document est destiné à être utilisé par un organisme ou plusieurs organismes mettant en œuvre un SGDA. Il est applicable à tous les types d'organismes (par exemple, entreprises commerciales, organismes publics, organismes à but non lucratif) de toutes tailles. Le présent document est destiné à être utilisé par les personnes responsables de la mise en œuvre et de la maintenance des SGDA de l'organisme. Il aide également la direction à prendre des décisions en matière d'instauration, de définition du domaine d'application et de mise en œuvre des systèmes de gestion de l'organisme.

## 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*

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

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions de l'ISO 30300 et l'ISO 30301 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 <https://www.electropedia.org/>

## 4 Contexte de l'organisme

### 4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

#### 4.1.1 Généralités

Il convient que le contexte de l'organisme détermine et conditionne la mise en œuvre et l'amélioration d'un SGDA. Les exigences du présent article visent à vérifier que l'organisme prend en compte le contexte et les besoins qui lui sont propres dans le cadre de la mise en œuvre d'un SGDA. La première partie de cette analyse consiste à déterminer les enjeux internes et externes pertinents pour l'objectif du SGDA et la manière dont ils affectent sa capacité à atteindre le résultat attendu.

L'analyse contextuelle peut être utilisée pour définir le domaine d'application du SGDA (voir 4.3). Toutefois, si la direction détermine le champ d'application du SGDA comme point de départ, avant d'identifier les enjeux contextuels, l'étendue de l'analyse contextuelle est alors définie par le domaine d'application.

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

Voici des exemples de points importants pour identifier comment le contexte externe affecte le SGDA, à savoir :

- a) la façon dont la complexité de la structure de l'organisme, de son environnement opérationnel et législatif peut influencer sur la politique, les processus, les systèmes et les contrôles ;
- b) la façon dont un marché concurrentiel influence sur la nécessité de démontrer l'efficacité de ses processus.

Voici des exemples d'enjeux internes affectant le SGDA :

- 1) la façon dont les lois, les règlements, les politiques, les normes et les codes influent sur la conception des processus, des systèmes et des contrôles documentaires ;
- 2) la façon dont les qualifications et les compétences au sein de l'organisme peuvent influencer sur les besoins en formation ou en assistance externe ;
- 3) la façon dont la culture organisationnelle peut influencer sur la conformité aux exigences du SGDA ;
- 4) la façon dont l'infrastructure informatique et l'architecture de l'information peuvent influencer sur la disponibilité des systèmes documentaires ou des documents d'activité ;
- 5) la façon dont les règles déjà mises en œuvre peuvent affecter la conception du SGDA ; et
- 6) la façon dont les relations contractuelles influent sur les décisions de conservation des documents d'activité ou sur les décisions d'accès à l'information.

Les sources d'information sur le contexte externe de l'organisme peuvent inclure les sources suivantes :

- les lois, les réglementations, les normes, les codes de bonnes pratiques, les règles des organismes de régulation, les règles en matière de gouvernance d'entreprise et les directives ;
- les types de contentieux de l'organisme et les mesures réglementaires ayant une incidence sur l'organisme ;
- les analyses économiques, financières ou environnementales des analystes gouvernementaux ou industriels ; et
- les rapports de médias.

Les sources d'information sur le contexte interne de l'organisme peuvent inclure les sources suivantes :

- les documents clés de l'entreprise, tels que les politiques, les stratégies, les plans d'activité, les rapports annuels ;
- les rapports d'audit ;
- la structure organisationnelle, la définition des rôles, les responsabilités et les délégations ;
- les normes, les lignes directrices, les codes internes ;
- la cartographie ou la description des processus opérationnels ;
- les évaluations des qualifications ;

- les inventaires des systèmes documentaires ;
- les modèles d'information ou de données ;
- les analyses des risques ;
- le cadre pour la sécurité des informations ;
- les analyses contextuelles provenant de la mise en œuvre d'autres normes de systèmes de management ;
- les méthodologies de gestion de projet ;
- les modèles d'approvisionnement et de sous-traitance ; et
- une connaissance de la culture organisationnelle (qui peut ne pas être documentée).

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

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

#### Éléments de sortie

Aucune exigence spécifique n'impose de documenter les résultats de l'analyse, mais l'organisme peut décider de les inclure dans :

- une liste des enjeux internes et externes affectant le SGDA ;
- un chapitre d'un manuel ou d'un plan de projet consacré à la mise en œuvre du SGDA ;
- un chapitre d'un manuel d'un système de gestion intégré (comprenant plusieurs normes) ;
- un rapport formel sur l'analyse du contexte interne et externe de l'organisme et sur la façon dont il influe sur le SGDA et dont il est influencé par celui-ci ; et
- un ensemble de documents sur le contexte de l'organisme.

#### **4.1.2 Exigences relatives aux documents d'activité**

À partir de l'analyse décrite en [4.1.1](#) comme point de départ, les besoins opérationnels relatifs aux documents d'activité et les exigences relatives à leur création, leur capture et leur gestion sont évalués en tenant compte des fonctions opérationnelles. L'ISO 30301 exige de documenter à la fois les besoins opérationnels et les exigences relatives aux documents d'activité.

NOTE L'approche des NSM (normes de systèmes de management) en matière d'analyse contextuelle et d'identification des exigences est compatible avec le processus d'analyse (évaluation) proposé par l'ISO 15489-1 et l'ISO/TR 21946, qui intègre également des éléments de planification (voir [l'Article 6](#)) et d'identification de besoins en documents d'activité (voir [8.2](#)).

Les exigences relatives aux documents d'activité qui influent sur les activités opérationnelles peuvent être d'ordre commercial, juridique, réglementaire ou autre.

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

- a) la nature des activités de l'organisme (par exemple, exploitation minière, finance, services collectifs, fabrication, industrie pharmaceutique, services à la personne ou services d'intérêt général) ;
- b) la forme particulière de l'organisme ou sa propriété (par exemple, société fiduciaire, entreprise ou organisme sans but lucratif ou gouvernemental) ;

- c) le secteur particulier dont relève l'organisme (c'est-à-dire secteur public ou privé, à but non lucratif) ;
- d) la ou les juridictions dans le cadre desquelles l'organisme exerce son activité ;
- e) la planification des réalisations futures et du développement des activités ; et
- f) la gestion des risques et la planification de la continuité.

À titre d'exemples de besoins opérationnels en matière de documents d'activité, on peut citer :

- les exigences de création de documents d'activité pour exécuter ou mener à leur terme des processus spécifiques (y compris des transactions sur le web ainsi que, sans toutefois s'y limiter, des opérations commerciales dans les technologies émergentes comme les médias sociaux, l'informatique mobile et l'informatique en nuage) ;
- les exigences de création de documents d'activité relatives aux rapports et aux contrôles financiers et opérationnels ;
- les exigences de création de documents d'activité relatives à l'établissement de rapports internes et externes ;
- les exigences de création de documents d'activité pour contrôler et surveiller les services ou les processus externalisés ;
- les exigences de création de documents d'activité relatives à l'analyse et à la planification ;
- les exigences de création de documents d'activité afin de fournir des informations sur les activités de l'organisme à des parties prenantes spécifiques, comme des actionnaires ou des clients ; et
- les exigences de création de documents d'activité expliquant les conclusions et les décisions prises automatiquement par l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique, les mégadonnées ou des algorithmes similaires.

Il convient d'identifier les exigences opérationnelles à partir de la performance des processus opérationnels en cours et également sous l'angle de la planification et du développement envisagés. Il est nécessaire d'accorder une attention particulière aux situations dans lesquelles l'organisme met en œuvre :

- des processus automatisés ;
- les technologies nouvelles et émergentes (par exemple, l'informatique en nuage, le mobile, l'intelligence artificielle (IA), l'apprentissage automatique, les mégadonnées, l'internet des objets (IdO), la blockchain et les technologies de registres distribués (DLT), etc.) ;
- la liberté d'information (FOI) et les programmes de transparence du gouvernement ; et
- les mesures de protection des informations personnelles identifiables (IPI).

Dans ce type de situations, les exigences peuvent changer et nécessiter d'être débattues avec les personnes responsables de l'élaboration et de la mise en œuvre des nouveaux processus proposés.

À titre d'exemples d'exigences commerciales, on peut citer :

- les exigences relatives au contrôle des documents d'activité et à leur accès en différents emplacements et sur des périodes de temps spécifiées ;
- les exigences relatives aux preuves à fournir pour accéder aux documents d'activité et les utiliser (par exemple, données personnelles) ; et
- les exigences de partage et de réutilisation des informations contenues dans les documents d'activité.

La détermination de toutes les exigences juridiques et réglementaires obligatoires applicables à l'organisme inclut l'examen :

- 1) des lois générales et de la jurisprudence ;
- 2) des lois et réglementations sectorielles ;
- 3) de la législation relative à la protection de la vie privée et à la gestion des documents d'activité et autres données ;
- 4) de la réglementation concernant la sécurité de l'information ; et
- 5) de la législation sur le commerce électronique.

D'autres exigences peuvent provenir de normes volontaires, de codes de bonnes pratiques, de conduite et d'éthique, ainsi que d'autres sources, telles que les exigences en matière d'informations documentées d'autres normes de systèmes de management.

#### Éléments de sortie

Pour se conformer à l'ISO 30301, il est obligatoire de documenter l'identification des besoins opérationnels des documents d'activité ainsi que l'identification des exigences relatives aux documents d'activité. Les exigences peuvent être documentées en un seul ensemble ou dans des documents distincts par type d'exigence. À titre d'exemples, on peut citer les types de documents suivants :

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

## **4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées**

Il convient que les résultats de l'analyse décrite en [4.1](#) aident à déterminer les parties intéressées qui sont pertinentes pour le SGDA ainsi que leurs exigences.

À titre d'exemples de parties intéressées, on peut citer :

- les collaborateurs ;
- les clients ;
- les investisseurs ;
- les fournisseurs ;
- les organismes de régulation ;
- les concurrents ;
- les associations commerciales et professionnelles ;
- le monde universitaire et les chercheurs ;
- les communautés ; et
- les organisations non gouvernementales.

Chaque type de partie intéressée peut avoir des besoins et des attentes différents en matière de documents d'activité. L'ISO 30301 fournit quelques exemples généraux, dont la bonne gouvernance, la transparence, la protection des droits légaux, la disponibilité des documents d'activité pour la recherche ainsi que les documents étayant des événements historiques et culturels importants. Il convient que chaque organisme effectue sa propre analyse et détermine si certains ou tous ces éléments s'appliquent.

Au moment de répondre aux besoins et aux attentes des parties intéressées, il convient que l'organisme prenne en compte :

- 1) la façon dont les valeurs ou les perceptions des parties intéressées externes influent sur les décisions de conservation et d'élimination des documents d'activité ou sur les décisions d'accès à l'information ;
- 2) la façon dont les relations avec les parties intéressées internes, les valeurs ou les perceptions influent sur la façon dont les documents d'activité sont gérés ; et
- 3) la façon dont les documents d'activité sont mis à la disposition des parties intéressées.

L'assistance nécessaire pour identifier les besoins et les attentes des parties intéressées peut être obtenue auprès de différentes sources, par exemple :

- des spécialistes des questions juridiques ayant des connaissances des législations et de la réglementation applicable et de leurs interactions (ceci est particulièrement important lorsque les organismes œuvrent dans de multiples juridictions) ;
- des collaborateurs ayant une compréhension étendue de leur secteur d'activité ;
- des panels de clients ;
- des professionnels de la gestion documentaire, de l'informatique et des systèmes documentaires ;
- des auditeurs, des professionnels du risque et autres professionnels de la conformité ; et
- des institutions chargées des documents d'activité/archives ou des organismes de régulation.

### Éléments de sortie

Aucune exigence spécifique n'impose de documenter les résultats de la détermination des parties intéressées et de leurs exigences, mais l'organisme peut décider de les inclure dans :

- une étude formelle d'identification des parties intéressées ;
- les résultats d'une enquête portant sur les besoins et les attentes pertinents de ces parties intéressées ; ou
- un résumé des besoins et attentes identifiés.

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

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

Le domaine d'application peut être déterminé à la suite de l'analyse contextuelle, en prenant en compte les défaillances ou dysfonctionnements identifiés (voir [4.1.1](#)), les exigences relatives aux documents d'activité (voir [4.1.2](#)) et les besoins et les attentes des parties intéressées (voir [4.2](#)), mais il peut également être formulé par la direction dès le début, avant l'identification des défaillances ou dysfonctionnements, des exigences relatives aux documents d'activité et des besoins et attentes des parties intéressées.

Le domaine d'application inclut les éléments suivants :

- a) l'identification des parties ou des fonctions concernées de l'organisme. Ce peut être l'organisme dans son ensemble, une zone ou un service, une fonction spécifique ou un processus de travail, ou un ensemble de ces éléments ;
- b) l'identification des relations entre les organismes lorsque le SGDA est établi pour des fonctions spécifiques au sein des organismes et les rôles de chacun de ces organismes ;
- c) la description de la façon dont le SGDA s'incorpore au système de management général et à d'autres normes de systèmes de management spécifiques mis en œuvre par l'organisme (par exemple, l'ISO 9001, l'ISO 14001 et l'ISO/IEC 27001) ; et
- d) l'identification de tout processus externalisé influant sur le SGDA, ainsi que les contrôles des entités responsables du processus externalisé.

#### Éléments de sortie

La documentation du domaine d'application est obligatoire pour se conformer à l'ISO 30301. Elle peut revêtir la forme d'un document unique ou être intégrée aux autres documents du SGDA, comme la politique concernant les documents d'activité (voir [5.2](#)) ou aux manuels ou plans de projet destinés à la mise en œuvre du SGDA.

## 4.4 Système de gestion des documents d'activité

La mise en œuvre d'un SGDA comprend l'établissement, le maintien et l'amélioration continue du système selon les exigences de l'ISO 30301. Les exigences principales sont spécifiées et liées à l'ensemble des processus qui, conjointement, forment un système de gestion efficace des documents d'activité, conforme à l'ISO 30301.

Les processus de l'ISO 30301 comprennent :

- l'analyse et la planification stratégique (voir les [Articles 4](#) et [6](#)) ;
- la planification opérationnelle et les processus, contrôles et systèmes documentaires (voir [l'Article 8](#)) ; et
- les processus d'évaluation des performances fournis en externe, le cas échéant (voir les [Articles 9](#) et [10](#)).

#### Éléments de sortie

Aucune exigence spécifique n'est requise pour documenter les exigences de cet article, car les exigences relatives à la documentation du système de gestion sont explicitement identifiées dans les autres articles du présent document.

Les éléments de sortie principaux de cet article sont le système de gestion des documents d'activité répondant aux exigences de l'ISO 30301.

## 5 Leadership

### 5.1 Leadership et engagement

Le leadership et l'engagement de la direction à mettre en œuvre le SGDA est exprimé aussi clairement et avec le même niveau de détail que pour tout autre système de management mis en œuvre par l'organisme et que pour ses autres actifs, par exemple ses ressources humaines, ses finances et son infrastructure.