



**UNIL** | Université de Lausanne  
Ressources informationnelles et archives  
bâtiment Unicentre bureau 214  
CH-1015 Lausanne

# Université de Lausanne

---

Records management et gouvernance  
informationnelle :

Concepts et explications

---

*L'important n'est pas de prévoir l'avenir, mais de le rendre possible*

Antoine de Saint-Exupéry

## Table des matières

Préambule	4
Qu'est-ce que le <i>records management</i> ?	4
Une gouvernance informationnelle pour minimiser les risques	5
Risques qualitatifs et juridiques	5
Risques stratégiques	6
Risques économiques	6
Les avantages d'une gouvernance informationnelle	7
Avantages qualitatifs	7
Avantages stratégiques	7
Avantages économiques	7
Le cycle de vie des informations et des documents	8
La notion des 3 âges des documents papiers	8
Le cycle de vie des documents ou informations numériques	9
Les contraintes sécuritaires des systèmes informatiques	10
L'intégrité juridique et technique	10
La traçabilité	10
La confidentialité	11
L'accessibilité	11
L'authentification	11

## Préambule

Depuis quelques années, les directions d'institutions d'excellences telles que l'UNIL ont pris conscience de l'importance stratégique des actifs informationnels, au même titre que les actifs mobiliers, humains ou financiers. En 2013, la Direction de l'UNIL a validé<sup>1</sup> la mission et les objectifs de son service des ressources informationnelles et archives (UNIRIS). Cette mission vise à la mise en place d'une nouvelle **gouvernance informationnelle** qui s'appuie sur la théorie du management transversal de l'information (ou « maîtrise » de l'information).

La gouvernance informationnelle relève des sciences de l'organisation et établit un lien fort entre information et action (une bonne information, pour une bonne action). Elle couvre les domaines technique, organisationnel et humain de la production, de l'exploitation, du partage, de la sécurisation, de la capitalisation et de la préservation de l'information.

Le cadre normatif du *records management* ainsi que les pratiques éprouvées de l'archivistique offrent à la gouvernance informationnelle les assises théoriques et organisationnelles.

## Qu'est-ce que le *records management* ?

Le *records management* (RM) est une fonction d'organisation et de gestion qui s'applique aux documents, données et informations, quels que soient leur forme et leur support (papier ou numérique), produits ou reçus par tout organisme public ou privé dans l'exercice de ses activités. Une norme internationale qui présente les principes et exigences en la matière a été élaborée en 2001 par l'organisme de certification ISO (ISO 15489). Cette norme est complétée par un corpus d'autres normes techniques et organisationnelles.

Bien qu'il s'agisse d'une pratique qui se situe au carrefour de la gestion des archives, de la gestion documentaire et de celle de la qualité, elle est basée sur des principes archivistiques et documentaires. Alors qu'en principe l'archivage est centrée sur la conservation, la communication et la mise en valeur, le RM s'intéresse à la gestion des risques et du cycle de vie de l'information liées au processus. Néanmoins, au sein de l'Université de Lausanne, la politique de RM tel que définit dans le présent document, englobe la gestion des archives.

Le RM vise donc la gestion, l'accès et la traçabilité des documents dès leur création ou réception dans un cadre d'activité opérationnelle, mais également la maintenance, l'utilisation, la mise à disposition et le sort final de ces documents. Il inclut le contrôle des processus de saisie de

---

<sup>1</sup> Voir le document : UNIRIS – Mission, objectifs, prestations et organisation du service, 2013

l'information et de preuve sur les affaires et les transactions. De ce fait, les principes du records management vont bien au-delà des exigences posées par des outils de gestion électronique de documents (GED).

Le RM intègre des outils de gestion tels que la politique de gestion des archives, le plan de classement des dossiers et documents d'activités et le calendrier de conservation qui définit les durées de conservation des informations et leur sort final (conservation historique ou destruction). Il comprend également des outils de gestion complémentaires tels que des politiques et procédures de gestion des documents sous un mode centralisé, de protection des documents essentiels, de nommage des fichiers électroniques, de gestion des e-mail, etc.

Le *records management* a donc pour finalité de permettre à un organisme de disposer à tout instant du document dont il a besoin pour conduire ses activités, répondre aux exigences légales et réglementaires, et faire valoir ses droits tout en lui permettant de constituer son patrimoine documentaire et de gérer les risques liés aux documents, données et informations. Au-delà de l'utilisation courante et intermédiaire des documents, les principes du RM sont nécessaires à une bonne gestion des documents sous forme électroniques et permettent la gestion dans le temps des informations à caractère historique.

## Une gouvernance informationnelle pour minimiser les risques

L'information est un bien commun, une ressource stratégique faisant partie de la culture de l'institution. C'est une richesse à partir du moment où elle est correctement gérée, exploitable et transformée en connaissance. Une bonne gestion de l'information et des documents permet de maîtriser les risques suivants :

### Risques qualitatifs et juridiques

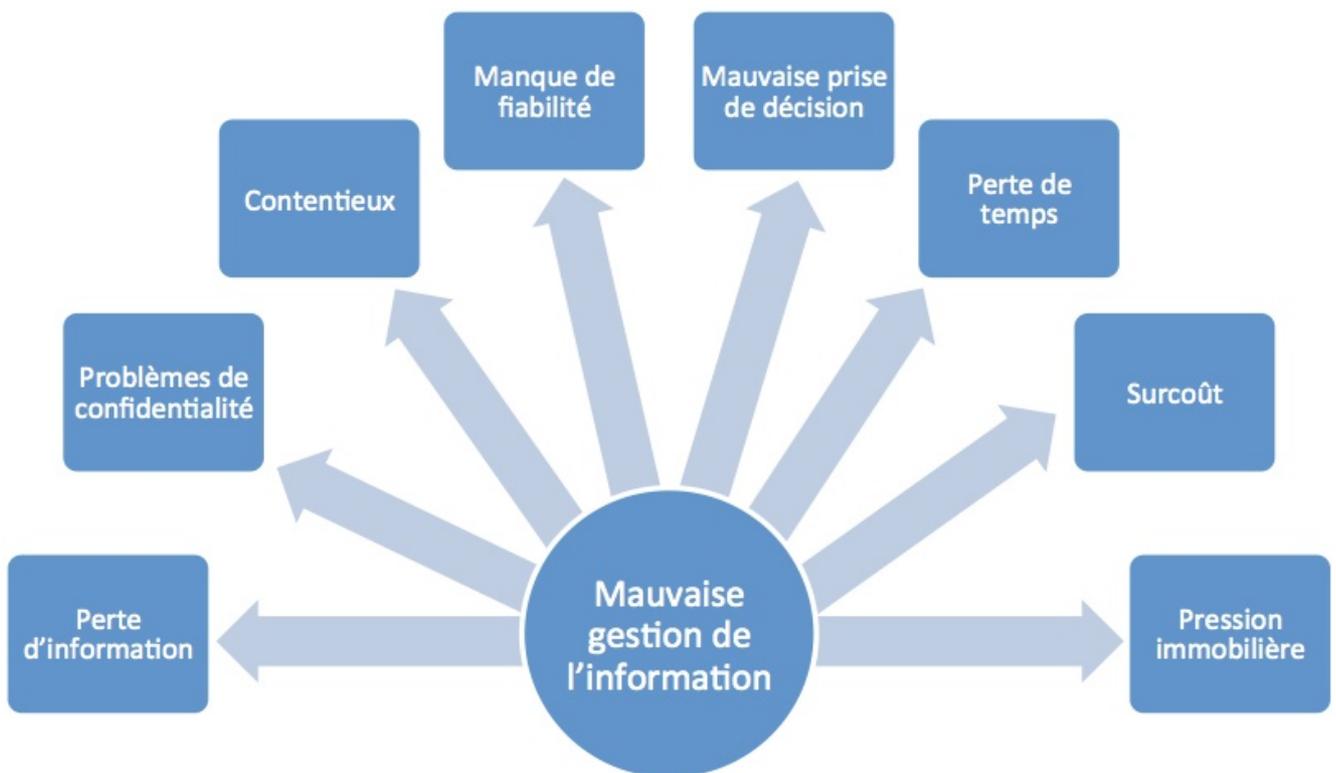
- problèmes de fonctionnement de l'unité administrative en raison d'une mauvaise gestion documentaire ;
- rétention d'information (non respect du principe de transparence et du droit d'accès aux documents officiels aussi bien à l'interne de l'entité administrative que vis-à-vis du citoyen) ;
- conservation de documents de valeur inégale ou non-conservation d'information à valeur probante ;
- conservation trop brève (perte de preuve et d'information) ou trop longue (encombrement des espaces de stockage et coûts supplémentaires engendrés par la conservation superflue des documents) ;
- mauvaise conservation matérielle des documents ; etc.

### Risques stratégiques

- perte ou élimination de documents et de dossiers essentiels au fonctionnement de l'institution ;
- non respect de la confidentialité des informations (mauvaise gestion des droits d'accès) ;
- manque de fiabilité de l'information ;
- mauvaise prise de décision (ou non prise de décision) suite à une mauvaise information ; etc.

### Risques économiques

- temps perdu à rechercher des documents et des dossiers mal classés ;
- manque de place (encombrement des serveurs et des locaux d'archives) ; etc.



## Les avantages d'une gouvernance informationnelle

Depuis une quinzaine d'année, les missions documentaires classiques ont progressivement été repensées au sein des institutions pour répondre aux impératifs d'optimisation de la qualité, de développement de l'innovation, d'augmentation de la productivité, de maîtrise des risques, de capitalisation des connaissances, etc. La gouvernance informationnelle offre de nombreux avantages qui concourent à ces développements.

### Avantages qualitatifs

- maîtrise du cycle de vie de tous les documents papier et électroniques produits et reçus par l'entité administrative, de leur création à leur destruction ou leur conservation définitive
- accès rapide et ciblé aux bonnes informations, au bon moment et dans le bon format (amélioration de la qualité des processus de décision, transparence et traçabilité dans la conduite des affaires, synonymes de bonne gouvernance)
- cohérence du système d'information mis en œuvre au sein de l'entité administrative (documents intégrés systématiquement dans le système d'information)
- facilitation du travail quotidien de tous les collaborateurs en terme de gestion des documents

### Avantages stratégiques

- sécurité du droit (authenticité, intégrité et intégralité des documents et des dossiers)
- constitution d'une mémoire organisée et documentée de l'entité administrative pour répondre aux besoins actuels et futurs de celle-ci, ainsi qu'aux demandes des citoyens

### Avantages économiques

- réduction des coûts (ressources humaines et financières, espaces de stockage)

## Le cycle de vie des informations et des documents

Le schéma ci-dessous permet de replacer le RM par rapport au champ d'action de la gestion électronique de documents (GED) et à celui d'un système d'archivage électronique (SAE) en regard de la notion de cycle de vie (voir tableau infra).

La notion de cycle de vie d'un document, quel que soit son support, peut être définie comme « la période qui s'étend de l'idée conceptuelle d'un document jusqu'à sa destruction logique (pour les documents numérique) et physique (pour les documents papier) ».

### La notion des 3 âges des documents papiers

Avec les documents papiers, il est de coutume de séparer leur cycle de vie en trois phases :

- une phase active : on parle alors de documents actifs ou d'archives courantes ;
- une phase semi-active : on parle de documents semi-actifs ou d'archives intermédiaires ;
- une phase définitive : concernant uniquement les documents à valeur historique ou archives définitives.

Durant les deux premières phases, les documents (ou archives) restent intellectuellement et physiquement sous la responsabilité des services qui les ont produits ou reçus, tandis que la responsabilité des archives définitives passe au service central des ressources informationnelles et archives (UNIRIS) de l'UNIL.

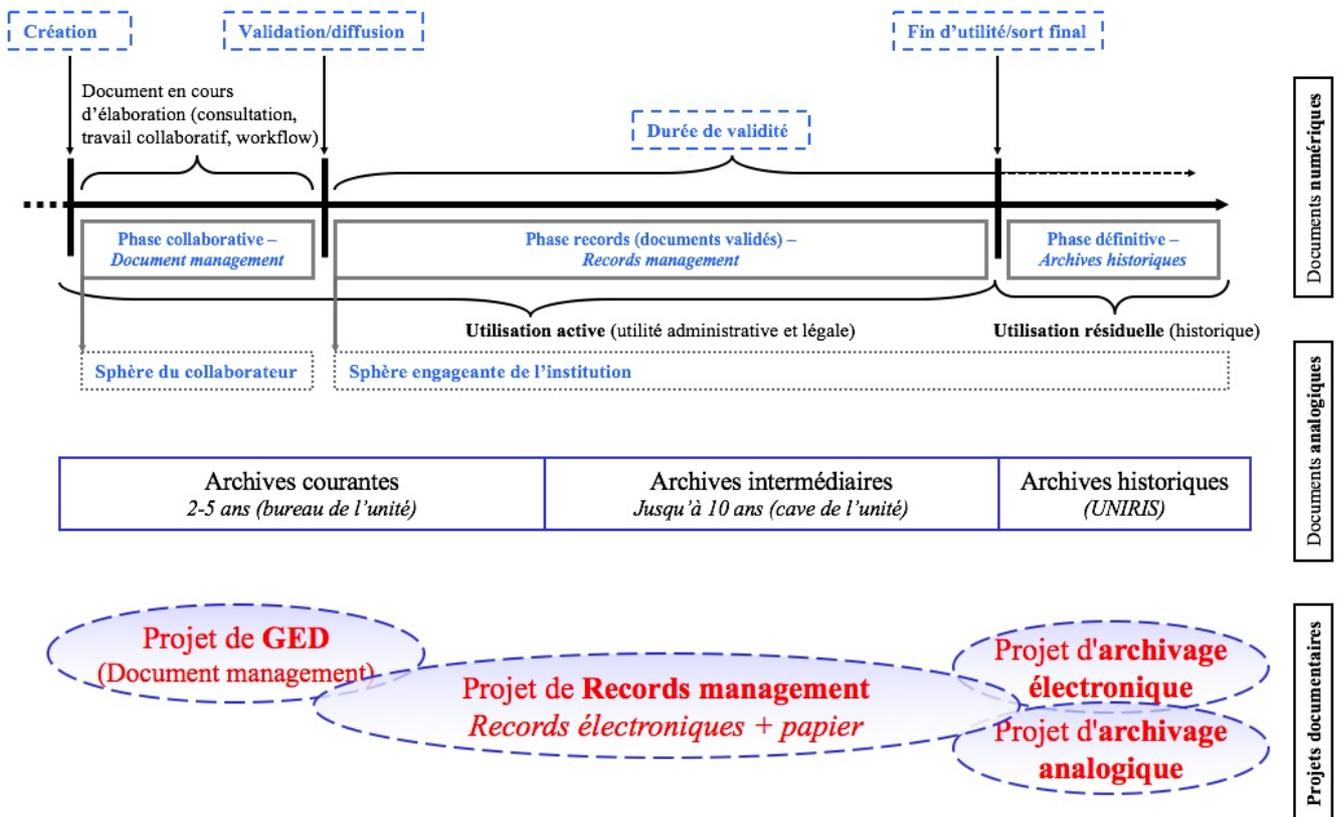
Tout au long de leur cycle de vie, la valeur des documents évolue. Au moment de leur création et durant la phase active, tous les documents d'un service sont utiles puisqu'ils contribuent au suivi des affaires. Ils peuvent être utiles pour plusieurs raisons : administratives, légales ou financières. Ces critères constituent la valeur administrative.

Au moment du passage des documents dans la phase semi-active, leur valeur administrative et juridique décline : ils deviennent en effet de moins en moins utiles, jusqu'à devenir inutiles pour la conduite des affaires.

Parmi les documents semi-actifs, certains possèdent une seconde valeur : la valeur historique. Au moment où la valeur administrative s'éteint, ces documents deviennent utiles pour la recherche historique et doivent donc être conservés de façon permanente pour des raisons patrimoniales. En chiffre, 90 % des documents peuvent être détruits en fin de phase semi-active, seuls 10% des documents ont une valeur historique et doivent donc être conservés à long terme.

### Le cycle de vie des documents ou informations numériques

Dans le monde des documents électroniques les phases active et semi-active se confondent et l'utilisation classique de la notion des 3 âges n'a plus guère de sens. En effet, rien ne peut plus distinguer un document électronique « actif » d'un autre document électronique jugé comme « semi-actif ». Toutefois, la notion de cycle de vie, quant à elle, perdure dans le monde numérique et s'étend selon le schéma suivant :



Le RM répond au besoin qu'a une organisation de sécuriser sa production documentaire, tant pour les documents papiers qu'électroniques. L'approche de type RM permet de préparer les documents à la pérennisation à long terme. Cette dernière est assurée par un système d'archivage électronique (SAE). La GED, quant à elle, répond principalement à une « problématique travail » de la gestion documentaire. Le RM élargit cette problématique en prenant en compte les risques qui pèsent sur l'organisation.

L'objectif du *records management* est de gérer les documents (*records*), quel que soit leur support, tout au long de leur cycle de vie et cela, dès leur validation. Le *document management* ne



- Présente à tous les niveaux du système d'archivage, pour toutes les opérations effectuées par les utilisateurs et les administrateurs (édition de journaux d'évènements)

### *La confidentialité*

- Contrôle permanent et gestion des droits d'accès associés aux informations conservées
- Obligation de confidentialité des personnels travaillant sur le système d'archivage
- Chiffrement des données (parfois difficile à gérer dans le temps)

### *L'accessibilité*

- Organisation des données cohérente et efficace (plan de classement)
- Performances techniques (type de support, performance des réseaux internes ou externes)

### *L'authentification*

- Identification obligatoire via login et mot de passe