



Département de la santé, des affaires sociales et de la culture  
Service de la culture  
Archives de l'Etat du Valais

Departement für Gesundheit, Soziales und Kultur  
Dienststelle für Kultur  
Staatsarchiv Wallis

CANTON DU VALAIS  
KANTON WALLIS

## Guide de gestion des documents

<b>Classement</b>	20.01.01.02
<b>Auteur</b>	Monique MONNET, archiviste, Archives de l'Etat du Valais
<b>Rédigé le</b>	15.12.2010
<b>Révisé par</b>	Hans-Robert AMMANN, Archiviste cantonal ; Geneviève BORNET, archiviste ; Myriam EVÉQUOZ, archiviste ; Monique MONNET, archiviste ; Mathieu RAPPAZ, spécialiste en information documentaire ; Denis REYNARD, archiviste ; Jean-Pierre THEYTAZ, collaborateur administratif
<b>Révisé le</b>	23.12.2010
<b>Validé par</b>	Archives de l'Etat du Valais
<b>Validé le</b>	15.11.2011

---

# Exigences en matière de *records management* et développement de systèmes d'information à l'Etat du Valais

Présentation de la problématique

---

## 0. Introduction

Dans tous les domaines de l'Administration cantonale se développent des projets de dématérialisation de tout ou partie des activités des collaborateurs. Destinés à améliorer l'efficacité et réduire les coûts, ces projets présentent souvent une importante composante de gestion des documents, afin de faciliter la prise de décision informée, le partage des connaissances et la collaboration.

Or, les exigences de *records management* doivent s'appliquer à tous les documents à valeur probante de l'Administration cantonale. En effet, sans elles, l'Administration n'est pas en mesure de rendre compte au public d'une gestion efficace, saine et transparente des tâches qui lui sont confiées. Il est donc important d'assurer que les documents et données produits au moyen de systèmes informatiques soient, eux aussi<sup>1</sup>, capturés et gérés de manière conforme.

Lorsque ces systèmes sont dépourvus des outils permettant une telle gestion, il est essentiel d'améliorer leurs fonctionnalités de manière à combler ce manque. Ce document offre une récapitulation des règles de base du *records management* et indique comment inclure ces préoccupations dans la conception et l'implémentation des systèmes d'information.

---

<sup>1</sup> Pour les documents produits sous forme papier, il convient de suivre les procédures décrites dans le Guide de gestion des documents des Archives de l'Etat du Valais.

## 1. Principes de *records management*

On entend par *records management* la gestion de tous les documents et les données créés, reçus et préservés à titre de preuve ou d'information par un collaborateur<sup>2</sup> de l'Administration cantonale dans l'exercice de ses activités quotidiennes, quels qu'en soient le type et le support<sup>3</sup>. Ils constituent la preuve des activités et facilitent la prise de décision.

Pour remplir ces fonctions, il convient que non seulement leur contenu, mais aussi leur structure, leur contexte ainsi que les liens qui les unissent soient capturés et conservés dans le temps. Il faut ainsi pouvoir assurer :

- qu'ils sont bien ce qu'ils prétendent être ;
- qu'ils ont été produits ou reçus par la personne qui prétend les avoir produits ou reçus ;
- qu'ils ont été produits ou reçus au moment où ils prétendent l'avoir été ;
- qu'ils soient complets et protégés contre les altérations ;
- que leur contenu offre une représentation fidèle des activités ou des faits qu'ils attestent ;
- et qu'ils puissent être localisés, récupérés, communiqués et interprétés.

En d'autres mots, ils doivent être gérés au sein de systèmes qui garantissent le respect de leur authenticité, de leur intégrité, de leur fiabilité et de leur exploitabilité tout au long de leur cycle de vie<sup>4</sup>.

Les Archives de l'Etat du Valais favorisent un concept de gestion continue des documents et des données à valeur probante<sup>5</sup>. Il s'agit d'en contrôler la création, la capture, l'utilisation, la conservation, le versement, la gestion, le stockage et l'élimination, en s'assurant que leurs caractéristiques fondamentales décrites ci-dessus soient préservées au cours de chacun de ces processus.

Pour ce faire, les archivistes s'emploient d'abord à identifier les points où des documents ou des données à valeur probante doivent être créés et sous quelle forme, puis à regrouper ceux qui sont issus d'une même activité, en assignant à chacun une référence de dossier. Ces dossiers forment à leur tour des ensembles plus vastes, s'organisant en sous-séries et en séries, pour former un plan de classement. Celui-ci est calqué sur les missions, tâches/fonctions, processus et activités de l'Administration.

Sur ce plan de classement s'articulent la gestion des droits d'accès et l'application des décisions de conservation définitive ou d'élimination – également appelées sort final – des documents.

Il est en effet essentiel que l'accès à chaque partie du plan de classement soit strictement défini. Les dossiers confidentiels doivent être identifiés et des régimes d'accès particuliers établis, pour répondre aux besoins des producteurs des documents. Les archivistes distinguent également entre des dossiers principaux et des dossiers secondaires, reflétant ainsi les responsabilités de chacun dans les cas où un processus est partagé par plusieurs unités administratives.

Les règles de sort final, quant à elles, permettent de gérer les masses de documents toujours plus importantes produites par les administrations, en programmant soit l'élimination du document, soit son versement aux Archives de l'Etat du Valais pour une conservation sur le long terme. A cette fin, les archivistes font une évaluation des documents avant même leur création et consignent les décisions quant à leur sort final dans un référentiel de classement et de gestion des documents.

---

<sup>2</sup> Toute désignation de personne, de statut ou de fonction d'entend indifféremment au féminin ou au masculin.

<sup>3</sup> Définition adaptée de la norme ISO 15489, *Information et documentation* — «Records management» — *Partie 1: Principes directeurs*

<sup>4</sup> Cf. ISO 15489-1 pp.7-8.

<sup>5</sup> Ou *records continuum*. Cette conception développée par le milieu archivistique australien offre une alternative à la théorie autrefois prévalente des trois âges des archives (courantes, intermédiaires et définitives). Elle propose une nouvelle perspective pour répondre aux défis posés, en particulier, par la gestion des documents électroniques. Suivant son principe, les archivistes se doivent d'intervenir avant même la création des documents, lors de la conception des systèmes de gestion, et ne se cantonnent plus à un rôle passif à la fin du cycle de vie des documents.

## 2. Caractéristiques d'un système de *records management* électronique (ERMS)

Transposer les principes du *records management* dans le monde électronique implique l'existence d'un certain nombre d'outils dans les systèmes informatiques. De telles fonctionnalités sont offertes par les systèmes de *records management* électronique (ERMS) conformes aux normes existantes en la matière<sup>6</sup>. Ce chapitre présente une partie des exigences définies par l'une d'entre elles, MoReq2<sup>7</sup>, sous une forme extrêmement simplifiée, afin de mettre en évidence les caractéristiques essentielles du *records management* dans le monde électronique. Ce sont des exigences de ce type auxquelles doivent pouvoir satisfaire les systèmes d'information qui gèrent des documents et des données à valeur probante.

### 2.1. Plan de classement

Un système de *records management* électronique (ERMS) permet d'implémenter un plan de classement, qui en forme la pierre angulaire. Grâce à lui, chaque document peut se rattacher au groupe auquel il appartient, éclairant ainsi le contexte de sa création.

Le plan de classement est calqué sur les processus métier et s'organise en séries, dossiers, sous-dossiers et volumes, en une structure hiérarchique qui facilite la navigation et permet l'héritage de certaines métadonnées, par exemple des règles qui gouvernent le sort final des documents.

En plus de permettre l'élaboration d'un tel plan de classement, un ERMS assigne à chaque élément, au moment de sa création, un numéro de classement unique et enregistre automatiquement toutes les métadonnées dont il hérite de par sa position au sein du plan de classement.

Un ERMS permet la clôture de séries et de dossiers. Parfois, il est capable de le faire automatiquement, sur la base de critères définis lors de l'élaboration du plan de classement, tels que la fin d'un cycle annuel, l'écoulement d'une période après un événement donné ou encore selon le nombre de documents archivés dans un volume. Il permet aussi la réouverture (réactivation) de séries ou de dossiers.

Il arrive également qu'il permette de créer des modèles de dossiers et de sous-dossiers pour les séries de dossiers dont la structure est très stable, ce qui représente un gain de temps appréciable<sup>8</sup>.

### 2.2. Contrôles et sécurité

Dans un ERMS, l'accès aux documents et aux dossiers ainsi que les actions permises aux utilisateurs doivent reposer sur un modèle de sécurité prédéfini.

Ainsi, un tel système permet de créer des profils d'utilisateurs adaptés aux rôles de chacun (collaborateur, archiviste, administrateur système) et d'appliquer des restrictions d'accès sur les documents contenant des informations sensibles. Les permissions n'y sont pas attribuées nominativement ; au contraire, chaque utilisateur est rattaché à un ou plusieurs groupes avec les droits appropriés. Idéalement, la gestion des utilisateurs se fait de manière centrale, une seule identification leur permettant d'accéder à plusieurs systèmes différents. Les droits d'accès de

---

<sup>6</sup> Les certifications les plus connues pour les systèmes de records management électroniques sont DoD 5015 (Département de la Défense des Etats-Unis) et MoReq (Commission européenne).

<sup>7</sup> *Model Requirements for the Management of Electronic Records* (MoReq2, 2008), publié sur [www.moreq2.eu](http://www.moreq2.eu). Voir également la version abrégée rédigée par Marie-Anne Chabin, *Le Petit MoReq2* Illustré, mis à disposition sur [www.archive17.fr](http://www.archive17.fr)

<sup>8</sup> Ceci vaut particulièrement pour les dossiers sériels (dossiers du personnel, demandes d'autorisation de construction, demandes d'immatriculation de véhicules, etc.), mais aussi pour les dossiers récurrents tels que les dossiers du processus budgétaire ou des séances du Conseil d'Etat.

chacun sont déterminés en fonction des besoins métiers et de l'environnement réglementaire et législatif.

Par ailleurs, les opérations accomplies dans un ERMS par les utilisateurs, les administrateurs ou le système lui-même sont enregistrées pour constituer un historique des événements (journal d'audit). Cet historique offre suffisamment de détail pour reconstruire l'action qui a été menée et n'est consulté qu'en cas de litige.

Enfin, un ERMS permet une sauvegarde fiable des données ainsi que leur restauration. Il facilite notamment une gestion particulière des documents essentiels, c'est-à-dire des documents considérés comme indispensables pour la poursuite de l'activité.

### **2.3. Conservation et élimination**

Un ERMS permet la configuration et l'application de règles de sort final rigoureuses. Chacune de ces règles est identifiée par un numéro et un titre uniques. Elles peuvent être héritées par les niveaux inférieurs du plan de classement (par exemple les documents peuvent hériter de la règle appliquée au niveau du dossier). En cas de modification de l'une de ces règles, l'ERMS reporte automatiquement les changements sur tous les dossiers et documents qu'elle gouverne. Par ailleurs, il est capable de gérer les conflits éventuels entre règles de conservation.

Pour chaque règle, l'administrateur doit pouvoir indiquer un sort final et sa motivation, ainsi que le moment où la règle prend effet (soit à une date précise, soit après une période donnée à la suite d'un événement déclencheur). Un ERMS doit pouvoir exécuter les actions de sort final suivantes :

- élimination après validation par un archiviste ;
- versement pour conservation à long terme ;
- révision.

Il doit également garantir que toutes les copies d'un document destiné à l'élimination sont effectivement détruites.

Un ERMS est également capable d'exporter et de transférer<sup>9</sup> des documents vers un autre système, soit pour un stockage hors-ligne des documents, soit pour une conservation à long terme<sup>10</sup>. Dans les cas d'éliminations ou de versements, il arrive qu'il conserve des métadonnées témoins des documents détruits ou transférés.

De plus, il offre parfois la possibilité d'opérer un échantillonnage des dossiers sériels avant leur versement, et permet aux collaborateurs qui gèrent ce type de dossiers de marquer certains d'entre eux comme particulièrement intéressants et de les inclure dans le versement.

Enfin, il permet à un archiviste de suspendre les règles de sort final destinant des documents à l'élimination lorsque ceux-ci sont requis comme preuve dans le cadre d'une procédure judiciaire. On appelle cela le « gel » des documents.

### **2.4. Capture des documents**

La valeur probante d'un document ou d'une donnée repose sur l'ancrage de ceux-ci dans leur contexte. Il est donc impératif, au moment de leur capture, de saisir avec eux toutes les informations permettant de les lier au contexte dans lequel ils ont été produits. Dans le monde

---

<sup>9</sup>Lors d'un export, les données sont simplement copiées d'un système vers un autre ; elles subsistent dans le premier. Lors d'un transfert, les données sont d'abord exportées vers le second système, puis effacées dans le premier.

<sup>10</sup> A l'Etat du Valais, un tel système doit pouvoir transférer sur la plateforme de pérennisation et d'archivage mise en place par les Archives de l'Etat du Valais des données conformes au Protocole de versement des archives électroniques aux Archives de l'Etat du Valais, négocié entre les archivistes et le service versant (le protocole de versement précise notamment les formats des fichiers acceptés, les métadonnées et la fréquence des versements).

électronique, cela est réalisé au moyen de métadonnées. Celles-ci sont capturées par l'ERMS en même temps que le document et leurs liens garantis dans le temps. Elles constituent d'ailleurs aussi par elles-mêmes des données à valeur probante et peuvent à leur tour être décrites par des métadonnées.

Un ERMS facilite le renseignement des métadonnées en offrant là où c'est possible l'extraction automatique du maximum de métadonnées, ou en faisant dépendre la valeur de certains éléments d'autres éléments. Il fournit la possibilité d'assigner des valeurs par défaut et d'utiliser des schémas d'encodage (vocabulaire ou syntaxe) pour les éléments où la saisie est manuelle. Enfin, il est capable de capturer et de gérer les métadonnées de documents physiques dans le cas de dossiers hybrides.

Un ERMS permet de capturer l'intégralité des documents à valeur probante produits au cours d'une activité. Une fois capturés, ceux-ci ne peuvent plus être altérés, leur position au sein d'un groupe de documents et leurs relations avec ceux-ci non plus. La capture des documents ne doit pas être limitée par les types de support ou les moyens de communication (courriel, par exemple).

Un ERMS permet en outre la capture de documents composites, c'est-à-dire de documents formés de plus d'un composant, en respectant leur intégrité (par exemple, des pages html comportant des liens vers des graphiques ou d'autres objets, ou encore des tableaux comportant des liens vers d'autres tableaux).

Il peut assigner aux documents différents types, auxquels peuvent être associés des métadonnées, règles de sort final ou droit d'accès spécifiques.

Enfin, il permet l'intégration d'au moins une solution de numérisation (avec OCR) pour pouvoir inclure les documents reçus sous forme papier.

## **2.5. Identification**

Un ERMS assigne un identifiant unique à tout objet qu'il gère (que ce soit un document, un dossier, un utilisateur, une règle de sort final, etc.). Chaque objet numérique reçoit ainsi un identifiant système.

Comme indiqué plus haut<sup>11</sup>, chaque entité du plan de classement, de la série à la pièce, reçoit en outre un identifiant hiérarchique unique, le numéro de classement.

## **2.6. Recherche, repérage et restitution**

Un ERMS offre des outils de recherche simples d'utilisation. Il empêche d'accéder, via la recherche, à des informations auxquelles on n'est pas censé avoir accès. Par ailleurs, il permet de rechercher des dossiers, séries ou autres parties du plan de classement, aussi bien que des documents.

Idéalement, il comprend un outil de restitution permettant à l'utilisateur de lire les documents quel que soit leur format. Il permet aussi d'imprimer les documents et leurs métadonnées.

## **2.7. Fonctionnalités supplémentaires**

En plus des fonctionnalités principales listées ci-dessus, un ERMS permet à des administrateurs de contrôler la qualité des documents enregistrés, ainsi que le bon fonctionnement du système, grâce à des outils de reporting (rapports sur le plan de classement, sur l'activité des utilisateurs ou encore sur les actions de sort final, par exemple).

---

<sup>11</sup> Voir la section 2.1.

Par principe, il interdit la suppression et le reclassement d'un document, ainsi que toute altération de celui-ci. Toutefois, il arrive qu'il offre des outils permettant de masquer certaines informations sensibles dans le contenu d'un document afin de pouvoir le rendre public.

Enfin, selon les besoins, un ERMS peut également présenter des fonctionnalités additionnelles étroitement liées au *records management* électronique : gestion des documents physiques, interaction avec des outils de GED et de gestion de contenu, workflows, ou encore intégration des technologies de sécurité de l'information (par exemple, signature électronique, chiffrement, gestion des droits numériques).

### 3. Types de systèmes d'information et types de *records* électroniques<sup>12</sup>

#### 3.1. Systèmes de *records management* électronique et autres systèmes d'information

Les systèmes de records management électronique (ERMS) dont nous venons d'esquisser les traits essentiels font partie des nombreux systèmes de gestion de l'information utilisés dans les administrations. Ils se caractérisent par le fait que leur finalité première est le *records management*, c'est-à-dire la gestion des documents et données à valeur probante selon les principes décrits ci-dessus.

On distingue à côté d'eux d'autres types de systèmes d'information : les systèmes d'information transactionnels et les systèmes de gestion électronique des documents (GED). Les premiers sont conçus pour faciliter les transactions entre une unité administrative et ses clients ; il s'agit par exemple de systèmes de *case management*, d'e-commerce, de gestion des ressources humaines et financières ou encore de bases de données *ad hoc*. Ils présentent parfois des capacités de *records management* ou de GED, mais ce n'est pas leur but premier. Les systèmes de GED, quant à eux, servent avant tout à créer, réviser et gérer des documents en cours d'élaboration. Ils permettent le travail collaboratif et leurs points forts résident dans la recherche, la gestion ciblée des accès et la gestion des versions. Lorsqu'un ERMS présente également des fonctionnalités de GED, on parle d'EDRMS (*electronic document and records management system*).

Le tableau et la figure ci-dessous synthétisent les différences et interactions entre ces divers systèmes :

Système de GED	Système de <i>records management</i> électronique
<ul style="list-style-type: none"> <li>• permet la modification des documents</li> <li>• permet la gestion des versions</li> <li>• peut permettre la destruction des documents par les auteurs</li> <li>• peut comporter la gestion des durées de conservation</li> <li>• peut comprendre une structure organisée de stockage, sous le contrôle des utilisateurs</li> <li>• est <i>a priori</i> dédié à la gestion quotidienne des documents pour la conduite des affaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interdit la modification des documents</li> <li>• n'accepte qu'une seule version par document</li> <li>• interdit la destruction de documents en dehors d'un contrôle strict</li> <li>• comprend obligatoirement un contrôle rigoureux des durées de conservation</li> <li>• comprend obligatoirement une structure rigoureuse de classement (le plan de classement), gérée et contrôlée par l'administrateur</li> <li>• peut faciliter les tâches quotidiennes, mais est surtout destiné à la constitution d'un fonds sécurisé de documents probants</li> </ul>

Tableau 1 : adapté de MoReq2 section 10.3. Cf. Rapport Projet Enterprise Content Management (ECM) au sein de l'Administration cantonale, p. 6.

<sup>12</sup> Pour tout ceci, voir National Archives of Australia (2006), *Guidelines for Implementing the Functional Specifications for Recordkeeping Functionality in Business Information Systems Software*.

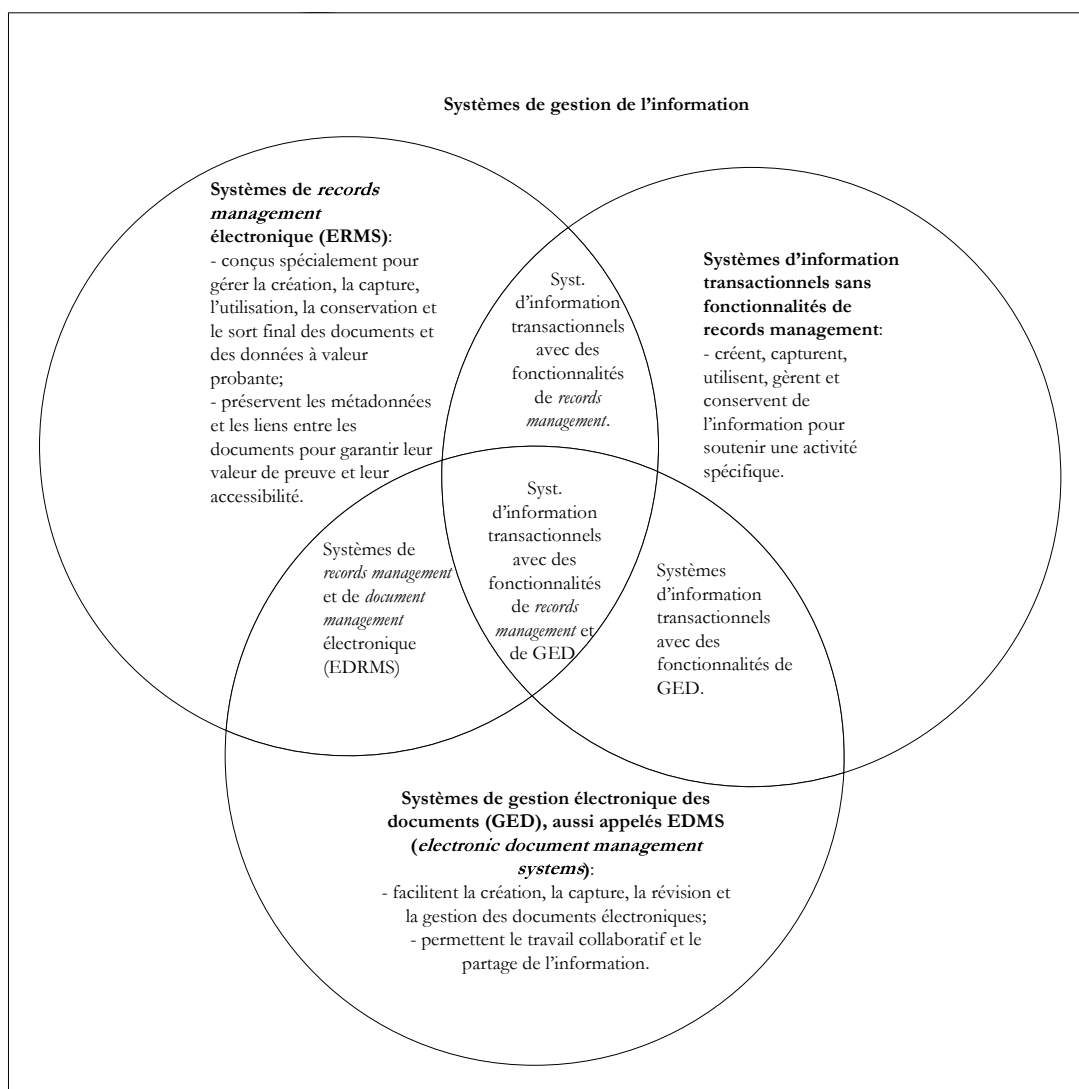


Figure 1 : adaptée de Guidelines for Implementing the Functional Specifications for Recordkeeping Functionality in Business Information Systems Software, p. 34.

Les différences entre ces systèmes et leurs buts respectifs sont parfois mal compris. Il arrive ainsi que dans les projets de développement de système d'information on s'imagine avoir satisfait aux exigences en matière de *records management*, alors qu'on n'a prévu que des fonctionnalités de GED, par exemple. Une fois le nouveau système mis en place, malheureusement, il est bien difficile de remédier à ce manque : les documents et les données ainsi gérés ne sont pas soumis à un contrôle suffisant et leur valeur de preuve ne peut pas être garantie.

Il importe de concevoir les exigences en matière de *records management* comme une couche de base de la gestion de l'information, une part constitutive de tout système, quel que soit le but premier pour lequel il est conçu.

### 3.2. Identification des documents et données à valeur probante dans le monde électronique

Tous les systèmes ne produisent pas forcément des documents ou des données à valeur probante. Alors que les systèmes affectés à la gestion de processus clés de l'Administration cantonale en comportent assurément, il n'en va pas obligatoirement de même pour d'autres systèmes, qui gèrent des données qui ne constituent pas par elles-mêmes des documents à

valeur probante. Par ailleurs, il existe aussi des systèmes qui peuvent être considérés eux-mêmes comme un « document » à valeur probante<sup>13</sup>.

En outre, selon le système qui les a produits, les documents et données à valeur probante peuvent se présenter sous des formes différentes, soit comme :

- des objets numériques avec un format de données clairement défini, par exemple un document de traitement de texte, une feuille de calcul, un courriel, une photographie, etc. ;
- des collections de données et de métadonnées étroitement liées et gérées par le système d'information, mais sans format commun, par exemple des entrées d'une base de données liées entre elles ;
- une combinaison d'objet numérique et d'éléments de données. Un système de *case management* par exemple est capable de capturer ensemble tous les documents et les données relatives au traitement d'une affaire ;
- ou encore des documents composites, formés de divers composants reliés par des liens.

Certains types de documents seront plus complexes à identifier. Typiquement, la reconstitution de la preuve d'une activité constituée par plusieurs entrées dans une base de données pourra poser quelques difficultés.

Cette identification relève de la tâche de l'archiviste, en collaboration avec l'unité administrative productrice, selon le même processus qui permet la prise en charge des documents papier dans des outils de gestion tels qu'un référentiel de classement et de gestion.

L'analyse des systèmes d'information, aussi bien que celle du type de documents et de données à valeur probante qu'ils produisent et gèrent, influe sur la manière dont on décide des mesures à prendre pour améliorer leur conformité aux exigences en matière de *records management*. Nous verrons que ces décisions n'impliquent pas toutes des solutions internes au système, ni même toujours des solutions techniques. Quoi qu'il en soit, il convient dans chaque cas de mesurer la réponse la plus efficace et la plus raisonnable pour remplir cet objectif.

## 4. Solutions et méthode de réalisation

Pour inclure avec succès les exigences en matière de *records management* dans le fonctionnement des systèmes d'information, il faut le faire au commencement de tout nouveau projet. Par ailleurs, il convient d'adapter la méthode de réalisation de ces exigences en fonction non seulement des caractéristiques du système d'information que l'on désire améliorer, mais aussi selon les besoins particuliers du métier en matière de preuve et de gestion des documents.

### 4.1. Prise en compte dès la conception d'un nouveau système

Il est essentiel que les exigences de *records management* soient prises en compte dès le commencement du projet de développement d'un système informatique. Il importe également de les faire figurer comme formant un tout avec les exigences métiers.

En effet, une erreur fréquente consiste à traiter ces considérations après-coup, une fois l'application métier conçue et implémentée. On présume généralement que « l'archivage » peut attendre une phase ultérieure. Or, une gestion efficace des documents à valeur probante – surtout dans le monde électronique – suppose de contrôler tous les stades du cycle de vie des documents et de définir les moyens de ce contrôle avant même leur création, lors de la conception des systèmes. Cela est crucial pour faciliter la gestion du changement et réduire les risques de perte d'information.

---

<sup>13</sup> Cela peut être le cas de certaines bases de données, où l'on considérera l'ensemble des données comme la preuve de l'activité à conserver, plutôt que chaque entrée séparément.



Voici un aperçu des différentes phases de développement et du travail qu'elles demandent en termes de *records management*<sup>14</sup>.

#### 4.1.1. *Ebauche du projet*

Au moment de rédiger la fiche de description du projet et d'argumenter en faveur de la dématérialisation d'un processus, le chef de projet doit aussi mettre en évidence certains aspects de sécurité liés aux documents. Ces aspects portent par exemple sur :

- la garantie de l'authenticité des documents et des données électroniques durant tout leur cycle de vie ;
- la nécessité d'appliquer des règles de capture et de conservation aux documents à certaines étapes de l'activité ;
- ou encore la nécessité de préciser les liens entre les documents papier et électroniques (dossiers hybrides).

#### 4.1.2. *Planification*

Le travail requis en matière de *records management* doit être intégré dans le calcul des ressources nécessaires à la conduite et au succès du projet. Toute équipe de projet devra ainsi recevoir le concours d'archivistes, qui sont les experts en matière de *records management* au sein de l'Administration cantonale. Il est à noter, par ailleurs, que le chef de projet doit être issu du métier.

#### 4.1.3. *Analyse fonctionnelle*

Il convient de rédiger des exigences fonctionnelles, y compris en matière de *records management*, qui soient suffisamment détaillées pour permettre la conception du système. Les étapes des processus demandant la création de documents ou de données doivent être identifiées<sup>15</sup>, de même que les responsabilités de chacun des collaborateurs en la matière. Les questions concernant leur capture et leur conservation dans un système adéquat de *records management* sont soulevées auprès des cadres du métier et leurs décisions enregistrées et appliquées. C'est à ce stade que le plan de classement est élaboré et le modèle de sécurité défini (profils et groupes d'utilisateurs, règles concernant la confidentialité des dossiers et la gestion des accès dans le temps).

#### 4.1.4. *Conception*

Cette phase permet de déterminer comment le système va remplir les fonctions identifiées lors de l'analyse fonctionnelle. On décide également quelles fonctions de *records management* seront accomplies dans l'application métier et lesquelles devront l'être dans un système séparé, auquel cas des modalités de versement sont définies<sup>16</sup>. De manière générale, il est souhaitable que la plus grande partie des fonctions de *records management* soient accomplies automatiquement par le système et de manière transparente pour les utilisateurs.

#### 4.1.5. *Implémentation*

Il est important avant de transférer le système en production de conduire des tests évaluant les fonctions de *records management*, en particulier l'intégrité des données et la facilité à retrouver les documents. Par ailleurs, les actions de *records management* qui ne sont pas effectuées automatiquement par le système doivent être incluses dans la formation des utilisateurs.

#### 4.1.6. *Maintenance*

Le système doit continuer à remplir ses fonctions dans un environnement fonctionnel en constante évolution. En conséquence, tout changement dans les exigences de *records*

---

<sup>14</sup> Repris de l'annexe B de International Council on Archives, *Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments – Module 3: Guidelines and Functional Requirements for Records in Business Systems*, 2008, publié sur [www.ica.org](http://www.ica.org)

<sup>15</sup> Voir la section suivante 4.2.

<sup>16</sup> Voir la section suivante 4.2.

*management* (par exemple, l'introduction d'une nouvelle loi) doit être reflété dans le système. De même, lors d'un renouvellement de personnel, les nouveaux utilisateurs doivent être formés de manière adéquate. Cette évolution peut même conduire à une nouvelle version du système, auquel cas les phases précédentes sont à répéter, toujours en incluant les préoccupations de *records management*.

#### 4.1.7. Evaluation

Le système est évalué tout au long du processus de développement pour s'assurer que les objectifs que l'on s'est fixés sont atteints, y compris en matière de *records management*.

#### 4.1.8. Documentation

Il importe de créer et de conserver la documentation du système informatique, la documentation technique, mais aussi la documentation des décisions prises à toutes les phases du projet.

### 4.2. Options d'implémentation : incorporer ou intégrer

L'analyse des besoins en matière de *records management* – c'est à dire l'analyse des besoins du métier de conserver la preuve de leur activité, l'analyse du type de documents produits et l'analyse du type de système d'information – permet de déterminer quelles fonctionnalités font défaut.

Il importe de fonder ces décisions sur une estimation du risque encouru en cas de non-conformité en matière de *records management*. Ce risque n'est pas le même pour tous les types de documents et d'activité et doit être évalué par les archivistes, en collaboration avec les producteurs des documents. On adaptera en conséquence le degré de fonctionnalité jugé essentiel pour une gestion conforme.

Cela fait, il faut décider s'il convient d'incorporer les fonctionnalités directement dans le système, ou d'intégrer un autre système qui le complète. Comme indiqué plus haut, il n'est pas obligatoire que le système remplisse lui-même toutes les fonctions de *records management*. En revanche, là où ce n'est pas le cas, il sera toujours nécessaire qu'il soit capable de déléguer cette gestion en s'intégrant à un autre système. Qui plus est, dans certains cas, on préférera garantir que les exigences de *records management* soient satisfaites par un processus logique, c'est-à-dire par de bonnes pratiques et des procédures de travail rigoureuses, plutôt que grâce à une solution technique.

Les différentes options d'implémentation sont représentées dans le tableau suivant :

Options	Avantages	Difficultés
Concevoir l'application de manière à ce qu'il exécute lui-même les fonctions de <i>records management</i> . (Incorporation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• créer et capturer les documents selon les exigences du <i>records management</i> devient partie intégrante de l'activité métier ;</li> <li>• si on opte pour une structure modulaire, on pourra réutiliser ce module pour d'autres systèmes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• problèmes de stockage ;</li> <li>• coûts plus élevés (développement) ;</li> <li>• il faut assurer que les records sont gérés de manière cohérente dans toute l'organisation.</li> </ul>

Options	Avantages	Difficultés
<p>Intégrer le système avec un ERMS (gestion fédérée).</p> <p>NB : dans ce cas de figure, seules les métadonnées sont exportées dans l'ERMS. (Intégration)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les documents du système d'information peuvent être gérés en commun avec le reste des documents créés par d'autres systèmes ;</li> <li>• on profite du travail accompli pour la conception de l'ERMS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la continuité entre les deux systèmes peut être affectée par la qualité de l'ERMS ;</li> <li>• complications possibles au moment de mettre à jour l'un ou l'autre système ;</li> <li>• difficultés éventuelles pour le reprise des activités après un sinistre (<i>disaster recovery</i>) et la maintenance de journaux d'audit adéquats ;</li> <li>• peut nécessiter l'adaptation de l'interface.</li> </ul>
<p>Concevoir dans le système une fonctionnalité pour exporter directement les documents et les métadonnées qui leur sont associées vers un ERMS. (Intégration)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les documents du système informatique peuvent être gérés en commun avec le reste des documents créés par d'autres systèmes</li> <li>• peut-être la solution la mieux adaptée pour les systèmes déjà existants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les records se trouvent à double dans l'ERMS et le système d'information ;</li> <li>• déficiences possibles dans le processus d'import/export ;</li> <li>• les utilisateurs devront connaître deux systèmes – un pour les nouveaux documents et un pour les anciens.</li> </ul>

Tableau 2 : adapté de International Council on Archives, Principles and Functional Requirements for Records in Electronic Office Environments – Module 3 : Guidelines and Functional Requirements for Records in Business Systems, 2008, publié sur [www.ica.org](http://www.ica.org), pp. 22-23.

Ce tableau donne pour chaque option la liste de quelques avantages, ainsi que les difficultés qu'elle peut soulever. Il ne s'agit toutefois là que d'indications, chaque cas devant être examiné séparément afin de sélectionner l'option la plus adaptée aux besoins et aux ressources à disposition.

Il faut enfin noter l'existence sur le marché des suites de gestion des contenus, qui permettent une gestion fédérée des documents, selon qu'ils sont considérés sous l'angle du *document management*, du *records management* ou encore du *content management*. Elles permettent ainsi de gérer la création par travail collaboratif d'un document, de capturer ce même document pour en assurer la valeur de preuve et aussi de le publier sur un intranet, par exemple. Ces suites sont conçues afin de pouvoir répondre aux besoins variés de leurs clients et requièrent inmanquablement un travail de configuration et de développement. Si elles impliquent un investissement de départ très important, elles se révèlent, à condition toutefois d'être implémentées de manière adéquate, des outils très utiles pour une gestion globale de l'information.