



Date mai 2020
Version 1.2

Exigences pour un système de *records management* électronique (ERMS)

Guide de gestion des documents et des archives pour les communes valaisannes

0. Objectifs de ce document

Ce document fixe les exigences minimales que doit remplir un système afin de permettre une gestion ordonnée des documents et données électroniques au sein d'une administration.

1. Principes de base

On entend par gestion ordonnée des documents (ou « *records management* ») la gestion de tous les documents et les données créés, reçus et conservés à titre de preuve ou d'information par un collaborateur d'une administration dans l'exercice de ses activités quotidiennes, quels qu'en soient le type et le support¹. 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, pour les documents et données :

1. **l'authenticité** : il est possible de prouver que les documents sont bien ce qu'ils prétendent être et qu'ils n'ont pas été modifiés ou falsifiés ;
2. **la fiabilité** : les documents sont une représentation complète des activités, rendent bien compte de la réalité et peuvent servir de base à des activités ultérieures ;
3. **l'intégrité** : les documents n'ont pas été altérés ou endommagés ;
4. **l'exploitabilité** : les documents peuvent être identifiés, localisés et utilisés en tout temps.

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

Transposer les principes de la gestion ordonnées des documents dans le monde électronique implique l'existence d'un certain nombre de fonctionnalités dans les systèmes informatiques. Ces dernières sont garanties par les systèmes de *records management* électronique (*Electronic records management system*, ERMS) conformes aux normes de référence.

Ce document présente les principales exigences définies par les normes existantes, sous une forme extrêmement simplifiée, afin de mettre en évidence les caractéristiques essentielles de la gestion ordonnée des documents 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.

¹ Définition adaptée de la norme ISO 15489, *Information et documentation - «Records management» - Partie 1: Principes directeurs*



2.1. Plan de classement

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

Le plan de classement 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.

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 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 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 conservation rigoureuses. 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, le système 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 manuelle;
- transfert pour conservation à long terme.

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 verser² des documents et leurs métadonnées sur une plateforme de pérennisation et d'archivage pour une conservation à long terme. Dans les cas d'éliminations ou de versements, il est essentiel que l'ERMS conserve des métadonnées témoins des documents détruits ou transférés.

Enfin, il permet à un administrateur du système 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 (« 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 capture³, de saisir avec eux toutes les informations permettant de les lier au contexte dans lequel ils ont été produits. Dans le monde 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 (e-mails, par exemple).

Enfin, il permet l'intégration d'au moins une solution de numérisation (avec reconnaissance optique des caractères) 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, 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 Lors d'un export, les données sont simplement copiées d'un système vers un autre ; elles subsistent dans le premier. Lors d'un versement, les données sont d'abord exportées vers le second système, puis effacées dans le premier.

³ Enregistrement, classement, ajout de métadonnées et stockage d'un document dans un système de gestion des documents.

3. Différence entre ERMS et GED (gestion électronique des documents)

Les systèmes de GED (gestion électronique des documents) sont souvent considérés, à tort, comme présentant les caractéristiques suffisantes afin de remplir les exigences présentées au point 2.

Classiquement les systèmes de GED servent 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. Ces fonctionnalités de base ne permettent toutefois pas d'assurer de manière permanente l'authenticité, la fiabilité, l'intégrité et l'exploitabilité des documents qu'ils contiennent et donc de remplir les exigences minimales pour la gestion et la conservation de documents électroniques.

Les différentes fonctionnalités des systèmes informatiques existant sur le marché et leurs buts respectifs sont parfois mal compris. Ainsi, si les ERMS intègrent aujourd'hui presque systématiquement des fonctionnalités propres aux systèmes de GED (travail collaboratif ou suivi des versions par exemple), l'inverse ne se vérifie pas. Il arrive ainsi que dans un projet on s'imagine avoir satisfait aux exigences en matière de gestion ordonnée des documents, alors qu'on n'a prévu que des fonctionnalités de GED. Une fois le nouveau système mis en place, malheureusement, il est impossible 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, obligeant le recours à des documents papier afin de satisfaire aux exigences légales.

Il importe donc de concevoir les exigences en matière de gestion ordonnée des documents comme une couche de base de tout projet informatique, une part constitutive de tout système, quel que soit le but premier pour lequel il est conçu. Lors de tout projet, la question des exigences requises et la manière dont un système informatique est capable d'y répondre doit être abordée et évaluée **avant l'acquisition ou la mise en service des outils proprement dits**, afin d'éviter toute mauvaise surprise.