



Archives  
Cantoniales  
Vaudoises

# Manuel d'introduction au Records Management

Version VF3.0 du 11 mars 2021

## Suivi des versions

Version	Date	Description	Auteur(s)
0.0	14/04/2017	Version initiale	Gilbert Coutaz, directeur Isabelle Giffard, records manager
0.1	16/06/2017	Intégration des remarques ACV et DSI et des principes fondateurs du RM formulés conjointement par les ACV et la DSI	Isabelle Giffard, records manager
0.2	18/10/2017	Actualisation des § 1.3 et 1.4 et annexes 1 et 2 Cadre légal et Cadre normatif ; Actualisation du § 2.3 Cycle de vie documentaire ; Actualisation du § 2.4 Acteurs du RM ; Rédaction du § 5 Plan de classement d'activité ; Rédaction du § 6 Référentiel de conservation numérique ; Rédaction de l'Annexe 6 Liste des documents corbeille ; Enrichissement du glossaire	Isabelle Giffard, records manager
1.0	14/02/2018	Actualisation du § 1.4 et annexe 2 Cadre normatif avec l'ajout de la norme NF Z42-026 ; Ajout d'un nouveau § 2.3 Notion de dossier ; Actualisation du § 2.5 Acteurs du RM ; Actualisation du § 4 Directive d'application ; Rédaction du § 7.2 Accompagnement RM ; Rédaction du § 8 Numérisation ; Rédaction du § 9 Evaluation du RM	Isabelle Giffard, records manager Michel Thomas, SERDA (§ 8)
1.1	13/06/2018	Ajout du § 10 Gestion des arriérés documentaires ; Ajout du § 5.6 Révision du plan de classement ; Actualisation de l'Annexe 1 ; Actualisation du § 8 Numérisation ; Ajout de l'Annexe 5 Guide et modèles de convention de numérisation	Isabelle Giffard, records manager
1.2	11/12/2018	Intégration des remarques de relecture de la DSI ; Ajout du terme « Entité » au Glossaire et répercussion dans le Manuel ; Actualisation des Standards eCH en Annexe 2	Isabelle Giffard, records manager
1.3	05/06/2019	Ajout de l'Annexe 6 Questions fréquentes sur la Conservation probatoire et temporaire	Isabelle Giffard, records manager
2	02/07/2020	Adaptation et actualisation du Manuel	D. Friedmann, Directrice, Jessica Seger, records manager, Jan Krause, archiviste- informaticien

## Table des matières

1. Objectif.....	6
2. Qu'est-ce que le Records Management ?.....	6
2.1 Terminologie.....	6
2.2 Cadre légal et réglementaire.....	7
2.3 Cadre normatif.....	7
2.4 Avantages du Records Management.....	8
2.5 Exigences en matière de Records Management.....	8
2.6 Organisation du Records Management.....	9
2.6.1 Directives d'application ou d'organisation.....	10
2.6.2 Référentiel de conservation (plan de classement et ses métadonnées).....	10
2.6.3 Gestion par dossier d'affaire.....	10
2.6.4 Métadonnées.....	10
2.6.5 Systèmes d'information, GED, système de fichiers.....	11
3. Cycle de vie documentaire.....	12
3.1 Schéma du cycle de vie documentaire.....	12
3.2 Périmètre du Records Management.....	13
3.3 Responsabilités.....	13
3.4 Vue d'ensemble des outils et moments-clés du cycle de vie.....	13
3.4.1 Phase préparatoire.....	14
3.4.2 Phase de production.....	15
3.4.3 Phase de conservation probatoire et temporaire.....	15
3.4.4 Phase de conservation pérenne et définitive.....	15

## Abréviations

**ACV** : Archives cantonales vaudoises

**AH** : Archivage historique

**CP** : Conservation probatoire et temporaire

**DGNSI** : Direction générale du numérique et des systèmes d'information

**DU** : Durées d'utilité (DUA : durée d'utilité administrative / DUL : durée d'utilité légale)

**GED** : Gestion électronique des documents

**LArch** : Loi sur l'archivage

**RC** : Référentiel de conservation

**RM** : Records Management

**SAE** : Système d'archivage électronique

**SI** : Système d'information

## Introduction : Pourquoi gérer l'information sur l'ensemble de son cycle de vie ?

La dématérialisation et la cyberadministration sont autant de facteurs qui bouleversent la gestion de l'information. A l'instar des autres collectivités publiques, l'Administration cantonale vaudoise vit une transition numérique inéluctable qui exige de nouvelles stratégies de gouvernance de l'information et une rupture avec des pratiques de gestion dépassées.

L'ampleur du phénomène, le potentiel gain économique et organisationnel ne laissent pas de place à l'improvisation ni au développement de politiques parallèles et individuelles. Ils nécessitent des choix structurants et contraignants. Il en va de la sécurité des données échangées sur le portail des prestations en ligne et de la garantie d'un Etat de droit. Le rapport de confiance doit pouvoir en tout temps être vérifié entre les administrés à qui l'Etat garantit les droits et l'administration qui doit pouvoir justifier ses décisions et ses actions, en toute transparence.

De plus, les données et documents produits par l'administration constituent un capital d'informations dont l'exploitation est nécessaire pour répondre aux sollicitations sociétales et citoyennes qui peuvent intervenir bien après les faits et pour prendre des décisions cohérentes. Ces données et documents ont une forte valeur juridique et/ou patrimoniale. Leur perte constituerait un risque à la fois juridique et pour la continuité des activités, voire pour la sûreté de l'Etat.

Les questions « Pourquoi et comment conserver des documents ? » sont cruciales à un moment où la judiciarisation caractérise de plus en plus de décisions, et devant les déficiences de l'informatique qui, sans des processus normalisés et harmonisés, ne garantit pas nécessairement l'intégrité et la pérennité des informations, ni ne satisfait aux impératifs de la confidentialité. Tous les collaborateurs de l'administration sont impliqués d'une façon ou d'une autre dans les procédures de traitement de l'information et des documents numériques, vulnérables à plus d'un titre. Leur modification, leur duplication et leur diffusion aisées rendent leur suivi et contrôle difficiles ; leur dépendance aux technologies génère un risque d'obsolescence incompatible avec le cahier des charges de l'archivage.

Dans le cadre défini par les autorités, il s'agit de mettre en place un ensemble de mesures organisationnelles et d'outils adéquats pour :

- identifier quel-le-s sont les dossiers, documents et données à valeur juridique et/ou patrimoniale ;
- garantir leur qualité (authenticité, fiabilité, intégrité, exploitabilité) ;
- gérer leur cycle de vie ;
- maîtriser leur communication à l'administration et aux citoyens.

Le modèle organisationnel du Records Management, né avant l'informatique, est désormais le recours incontournable de la gouvernance de l'information. Les archives publiques sont inaliénables et imprescriptibles ; aucun membre de l'Administration cantonale vaudoise, à quelque niveau hiérarchique qu'il se trouve, ne peut en détenir des parts ni en disposer. Elles sont la propriété collective de l'Etat, soumises à la loi cantonale sur l'archivage du 14 juin 2011 et à son règlement d'application du 19 décembre 2011.

## 1. Objectif

Ce manuel a pour but de clarifier ce qu'est le Records Management, quelles sont ses bases et quels outils il convient de mettre en œuvre au sein de l'Administration cantonale vaudoise afin de maîtriser les flux documentaires produits.

Il est complété par des annexes concernant les bases légales, les normes et standards, des instructions relatives à la création d'un référentiel de conservation ainsi que d'autres aides spécifiques, nécessaires à la mise en œuvre du Records Management.

## 2. Qu'est-ce que le Records Management ?

Le Records Management prend en compte, organise et contrôle les documents d'activité dès leur création et permet d'en maîtriser la gestion jusqu'à leur sort final : élimination, dans la majorité des cas, ou versement aux Archives cantonales vaudoises pour conservation sans limite de durée et mise à disposition du public, avec ou sans restriction.

Le Records Management s'inscrit dans une démarche générale de maîtrise de l'information au sein de l'Administration vaudoise<sup>1</sup>. Il doit permettre d'identifier, authentifier, sécuriser et maintenir disponibles dans le temps les documents à valeur de preuve ou de mémoire.

### 2.1 Terminologie<sup>2</sup>

Le Records Management (RM) est le terme technique anglais qui désigne la « gestion des documents » et « l'administration des documents ». En français, les termes « document(s) à valeur probatoire » ou « document(s) d'activité » sont également utilisés pour désigner les « records ».

Le Records Management s'inscrit dans la gouvernance de l'information<sup>3</sup> (« Information Governance »). Celle-ci a pour objectif le contrôle et le pilotage proactifs des informations dans l'optique d'une optimisation du traitement des affaires, d'une minimisation des risques correspondants et d'une augmentation de la valeur de l'information gérée.

En Suisse, dans la gestion électronique des affaires, le RM fait figure de sous-domaine fonctionnel à côté de la conduite des processus et du contrôle des affaires.

---

<sup>1</sup> EMPD 109, novembre 2018, validé par le GC en mai 2019.

<sup>2</sup> Ce paragraphe reprend les termes de la norme eCH-0038 – Framework Records Management, version 2.0, publié le 08.01.2020. Chap. 2 Records Management, #2.1 Classification terminologique.

<sup>3</sup> Cf. Intitulé de l'EMPD 109 de novembre 2018, sur la mise en œuvre de la nouvelle gouvernance documentaire (...).

## 2.2 Cadre légal et réglementaire

L'introduction du Records Management dans l'Administration vaudoise repose sur les bases légales suivantes : Loi sur l'archivage (LArch) du 14 juin 2011 et son règlement d'application du 19 décembre 2011  
Loi sur la protection des données personnelles (LPrD) du 11 septembre 2007  
Loi sur l'information (LInfo) du 24 septembre 2002

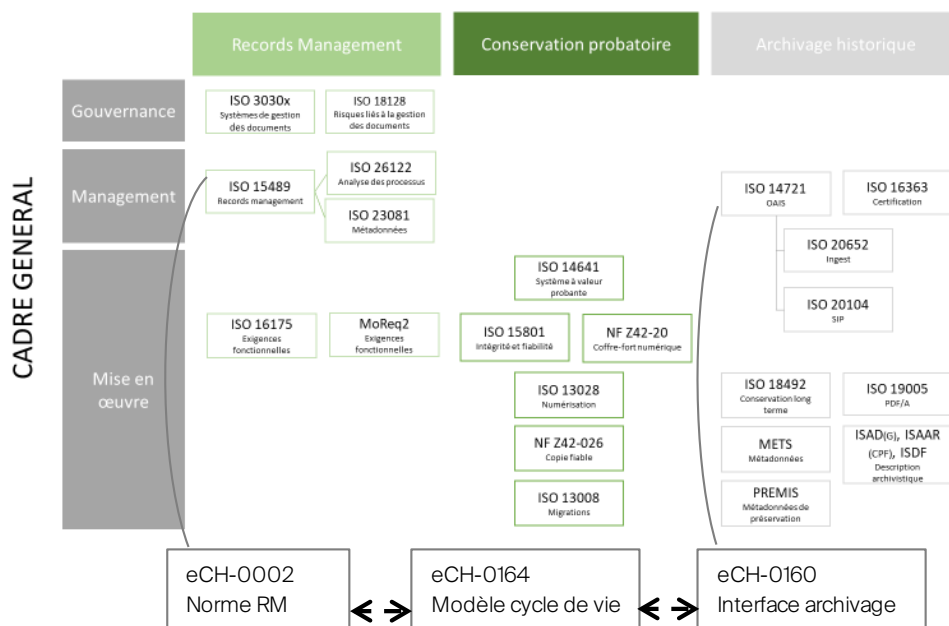
*Vue synthétique des lois vaudoises liées au RM*

LArch	LInfo	LPrD
Article 4 Gérer, classer, conserver ses documents de manière fiable et sécurisée	Article 8 Donner accès aux documents officiels	Article 10 Garantir la sécurité des données personnelles
Article 5 Proposer les documents qui n'ont plus d'utilité aux Archives cantonales	Article 16 Exception au droit d'information : intérêts prépondérants publics ou privés	Article 11 Ne pas conserver les données personnelles qui ne sont plus nécessaires
Article 5 Verser aux Archives cantonales les documents avec valeur archivistique		
Article 6 Eliminer selon autorisation des Archives cantonales les documents sans valeur archivistique		

## 2.3 Cadre normatif

Le Records Management s'appuie sur des normes et standards définis au niveau international (ISO, Organisation internationale de normalisation) et au niveau national (eCH<sup>4</sup>), qui encadrent et guident sa conceptualisation et sa mise en œuvre. Bien que sans valeur contraignante, les normes et standards tendent vers une harmonisation des pratiques, donnent un cadre de référence et sont gages de qualité.

*Panorama des principales normes de Records Management et d'archivage*



<sup>4</sup> L'association eCH, formée de représentants de la Confédération, des cantons, des communes et de diverses autres institutions, élabore des standards dans le domaine de la cyberadministration, concernant notamment l'interopérabilité, les formats et les bonnes pratiques.

## 2.4 Avantages du Records Management

Le Records Management a un impact significatif en matière de traçabilité et de transparence, de maîtrise des processus, de sûreté de l'information, de préservation des connaissances et de rentabilité.

En ce sens, on considère qu'il permet de/d' :

- assurer la sécurité et la conservation des dossiers d'activité ;
- rendre compte des activités d'une entité administrative ;
- répondre aux exigences légales et réglementaires, y compris à l'obligation de transparence ;
- fournir un meilleur service aux citoyens ;
- disposer à tout moment des informations nécessaires à la prise de décision ;
- soutenir le déroulement des activités et garantir leur suivi ;
- faciliter la recherche et l'identification de documents.

Le Records Management soutient la politique de gestion des risques, en contribuant à la :

- sécurité juridique : il encadre la production, la gestion et la conservation des documents d'activité, améliorant ainsi la conformité aux lois et règlements en vigueur et la protection en cas de litige ;
- protection des données et à la sécurisation de l'accès aux données : il permet de gérer les accès et la confidentialité ;
- traçabilité : il permet de rendre compte de l'action de l'administration ;
- qualité : il augmente l'efficacité et facilite la continuité de l'activité ;
- réduction des coûts et à l'amélioration de l'empreinte environnementale et écologique : il permet de limiter les espaces/la volumétrie de stockage (tant en locaux qu'en serveurs) en maîtrisant le cycle de vie des dossiers et de l'information, tout en limitant, en principe, le nombre d'impressions ;
- constitution de la mémoire institutionnelle et collective : il est un prérequis à l'archivage électronique pérenne.

## 2.5 Exigences en matière de Records Management

Les exigences en matière de RM découlent des critères suivants<sup>5</sup> :

- Fiabilité : les opérations sont enregistrées de manière systématique et intégrale dans les documents d'activité ;
- Authenticité : l'auteur peut être vérifié et le contexte de l'activité déterminé sans ambiguïté ;
- Intégrité : les documents d'activité sont protégés en ce qui concerne leur contenu, le contexte de création, le classement et la structure (représentation originale d'une information enregistrée) ;
- Exploitabilité, disponibilité : les documents d'activité doivent rester utilisables, disponibles et compréhensibles dans leur contexte original de création aussi longtemps que nécessaire. Du point de vue technique, ils doivent être lisibles, intacts et compréhensibles<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Selon la norme ISO 15489

<sup>6</sup> ISO 14721



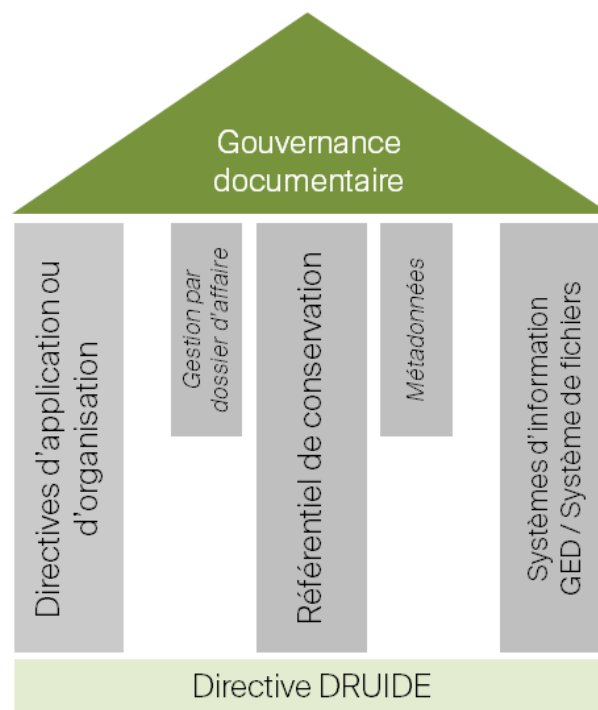
## 2.6 Organisation du Records Management

Dans le cadre de l'introduction du RM dans une entité administrative, plusieurs aspects du fonctionnement de l'entité, comme les responsabilités et les tâches, doivent être clairement définis ou réglementés. Les instruments de base pour sa mise en œuvre sont les suivants :

- Les directives d'organisation : elles régissent l'organisation de la structure et les processus.
- Le référentiel de conservation, composé d'un plan de classement et de métadonnées :
  - Le plan de classement permet un classement homogène axé sur les activités/prestations et favorise ainsi une gestion efficace.
  - Les métadonnées définies en lien avec le plan de classement sont indispensables à la gestion du cycle de vie des dossiers.

Le référentiel de conservation est l'élément central et indispensable de l'édifice du Records management. Créé par chaque entité administrative, il doit être validé par les Archives cantonales avant de pouvoir être utilisé.

- Le principe de gestion par dossiers d'affaires : aide à s'assurer du contexte de création des documents d'activité et à gérer leur cycle de vie de façon cohérente, en lien avec les autres documents relatifs à la même affaire.
- Les métadonnées (propres aux outils de gestion) : permettent de retrouver et réutiliser plus facilement les documents d'activité ; elles sont indispensables à la gestion des processus de validation des documents.



### 2.6.1 Directives d'application ou d'organisation

Ces directives définissent les compétences, les procédures et les différents instruments/outils créés ou développés au sein d'une entité administrative dans le cadre du RM. Parmi ces directives, on trouvera notamment la charte de nommage<sup>7</sup>, la définition des rôles au sein de l'entité, etc.

### 2.6.2 Référentiel de conservation (plan de classement et ses métadonnées)

Le plan de classement est un instrument de travail servant à la structuration et au classement des documents d'activité. Les règles de gestion qui y sont attachées sous forme de métadonnées permettent de déterminer les responsabilités, les droits d'accès et les différentes étapes-clés du cycle de vie, en définissant par exemple le délai de clôture, la durée d'utilité et la décision projetée du « sort final ».

Le plan de classement est défini de manière hiérarchique, en fonction des missions, activités, prestations et processus d'une organisation ou entité administrative<sup>8</sup>.

Un tel plan de classement/référentiel de conservation peut être utilisé indépendamment de la nature des documents d'activité (analogiques, numériques, hybrides).

### 2.6.3 Gestion par dossier d'affaire

Un dossier est constitué dans le contexte d'une affaire, elle-même inscrite dans le cadre d'une activité qui répond à une mission: il est directement rattaché à une rubrique<sup>9</sup> du plan de classement et hérite des règles de gestion définies à ce niveau.

Il documente de manière continue, complète et compréhensible la mise en œuvre d'une prestation ou d'une affaire.

Un dossier peut avoir deux statuts: être ouvert ou clos, selon que la prestation ou l'affaire est en cours ou qu'elle est terminée.

Une affaire, comprise dans le sens de « délivrance d'une prestation », engendre l'ouverture d'un dossier suite à une demande, une décision etc. Cette ouverture est accompagnée de l'enregistrement de documents ou de données. Les documents reçus ou produits sont intégrés au dossier au fur et à mesure du développement de cette affaire. A la fin du traitement de l'affaire, le dossier est clos et ne peut en principe être ouvert à nouveau.

Chaque document est rattaché au dossier de l'affaire qu'il concerne: les règles attachées au dossier s'appliquent à tous les documents qu'il contient. Si nécessaire, des sous-dossiers peuvent être créés. Ceux-ci portent en principe les mêmes règles que les dossiers, par héritage, mais certaines pourront leur être propres.

### 2.6.4 Métadonnées

Les métadonnées permettent de décrire les propriétés des dossiers et documents d'activité sous une forme structurée. Dans le domaine numérique, elles jouent un rôle primordial, en offrant notamment d'importantes possibilités d'automatisation et d'optimisation des processus. On distingue trois types de métadonnées:

---

<sup>7</sup> Voir, en annexe, la charte de nommage des Archives cantonales vaudoises

<sup>8</sup> Pour les organisations du secteur public, la carte nationale des processus pour les cantons et les communes constitue un point de rattachement correspondant. Voir eCH-0145.

<sup>9</sup> Niveau fixe le plus bas d'un plan de classement.

- les métadonnées descriptives,
- les métadonnées de gestion, qui peuvent être liées au contexte de production et/ou de gestion du cycle de vie,
- les métadonnées techniques<sup>10</sup>.

#### 2.6.5 Systèmes d'information, GED, système de fichiers

Les systèmes utilisés par l'administration intègrent les principes de Records Management, en particulier ceux nécessaires à la gestion du cycle de vie des dossiers, ainsi que certains éléments du référentiel de conservation, en particulier ceux relatifs au contexte de création des dossiers.

Ils sont adaptés aux besoins métiers des entités administratives, en particulier ceux liés à la gestion des processus internes et aux recherches.

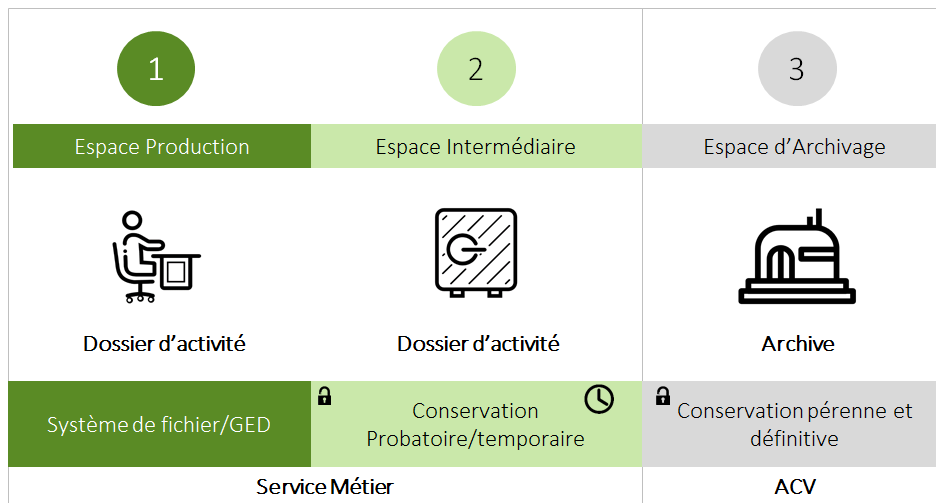
---

<sup>10</sup> Voir Norme ISO 15489

### 3. Cycle de vie documentaire

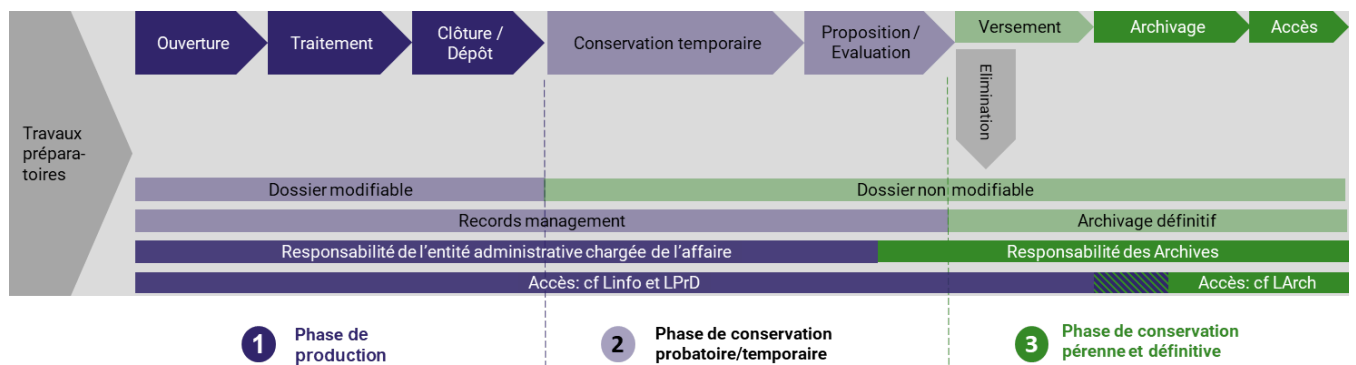
La gestion, sinon la maîtrise, du cycle de vie des dossiers et documents d'activité constitue un élément fondamental du Records Management.

Traditionnellement, la gestion documentaire se décompose en trois phases principales :



#### 3.1 Schéma du cycle de vie documentaire

Le cycle de vie des dossiers peut être représenté de la façon suivante :



Ce schéma permet de visualiser les principales étapes de vie d'un dossier d'affaire, quelle que soit sa forme (analogique ou numérique), de sa création à sa destruction ou à sa communicabilité auprès du public. Il indique une phase de « travaux préparatoires » : celle-ci ne concerne pas à proprement parler le cycle de vie des dossiers, mais figure ici afin de sensibiliser les entités administratives au fait qu'un travail préparatoire est indispensable à la mise en place d'outils permettant de maîtriser ce cycle de vie.

### 3.2 Périmètre du Records Management

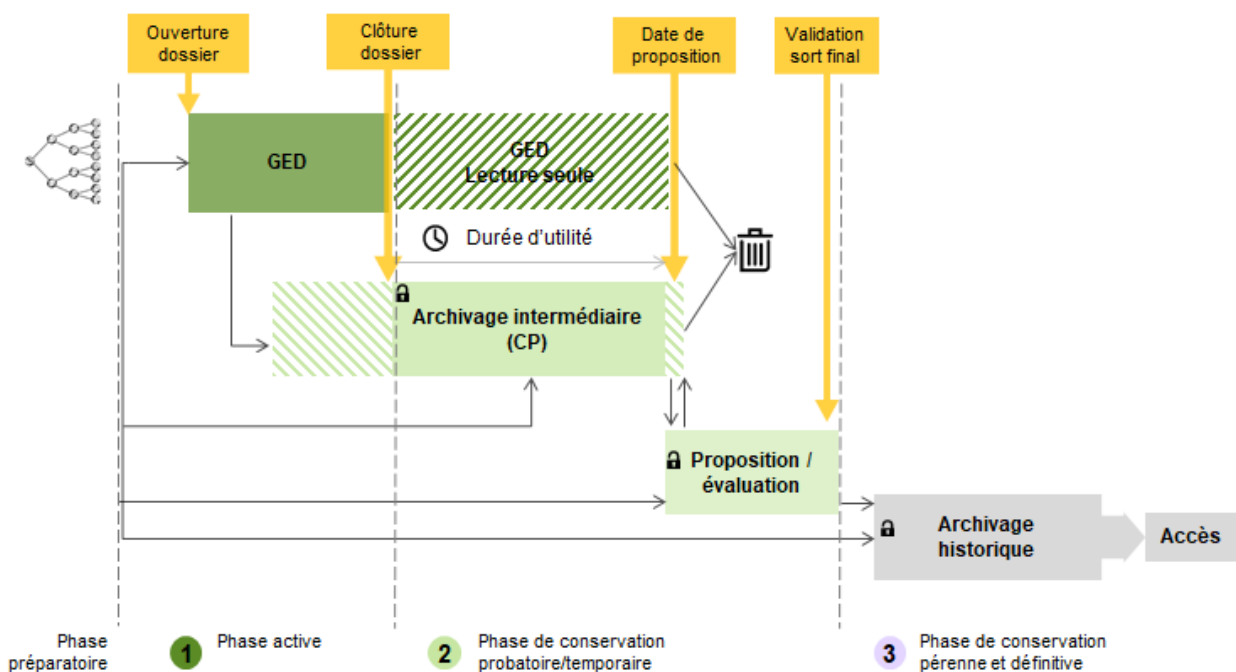
Le périmètre du Records Management couvre les deux premières phases du cycle de vie documentaire : les phases de production et de conservation probatoire et temporaire.

### 3.3 Responsabilités

L'entité administrative « productrice » est responsable de la gestion des dossiers qu'elle traite, mais également de ceux qu'elle a clos et dont la durée d'utilité est en cours : elle reste responsable de ses dossiers aussi longtemps qu'ils sont utiles à la conduite de ses activités. A échéance de leur durée d'utilité, elle a l'obligation légale<sup>11</sup> de proposer ces dossiers aux Archives cantonales vaudoises pour validation de leur sort final. Ce dernier doit en effet être validé par les Archives cantonales avant exécution.

### 3.4 Vue d'ensemble des outils et moments-clés du cycle de vie

Le schéma ci-dessous permet de visualiser les moments clés du cycle de vie et les outils développés dans le contexte de l'Administration cantonale vaudoise pour assurer leur gestion. Il précise de façon théorique les liens supposés entre eux.



<sup>11</sup> LArch, art. 5

### 3.4.1 Phase préparatoire

Le référentiel de conservation est établi en amont et à l'extérieur des outils de gestion qui seront mis en place dans les entités administratives. Après validation, il est implémenté en partie dans les systèmes de GED, dans l'outil d'archivage intermédiaire et dans les outils d'évaluation et d'archivage historique.

### 3.4.2 Phase de production

#### *Ouverture d'un dossier*

Un dossier est ouvert dans la GED au plus tard lors de la création d'un premier document s'y rattachant, mais il peut également être créé préalablement. Les documents d'un dossier peuvent provenir de diverses sources : suite bureautique (document Word, Excel etc.), messagerie (courriel), scanner (document analogique numérisé), données issues d'une application métier.

Tout document doit obligatoirement être rattaché à un dossier d'affaire. Un dossier d'affaire est ouvert pour chaque cas, qu'il s'agisse d'une affaire administrative, de la délivrance d'une prestation ou de tout autre type d'affaire.

#### *Clôture du dossier*

Une fois le cas/l'affaire traitée ou la prestation délivrée, le dossier d'affaire doit être clos.

La clôture déclenche :

- le basculement du dossier d'affaire complet dans la Conservation probatoire et temporaire. Le dossier reste accessible en lecture seule à tous les utilisateurs autorisés, en respect des droits d'accès définis, durant le temps de sa « durée d'utilité ».
- le calcul de la date de proposition, en fonction de la durée d'utilité du dossier d'affaire. La date de proposition du dossier est calculée à partir de la dernière modification du dossier et de son contenu. Elle est calculée ainsi : Date dernière modification + Durée d'utilité = Date proposition.

### 3.4.3 Phase de conservation probatoire et temporaire

Les dossiers d'affaire restent en général utiles quelques temps à leur entité productrice après leur clôture. Cette durée d'utilité, liée aux besoins de l'administration ou définie par la loi, peut varier. Elle doit être renseignée dans le référentiel de conservation.

#### *Accès à la conservation probatoire*

L'accès aux dossiers clos doit être possible et transparent, durant la période d'utilité, pour toute personne autorisée de l'entité productrice.

#### *Échéance de la date de proposition*

A l'échéance de la durée d'utilité, c'est-à-dire de la date de proposition, les dossiers doivent être proposés aux Archives cantonales vaudoises, soit pour élimination, soit pour versement, selon le sort final défini préalablement à leur constitution dans le référentiel de conservation (sort final pressenti).

La responsabilité de la préparation à la proposition appartient au service, qui nomme en principe un-e préposé-e ou un-e archiviste dont c'est une partie de la charge.

#### *Proposition et validation du sort final*

Les Archives cantonales vaudoises valident les propositions d'élimination et de versement ; elles peuvent refuser les propositions. L'exécution du sort final ne peut avoir lieu qu'après cette validation. Elle est appliquée dans les systèmes de conservation probatoire temporaire et, le cas échéant, dans les systèmes de production (ex. : GED). Le processus à mettre en place doit être soumis aux ACV pour validation préalable.

### 3.4.4 Phase de conservation pérenne et définitive

Après leur versement aux Archives cantonales vaudoises, les dossiers sont intégrés au système d'archivage historique. Ils restent accessibles aux services producteurs. Ils sont mis à disposition du

public, en accès dit « libre » ou sur autorisation, selon les droits ou protections définies dans la loi sur l'archivage et son règlement d'application et à nouveau selon les précisions du référentiel de conservation. Leur accessibilité peut évoluer au fil du temps.

L'archivage numérique pérenne doit permettre de garantir la constitution de la mémoire historique de l'Etat, en veillant à ne pas avoir de rupture ou de pertes. Il est décomposé en sous-systèmes : prise en charge et traitement des entrées, gestion du stockage, gestion des métadonnées descriptives, administration, planification de la conservation à long terme et gestion de l'accès aux archives.

La plateforme d'archivage définitif est dédiée à la conservation à long terme. Tous les dossiers/documents versés sur cette plateforme appartiennent aux Archives cantonales vaudoises et sont sous leur responsabilité.