

Stages Direction des Archives de France

Records management et gestion des archives ISO 15489 et MoReq

29 novembre 2007, matin

par Marie-Anne Chabin
archiviste-paléographe, consultant

document complémentaire au diaporama



Archive 17
Cabinet d'expertise en archive
1, avenue du Père-Lachaise 75020 PARIS
01 43 49 42 62
www.archive17.fr
marie-anne.chabin@archive17.fr

Sommaire

<u>1</u>	<u>La norme ISO 15489 sur le « Records management »</u>	3
<u>1.1</u>	<u>Généralités</u>	3
<u>1.2</u>	<u>Principes généraux de « Records management »</u>	3
<u>1.3</u>	<u>Mise en œuvre du Records management en 8 étapes</u>	4
<u>1.4</u>	<u>Procédures d'archivage et contrôles</u>	5
<u>2</u>	<u>MoReq</u>	8
<u>2.1</u>	<u>Concepts fondamentaux</u>	8
<u>2.2</u>	<u>Les préconisations pour le système d'archivage</u>	8
<u>3</u>	<u>Le guide de l'archivage électronique FEDISA</u>	11
<u>4</u>	<u>Bibliographie</u>	12

1 La norme ISO 15489 sur le « Records management »

La norme ISO 15489 sur le Records management a été officiellement publiée le 3 octobre 2001 à Montréal à l'occasion du congrès de l'ARMA, l'association des Records managers. Elle s'inspire de la norme australienne sur ce sujet, adaptée et portée au niveau international après 5 années de travaux des commissions nationales et internationales.

1.1 Généralités

Cible très large

les décideurs,
les professionnels de l'information,
les responsables des systèmes,
toutes les personnes physiques ayant la responsabilité de produire ou de conserver des archives

Les responsabilités et les compétences en matière de « Records management » sont définies et attribuées à tous les niveaux de collaborateurs : professionnels des documents, archivistes, documentalistes, décideurs, cadres, administrateurs systèmes et autres collaborateurs dont l'activité produit des documents.

Objectifs

- organiser la traçabilité des documents produits ou reçus par tout organisme ou entreprise dans l'exercice de ses activités
- encadrer la responsabilité des entreprises ou organismes vis à vis de la loi, de ses collaborateurs, de ses partenaires, de la collectivité
- s'assurer que les systèmes d'information produisent des documents fiables en accord avec les normes Qualité ISO 9001, ISO 9002 et ISO 14000
- gérer l'information au meilleur coût
- NB : elle n'inclut pas l'organisation et la gestion des archives historiques qui se fait au sein des institutions d'archives

Environnement réglementaire

Le Records management tient compte de l'environnement réglementaire défini par la législation dans les domaines administratif et judiciaire et la réglementation spécifique du secteur d'activité concerné, ainsi que les lois et règlements relatifs aux documents d'archives, à l'accès à l'information, au respect de la vie privée, à la notion de preuve, au commerce électronique et à la protection des données ; les normes en vigueur ; les procédures internes.

1.2 Principes généraux de « Records management »

Le Records management a pour tâche de définir quels documents doivent être créés pour chaque type d'activité et quelles informations doivent y figurer ; de dire sous quelle forme et quelle structure les documents doivent être produits et archivés, et quelles technologies doivent être utilisées ; de définir les métadonnées nécessaires ; de déterminer les besoins de consultation et les délais de conservation en se conformant aux exigences légales et

réglementaires ; d'évaluer les risques attachés à la non-disponibilité de documents probants ; de rechercher l'amélioration de la rentabilité, l'efficacité et la qualité des méthodes, des décisions et des opérations de création, d'organisation ou de gestion des documents.

Les métadonnées décrivent la structure du document, le contexte de création et d'exploitation du document ; les liens organiques avec d'autres documents des documents.

Caractéristiques d'un document d'archives

4 caractéristiques :

1. authenticité : le document peut prouver qu'il est bien ce qu'il prétend être, qu'il a été effectivement produit ou reçu par la personne qui prétend l'avoir produit ou reçu, et qu'il a été produit ou reçu au moment où il prétend l'avoir été.
2. fiabilité : le contenu du document peut être considéré comme la représentation complète et exacte des opérations, des activités ou des faits.
3. intégrité : le document (information et support) est complet et n'a pas été altéré.
4. exploitabilité : le document est exploitable s'il est localisé, repéré, décrit et analysé.

Caractéristiques du système d'archivage (Records management system)

5 caractéristiques :

1. fiabilité : tous les documents d'archives de l'organisme ou de l'entreprise sont intégrés systématiquement ; le système fournit un accès direct à tous les documents pertinents et à leurs métadonnées.
2. intégrité : mesures de contrôle d'accès, de l'identité de l'utilisateur, de la validité de la destruction et de la sécurité.
3. conformité : conformité avec toutes les exigences issues des affaires courantes et de l'environnement réglementaire
4. étendue : le système d'archivage gère l'ensemble des documents issus de l'ensemble des activités de l'organisme ou de l'entreprise, ou au moins de l'entité où il est mis en place.
5. caractère systématique : les documents sont produits, conservés, gérés systématiquement.

1.3 Mise en œuvre du Records management en 8 étapes

Enquête préliminaire :

Identifier et documenter le rôle et l'objectif de l'organisation, sa structure, son environnement légal, réglementaire, économique et politique.

Analyse des activités

Identifier et documenter toutes les fonctions, activités et opérations et les hiérarchiser dans un plan de classement des activités ; lister les documents qui procèdent de chaque fonction, activité, opération.

Identification des exigences archivistiques

Analyse de l'environnement réglementaire de l'organisme ou de l'entreprise en matière de conservation et du risque qu'il y aurait à ne pas produire ou à ne pas conserver les documents.

Evaluation des systèmes existants

Identifier et analyser les systèmes d'archivage existants et les autres systèmes.

Identification de la stratégie pour la satisfaction des exigences archivistiques

Adopter principes, normes, procédures et pratiques requises vis à vis de ces exigences.

Conception d'un système d'archivage

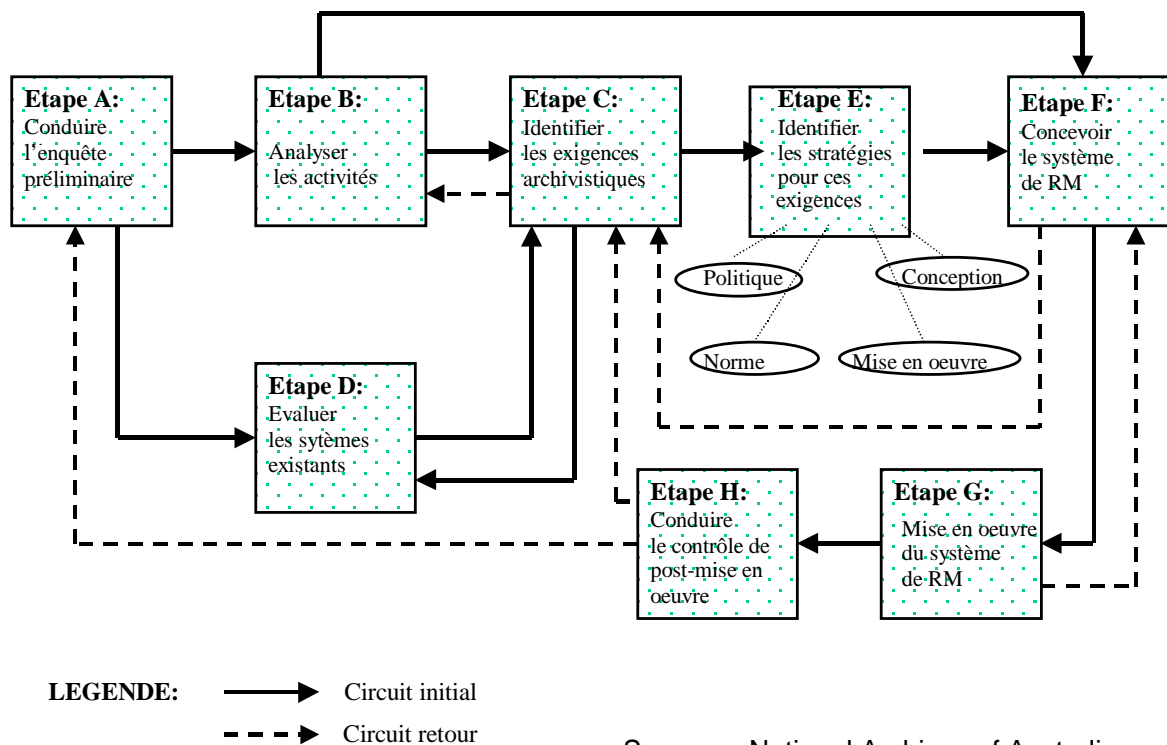
Concevoir un système qui intègre la stratégie et les procédures de la norme ; le cas échéant, redéfinir des méthodes de travail et les systèmes opérationnel et de communication.

Mise en œuvre d'un système d'archivage

Gestion de projet.

Contrôle a posteriori

Audit du projet



Sources : National Archives of Australia and State Records New South Wales

1.4 Procédures d'archivage et contrôles

Sélection des documents à archiver

Basée sur une analyse de l'environnement réglementaire, des obligations légales et économiques et du risque que représente la non-disponibilité des documents, intègre les métadonnées qui caractérisent le contexte de création.

Définition des durées de conservation

Les décisions relatives à la durée de conservation des documents dans un système d'archivage sont basées sur une évaluation des exigences issues de l'environnement réglementaire, des obligations légales et économiques et des risques encourus. A définir dès le début avec les

services producteurs, en lien avec les documents associés. Cas du visa d'une autorité compétente telle qu'une institution archivistique ou un service de contrôle interne. Préserver la valeur de preuve et l'information.

Intégration des documents

L'intégration des documents dans le système d'archivage se fait en établissant une relation entre le document, son producteur et le contexte de création. Cela se fait par le bien d'un cadre de classement, de l'enregistrement ou immatriculation dans le système.

Classification des activités

Les systèmes de classification reflètent l'activité de l'organisme ou de l'entreprise et sont basés sur une analyse des activités, à l'aide de vocabulaires contrôlés, de l'indexation et de la cotation des documents dans un but de repérage de l'information et de localisation.

Stockage et conditionnement

Les documents archivés doivent être stockés sur des supports qui garantissent leur exploitabilité, leur fiabilité, leur authenticité et leur conservation pendant la durée requise. En cas d'archivage électronique, il faut définir des principes pour la conversion et la migration des documents.

Accès

Définition des droits d'accès, en fonction de l'environnement réglementaire (vie privée, sécurité, droit à l'information et accès aux archives historiques). Définir un « degré d'accessibilité » à la fois aux documents archivés et aux individus.

Traçabilité

La traçabilité des mouvements et des utilisations des documents au sein d'un système d'archivage est nécessaire pour identifier une action en cours, repérer d'un document, prévenir la perte d'un document, etc. Chaque mouvement d'un document pour consultation doit être enregistré, ainsi que son élimination ou son versement à une organisation extérieure.

Mise en œuvre du sort final

Le sort final correspond à la destruction physique, au versement dans un autre lieu de stockage, à la reprise par le service producteur, au transfert de la responsabilité de gestion à une autorité compétente ou au versement à un service d'archives.

La destruction physique des archives doit toujours être autorisée.

Rédaction d'une charte d'archivage

Il est recommandé de rédiger une charte d'archivage qui aborde les contraintes légales, organisationnelles et techniques et d'établir clairement la responsabilité des méthodes d'archivage. Documenter et conserver toutes les décisions relatives aux modalités d'archivage et aux durées de conservation et au sort final. Il est recommandé d'inclure les instructions relatives au transfert des documents vers d'autres formes de stockage (stockage hors-ligne ou hors-site).

Contrôle et audit

Procéder régulièrement à un contrôle de conformité, pour s'assurer que la mise en œuvre des méthodes et procédures du système d'archivage respecte les règles et les contraintes de l'organisme ou de l'entreprise et que les résultats correspondent aux attentes.

Formation

La formation doit prendre en compte les attributions et les responsabilités de tous les membres de la direction, des collaborateurs, des contractuels, des bénévoles et de tous les individus en charge de tout ou d'une partie d'une activité au sein de l'organisme ou de l'entreprise.

2 MoReq

Model Requirements for the Management of Electronic Records » (MoReq)

Modèle d'exigences pour l'organisation de l'archivage électronique - spécifications MoReq

En français : http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/index_fr.htm

ou http://www.archive17.fr/MoReq_en_francais.pdf

Le copyright de cette publication appartient à la Communauté européenne.

2.1 Concepts fondamentaux

classement - Identification et ordonnancement systématiques des activités et/ou des documents à archiver dans des catégories selon une organisation logique, des méthodes et des règles exposées dans un plan de classement.

plan de classement - Le records management ordonne les dossiers de manière structurée et les bonnes pratiques veulent que cette structure reflète les activités de l'entreprise ou de l'organisme. Le plan de classement est en général hiérarchique : niveau > série > dossier > sous-dossier > document > pièce > extrait

capture - Enregistrement, classement, ajout de métadonnées et stockage d'un document dans un système d'archivage.

enregistrement - Action d'attribuer à un document archivé un identifiant unique dans le système.

historique des événements - Informations sur les opérations ou autres événements qui concernent ou modifient les entités gérées (c'est-à-dire des *métadonnées*), suffisamment détaillées pour permettre une reconstitution des opérations passées.

tableau des durées de conservation - Règles associées aux *séries* ou aux *dossiers* afin de déterminer pendant combien de temps un producteur aurait intérêt à conserver ses *documents d'archives*, et le devenir de ces documents à l'issue de ce laps de temps.

2.2 Les préconisations pour le système d'archivage

contrôles et sécurité

- Le SAE doit permettre de paramétrer les profils d'utilisateurs selon les fonctions, les documents et les dossiers auxquels l'utilisateur a accès.

Autres aspects de la sécurité :

historique des événements (enregistrement complet de toutes les opérations sur chaque document),

sauvegardes et restaurations automatiques et régulières,

traçabilité de ces changements de localisation,

utilisation d'« indices de sécurité » (séries, dossiers et documents) et d'habilitation (utilisateurs).

Conservation et sort final

Tableaux des durées de conservation

L'utilisation de tableaux de conservation pour piloter la sortie des documents à archiver des systèmes opérationnels est un des aspects fondamentaux du records management. Les tableaux de conservation définissent la période pendant laquelle les documents sont gardés dans le SAE et leur sort final à l'issue de cette période.

Le SAE doit permettre d'élaborer des tableaux des durées de conservation, d'automatiser les opérations de reporting et de planifier la destruction, et offrir des moyens d'export des documents et de leurs métadonnées.

Révision

La révision est le processus de contrôle des dossiers qui ont atteint la date ou l'événement mentionné dans le tableau de conservation, afin de décider s'ils seront conservés, transférés vers un autre système, ou détruits.

Capture des documents

Les documents électroniques créés ou reçus dans l'exercice des activités sont produits aussi bien en interne qu'à l'extérieur. Les documents électroniques peuvent être de formats variés, produits par des auteurs différents et peuvent être reçus comme de simples pièces ou sous forme de dossiers. Ils peuvent arriver via divers canaux de communication, c'est-à-dire le réseau local (LAN), un réseau étendu, la messagerie, le fax, le courrier postal (avec scan), à des fréquences et avec des volumes variables. La capture des documents requiert un système souple doté de contrôles pertinents de sorte que les diverses exigences soient respectées.

Le processus de capture du SAE doit posséder les fonctionnalités suivantes :

- *enregistrer et gérer tous types de documents quelles que soient la méthode d'encodage ou les caractéristiques techniques en général ;*
- *s'assurer que les documents archivés sont reliés au plan de classement et rattachés à un ou plusieurs dossiers ;*
- *prendre en compte l'application qui a produit le document ;*
- *contrôler et valider la saisie des métadonnées dans le SAE.*

Identification

Les différentes entités d'un SAE (séries, dossiers, sous-dossiers, documents) exigent des identifiants. Ces identifiants doivent être uniques pour chaque occurrence de chaque entité.

Recherche, repérage et restitution

L'accès aux dossiers et aux documents, puis leur visualisation exigent toute une série de fonctions de recherche, localisation et restitution afin de répondre aux besoins des différents types d'utilisateurs. Il ne s'agit pas d'une fonction classique du records management.

fonctions d'administration

Les évolutions organisationnelles sont normales et doivent être prises en compte dans les fonctions de maintenance du système : changement du nombre d'utilisateurs, accroissement de la demande en capacité de stockage, restauration en cas de défaillance du système et la surveillance des erreurs système.

Autres fonctions

Les fonctions connexes de l'archivage électronique et du records management sont :

- *la gestion et l'archivage des documents non électroniques,*

- *la conservation et le sort final des dossiers mixtes,*
- *la GED,*
- *le workflow,*
- *les signatures électroniques,*
- *le chiffrement,*
- *les filigranes électroniques, etc.,*
- *l'interopérabilité et l'ouverture.*

Exigences non fonctionnelles

Le succès d'un système ne repose pas que sur ses fonctionnalités. En effet, un certain nombre d'exigences non fonctionnelles y contribue. Celles-ci sont souvent communes à plusieurs types de systèmes informatiques :

- *facilité d'utilisation,*
- *performance et évolutivité,*
- *disponibilité du système,*
- *normes techniques,*
- *environnement législatif et réglementaire,*
- *externalisation et recours à des tiers,*
- *conservation à long terme et obsolescence technologique.*

Les métadonnées

Définitions : Informations structurées ou semi-structurées qui permettent la création, la gestion et l'utilisation des documents archivés au cours du temps, au sein du domaine d'activité qui les a créés.

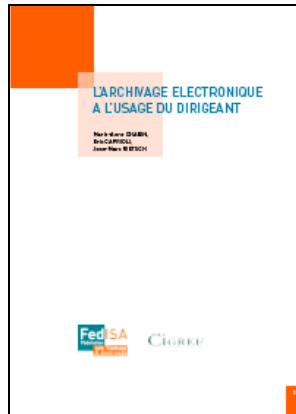
Il existe différents jeux de métadonnées pour différents types de documents électroniques. Le SAE doit comporter la possibilité d'extraire automatiquement des métadonnées des documents au moment de leur capture.

Les métadonnées peuvent et doivent être personnalisées.

3 Le guide de l'archivage électronique FEDISA

Guide de l'archivage électronique à l'usage du dirigeant, par JM Rietsch, Eric Caprioli et MA Chabin), coédition de FedISA (Fédération de l'ILM, du stockage et de l'archivage) et du CIGREF <http://www.cigref.fr/cigref/livelink.exe>, rubrique Actualités

Il s'agit complètement de records management, même si le mot apparaît peu.



Extrait de la préface

Aussi ne faut-il pas se limiter à considérer la problématique de l'archivage électronique comme une simple dématérialisation des techniques traditionnelles d'archivage...

... A partir du moment où l'information existe sous forme électronique et que son intégrité est garantie, les seules modifications qu'elle puisse subir sont celles relatives à un changement de support, voire un système d'accès plus sophistiqué en matière d'indexation. Dès lors l'information, même archivée, peut rester accessible extrêmement facilement et renforcer d'autant le système d'information de l'entreprise et par là même sa compétitivité en permettant de disposer de la bonne information au bon moment.

L'archivage électronique doit permettre de :

- *assurer la traçabilité, l'intégrité, la sécurité, la pérennité des données;*
- *répondre aux exigences légales de conservation et de communication;*
- *relever le défi de l'obsolescence technologique récurrente;*
- *faciliter l'accès à l'information.*

Tout cela doit bien évidemment être réalisé au meilleur coût !

12 fiches techniques

Besoins d'archivage	Contraintes techniques	Les logiciels
Contraintes légales (droit public)	Risques et assurances	Les outils méthodologiques
Contraintes légales (droit privé)	Stratégie	Le tiers archiveur
Contraintes spécifiques	Les technologies actuelles	Les coûts

4 Bibliographie

- Association des archivistes français (AAF), *Les archives dans l'entreprise. Guide des durées de conservation*, Paris, 1997, 137 p.
- Association des archivistes français (AAF) / Association des documentalistes (ADBS)
« Comprendre et pratiquer le records management: analyse de la norme ISO 15489 au regard des pratiques archivistiques françaises » :
http://www.adbs.fr/site/publications/rm/evalnorme_iso15489.pdf
- BARBAT (Philippe), « Records management et archivistique française », *Documentaliste – Sciences de l'information*, 1998, vol. 35, n° 3
- BEARMAN (David), « Diplomatics, Weberian bureaucracy, and the management of electronic records in Europe and America », in *American Archivist*, vol. 55, 1992, pp 168-180
- BORDE (Aurélie), *Mémoire de l'INTD sur le Records management*, 2000.
- CHABIN (Marie-Anne), « Essai de définition universelle du dossier », dans *Document numérique*, numéro spécial « Dossiers numériques », 2002
- CAPRIOLI (Eric), voir RIETSCH (Jean-Marc)
- CAYA (Marcel), « La théorie des trois âges en archivistique. En avons-nous toujours besoin ? », décembre 2004, <http://elec.enc.sorbonne.fr/document72.html>
- CHABIN (Marie-Anne), « La cinquième dimension de l'archive numérique », dans *Document numérique*, vol. 1, n° 2/1997, pp 205-216.
- CHABIN (Marie-Anne), *Je pense donc j'archive. L'archive dans la société de l'information*, L'Harmattan, 1999, 208 p
- CHABIN (Marie-Anne), *Le Management de l'archive*, Éditions Hermès, 2000, 256 p
- CHABIN (Marie-Anne), voir aussi RIETSCH (Jean-Marc)
- Commission européenne, *Actes du DLM-Forum sur les données lisibles par machine, Bruxelles, 18-20 décembre 1996*, Luxembourg, 1997, 374 p.
- Commission européenne, *MoReq, Model requirements for the management of electronic records [Recommandations pour l'archivage électronique]*, 2002, 94 p. (en anglais) cf DLM - Voir <http://www.cornwell.co.uk/moreq.html>
- Commission européenne, *Proceedings of the DLM-Forum on electronic records. European citizens and electronic information : the memory of the Information Society*, Brussels, 18-19 October 1999, Bruxelles, 2000 - Voir <http://www.dlmforum.eu.org>
- Conseil international des archives/Comité sur les documents électroniques, *Guide pour la gestion archivistique des documents électroniques (Guide for managing electronic records from an archival perspective)*, Études 8, 1997, 63 p
- DROUHET (Geneviève), KESLASSY(Georges) et MORINEAU (Elisabeht), *Records Management : mode d'emploi*, ADBS, 2000, 125 p
- DURANTI (Luciana), « Diplomatics : new uses for an old science », in *Archivaria*, n° 28 à 33 (1989-1992)
- DURANTI (Luciana, dir), *The Preservation of the Integrity of Electronic Records*, Archival & Information Studies, University of British Columbia, Vancouver, B.C. USA
- FOURNIER (Delphine), « Les tableaux de gestion : une des clés du Records management », *Documentaliste – Sciences de l'information*, 1999, vol. 36, n° 2
- HARE (Catherine) et McLEOD (Julie), *Mettre en place le Records management dans son organisation*, Guide pratique Archimag, 2003
- MARTIN (Philippe), VAILLANT (Susan) « Records manager : concept nouveau ? pratique ancienne ? », *Documentaliste – Sciences de l'information*, 1998, vol. 35, n° 1

PEROTIN (Yves), « Le records management et l'administration anglaise des archives », dans La Gazette des archives, n° 44, 4e trim. 1964, pp 5-17

RIETSCH (Jean-Marc), CHABIN (Marie-Anne) et CAPRIOLI (Eric), Guide de l'archivage électronique à l'usage du dirigeant, coédition de FedISA (Fédération de l'ILM, du stockage et de l'archivage) et du CIGREF <http://www.fedisa.eu>

RIETSCH (Jean-Marc), CHABIN (Marie-Anne) et CAPRIOLI (Eric), *Dématérialisation et archivage électronique*, Dunod, 2006

The concept of records, Report from the Second Stockholm Conference on Archival Science 30-31 may 1996, Lund, 1998, 160 p.

Sites

<http://pin.cnes.fr> (groupe « Pérennisation de l'information numérique)

<http://www.adbs.fr>

http://www.anq.gouv.qc.ca/conseil/crggid/crggid_outil.htm

<http://www.archimag.com>

<http://www.archive17.fr>

<http://www.archives.gov>

<http://www.archivesdefrance.culture.gouv.fr/>

<http://www.archivistes.org> (Association des archivistes français)

<http://www.arma.org> - The Association for Information Management Professionals

<http://www.dlmforum.eu.org> (Commission européenne)

<http://www.emeraldinsight.com/rpsv/rmj.htm> (Records management journal)

<http://www.guideinformatique.com>

<http://www.ica.org> (conseil international des Archives)

<http://www.interpares.org>

<http://www.i-stockage.com>

<http://www.journaldunet.com>

<http://www.records-management.fr> (AFNOR, CN11)