

Les objectifs

Selon la norme ISO 15489-1, le Records management peut être défini comme le «champ de l'organisation et de la gestion en charge d'un contrôle efficace et systématique de la création, de la réception, de la conservation, de l'utilisation et du sort final des documents, y compris des méthodes de fixation et de préservation de la preuve et de l'information liées à la forme des documents ».

Le records management (qui pourrait être traduit par « gestion des documents interne dans le cadre de la démarche qualité ») a donc pour objectif de permettre à l'entreprise de disposer du document dont elle a besoin pour :

- conduire ses activités,
- répondre aux exigences légales et réglementaires,
- se protéger en cas de contentieux.

Cette activité se situe au carrefour de plusieurs compétences : documentation, archivistique, contrôle qualité, nouvelles technologies et droit. Elle prend en compte les exigences légales de conservation, la responsabilité et la traçabilité, les besoins d'information, l'efficacité des systèmes et des procédures, le "rapport qualité/prix" de l'information archivée.

Le champ d'application

Le records management gère les «records», c'est-à-dire :

- les dossiers vivants,
- les archives courantes et intermédiaires,
- les documents internes de référence.

Qu'est ce qu'un « records » ?

- il peut être constitué d'une ou de plusieurs pièces et se présenter sur tout type de support,
- il peut être conservé sous format électronique,
- il ne peut être modifié à partir du moment où il a été archivé.

Il ne s'agit pas de gérer tous les documents produits par l'organisme :

- la norme exclu de fait la gestion des archives définitives, c'est-à-dire des documents conservés hors de leur valeur légale,
- les documents relevant de sa compétence seront définis par une politique de sélection (définition du périmètre documentaire).

La mise en oeuvre

L'organisme définit les principes de fonctionnement de sa politique de records management dans les domaines suivants :

- les types de documents concernés,
- les règles de communication et de confidentialité,
- les principes de conservation.

Les processus de records management couvrent ensuite les phases de conception, de mise en œuvre, de gestion et de contrôle du système.

Les étapes des processus et les outils utilisés sont décrits par la norme ISO 154891 qui les rend, selon leur nature, obligatoires ou facultatifs.