

LES PRINCIPES

PRINCIPES DE TENUE
DES ENREGISTREMENTS®

Principes de tenue des enregistrements (Generally Accepted Recordkeeping Principles®)

Principe de la responsabilité

Un haut dirigeant (ou une personne exerçant une autorité comparable) doit superviser le programme de gouvernance de l'information et déléguer la responsabilité de la gestion des enregistrements¹ et de l'information aux personnes concernées. L'organisation adopte des politiques et des procédures qui guident le personnel et assurent la conformité du programme.

Principe de l'intégrité

Le programme de gouvernance de l'information doit être élaboré de telle sorte que l'information produite par l'organisation ou gérée pour celle-ci offre une garantie raisonnable et appropriée d'authenticité et de fiabilité.

Principe de la protection

Le programme de gouvernance de l'information doit être élaboré de façon à pouvoir assurer un niveau raisonnable de protection des enregistrements et de l'information qui sont privés, confidentiels, privilégiés, secrets, classifiés ou essentiels à la continuité des affaires ou qui nécessitent une protection pour quelle qu'autre raison que ce soit.

Principe de la conformité

Le programme de gouvernance de l'information doit être conçu pour se conformer aux lois applicables, à toute autre autorité contraignante ainsi qu'aux politiques de l'organisation.

Principe de la disponibilité

Une organisation doit gérer ses enregistrements et son information de façon à ce que l'information recherchée puisse être trouvée et récupérée rapidement, efficacement et avec précision.

Principe de la conservation

Une organisation doit conserver ses enregistrements et son information pendant une période appropriée, en considération de ses exigences légales, réglementaires, fiscales, opérationnelles et historiques.

Principe de la disposition

Une organisation doit assurer une disposition appropriée et sans risque des enregistrements et de l'information qu'elle n'est plus tenue de conserver en vertu des lois applicables et de ses politiques.

Principe de la transparence

Les processus et les activités d'affaires d'une organisation, y compris son programme de gouvernance de l'information, doivent être documentés d'une manière ouverte et vérifiable, et cette documentation doit être mise à la disposition de l'ensemble du personnel et des parties intéressées.

¹ Dans ce document, le mot enregistrement est utilisé pour traduire le mot « record », l'expression gestion des enregistrements traduit « records management » et l'expression tenue des enregistrements traduit « recordkeeping ».

Préambule

L'information, tout comme les systèmes et les enregistrements qui la contiennent, est inextricablement liée à toute activité organisée. Éléments clés du fonctionnement de l'organisation, ils soutiennent, facilitent et décrivent :

- les opérations quotidiennes;
- les activités de prévision, comme l'établissement du budget et la planification;
- les réponses aux questions sur des décisions et des activités antérieures;
- la conformité aux lois, aux réglementations et aux normes applicables;
- la responsabilisation et la transparence.

Compte tenu de son importance, l'information doit être créée, organisée, protégée, gérée et utilisée selon des méthodes qui soutiennent efficacement les activités de l'organisation et qui sont conformes à toute exigence de gouvernance ou de gestion de l'information que l'organisation puisse avoir.

Tout ceci n'est possible que si la *gouvernance de l'information* – que Gartner définit comme « un cadre de responsabilisation regroupant les processus, les rôles, les normes et les indicateurs qui assurent une utilisation efficace et efficiente de l'information pour permettre à une organisation d'atteindre ses objectifs » – et la gestion des enregistrements – qu'ARMA International définit comme la gestion de « toute information consignée, quel que soit le support ou ses caractéristiques, produite ou reçue et conservée par l'organisation en raison de ses obligations légales ou de ses opérations d'affaires » – sont :

- des processus objectifs;
- totalement à l'abri de tout type de parti pris, qu'il soit individuel, organisationnel, politique ou autre;
- réalisées selon des processus solides et reproductibles;
- protégées par des contrôles appropriés.

Cela signifie que les organisations, quel qu'en soit le type ou le secteur d'activité, doivent adopter et mettre en œuvre des normes et des principes de gouvernance de l'information, dans tous les formats et sur tous les supports. En cas de non-conformité à ces normes et à ces principes, les organisations ne peuvent fonctionner de la façon la plus efficace et la plus efficiente qui soit. De plus, ces dernières ne peuvent assurer ou démontrer leur conformité aux exigences légales et autres obligations juridiques, ou le respect de leurs autres devoirs et responsabilités.

Principes de gouvernance de l'information

Les Principes de gouvernance de l'information, désignés par l'appellation anglaise Generally Accepted Recordkeeping Principles® (les « Principes »), sont bien établis et bien compris des professionnels de la gouvernance et de la gestion de l'information. Puisant dans l'expérience pratique et découlant d'une réflexion et d'une analyse approfondies sur la doctrine juridique et la théorie de l'information, les

Principes forment les bases à partir desquelles tout programme efficace de gouvernance de l'information est élaboré, évalué et – que l'organisation ou son personnel les connaisse ou non – un jour ou l'autre jugé.

Toutes les organisations – et l'ensemble de la société – ont donc intérêt à bien connaître les Principes et à s'y conformer pour la gestion de leurs enregistrements et de leurs actifs informationnels.

ARMA International a élaboré et publié ces Principes pour permettre une sensibilisation générale aux normes et aux principes de gouvernance de l'information et pour aider les organisations à se doter de systèmes de gestion de l'information qui s'y conforment.

Les Principes ont une vaste portée, mais sont de nature générale. Ils ne s'appliquent pas à une situation, à une industrie, à un pays ou à une organisation en particulier. Ils ne visent pas non plus à établir une règle de droit à laquelle toute organisation serait tenue de se conformer rigoureusement, en toute circonstance.

En fait, ils ont pour but d'énoncer les caractéristiques d'un programme efficace de gouvernance de l'information, tout en permettant une souplesse appropriée compte tenu des particularités d'une organisation, comme sa taille, son degré de sophistication, son contexte juridique et ses ressources.

Toute organisation qui prête une attention particulière aux Principes et adopte une approche raisonnable au moment de les appliquer obtiendra des résultats probants: un programme de gouvernance de l'information et un système de gestion des enregistrements polyvalents, efficaces et conformes aux lois.

Principe de la responsabilité

Un haut dirigeant (ou une personne exerçant une autorité comparable) doit superviser le programme de gouvernance de l'information et déléguer la responsabilité de la gestion des enregistrements et de l'information aux personnes concernées. L'organisation adopte des politiques et des procédures qui guident le personnel et assurent la conformité du programme.

- Le haut dirigeant désigné doit établir une méthode pour concevoir et mettre en oeuvre une structure capable de soutenir le programme de gouvernance des enregistrements et de l'information;
- Une structure de gouvernance doit être établie pour l'élaboration et la mise en oeuvre du programme;
- Une personne responsable et un programme établi sont essentiels;
- Le programme de gouvernance des enregistrements et de l'information doit être assorti de politiques et de procédures documentées et approuvées permettant d'en orienter la mise en oeuvre;
- Le programme de gouvernance des enregistrements et de l'information doit être structuré de façon à être vérifiable, afin que l'organisation puisse démontrer qu'elle respecte ses obligations envers les parties internes et externes.

Pour assurer une saine gouvernance de l'information, toute organisation doit conférer officiellement à un haut dirigeant la responsabilité de l'ensemble du programme. Cette responsabilité ne doit pas obligatoirement être exercée à temps plein, mais elle doit incomber à un haut dirigeant qui sera en mesure de veiller à la mise en oeuvre du programme à l'échelle de l'organisation. Le haut dirigeant responsable doit superviser le programme de gouvernance de l'information même si, comme dans bien des cas, il délègue à d'autres membres du personnel certains rôles et tâches, y compris la direction du programme de gestion des enregistrements et de l'information.

La conception du programme représente une importante responsabilité pour le haut dirigeant. Les meilleures pratiques consistent à surveiller la conformité du programme de gouvernance de l'information et à cerner tous les aspects à améliorer. Les questions répertoriées dans le cadre de la surveillance permettent d'apporter des améliorations au programme, que le haut dirigeant vérifiera au niveau approprié.

La gouvernance doit être établie à l'échelle de l'organisation. Des rôles et des responsabilités clairement définis doivent être attribués à différents membres du personnel, de sorte que tous comprennent bien les responsabilités de chacun et la façon dont la ligne d'autorité fonctionne pour la conception, la mise en oeuvre et la mise à niveau du programme de gouvernance de l'information. Par exemple, des sous-comités peuvent être formés pour aider à élaborer des politiques, à définir et à mettre en oeuvre des technologies, ou à améliorer le programme de gestion des enregistrements et de l'information.

Pour que les employés sachent comment mettre en oeuvre le programme de gouvernance de l'information, il est essentiel que les politiques et les procédures liées au programme soient documentées, officiellement approuvées et clairement communiquées. Par ailleurs, les employés doivent avoir accès aux mises à jour des politiques et des procédures ainsi qu'aux programmes de formation sur la gouvernance de l'information. Tous ces éléments d'information visent à standardiser le programme à l'échelle de l'organisation. Du même coup, la standardisation aide les employés à rendre effective la mise en oeuvre du programme de gouvernance de l'information.

L'audit est le processus qui permet de vérifier si le programme répond à ses objectifs et de cerner les aspects à améliorer, dans le but de mieux protéger l'organisation et ses actifs informationnels. L'audit doit servir à déterminer si :

- les employés peuvent démontrer qu'ils connaissent le programme;
- l'information est conservée pendant une période appropriée et détruite quand elle n'est plus nécessaire;
- les politiques sont à jour et portent sur tous les supports utilisés pour la gestion des enregistrements.

L'audit de la gouvernance de l'information doit être soumis au conseil d'administration de l'organisation, au comité de vérification ou à toute autre instance dirigeante appropriée, afin de démontrer l'adhésion au programme conformément aux politiques et aux procédures documentées, aux autres exigences applicables et aux objectifs de l'organisation.

Principe de l'intégrité

Le programme de gouvernance de l'information doit être élaboré de telle sorte que l'information produite par l'organisation ou gérée pour celle-ci offre une garantie raisonnable et appropriée d'authenticité et de fiabilité.

L'intégrité des enregistrements et de l'information – à laquelle s'attendent tant les investisseurs que les organismes de réglementation gouvernementaux – est directement liée à la capacité de l'organisation de prouver que ses enregistrements et son information sont authentiques, c'est-à-dire que leur origine, le moment de leur création ou de leur diffusion et leur contenu sont tels qu'ils sont censés être. Il est nécessaire de maintenir l'authenticité des enregistrements sur tous les supports au fil du temps.

L'*intégrité* des enregistrements et de l'information repose sur les critères suivants :

- justesse des politiques et des procédures de l'organisation et adhésion à ces politiques et procédures;
- fiabilité de la formation sur la gestion et la gouvernance de l'information, et des orientations données aux employés qui utilisent les différents systèmes;
- fiabilité de l'information et des enregistrements créés;
- piste de vérification adéquate;
- fiabilité des systèmes qui traitent l'information, y compris le matériel informatique, les logiciels et les infrastructures.

Politiques et procédures de gouvernance de l'information

L'adhésion aux politiques et aux procédures officielles de gouvernance de l'information, dûment approuvées par la haute direction, est essentielle pour qu'une organisation se conforme à ses exigences légales et réglementaires. En l'absence d'un soutien officiel, les enregistrements pourraient ne pas être considérés comme ayant une valeur probante.

Fiabilité de la formation sur la gestion et la gouvernance de l'information

L'organisation doit offrir à tous ses employés de la formation sur la signification, l'importance et le respect des politiques et des procédures de l'entreprise.

Fiabilité des enregistrements créés

Pour s'assurer que ses enregistrements sont créés, utilisés, stockés et gérés dans le cours normal et habituel de ses activités, l'organisation doit employer les mêmes pratiques de gouvernance de l'information tout au long du cycle de vie de ses enregistrements.

Pistes de vérification adéquates

Les pistes de vérification sont essentielles pour prouver la fiabilité de l'information. Des processus d'audit et d'assurance de la qualité acceptables doivent être mis en place.

Fiabilité du système

Le système d'information doit être sûr pour permettre de prouver la fiabilité et l'intégrité du contenu. La fiabilité d'un dossier étant proportionnelle à celle du système qui le gère, le matériel informatique, l'infrastructure réseau, les logiciels et les capacités de stockage doivent être surveillés. La migration des supports et des systèmes, y compris toutes les métadonnées appropriées, doit s'inscrire dans la maintenance d'un environnement d'information fiable.

Principe de la protection

Le programme de gouvernance de l'information doit être élaboré de façon à pouvoir assurer un niveau raisonnable de protection des enregistrements et de l'information qui sont privés, confidentiels, privilégiés, secrets, classifiés ou essentiels à la continuité des affaires ou qui nécessitent une protection pour quelle qu'autre raison que ce soit.

L'information produite par une organisation dans le cadre de ses activités nécessite différents niveaux de protection, tel que l'exigent les lois, les règlements et la gouvernance d'entreprise. Par exemple, aux termes de la gouvernance d'entreprise, une organisation exigera la protection de toute information essentielle à la poursuite de ses activités pour qu'elle demeure disponible, pendant ou après une crise.

Le programme de gouvernance de l'information doit permettre d'appliquer les contrôles de protection appropriés à l'information, de sa création à sa disposition finale. Par conséquent, chaque système qui produit, stocke et utilise de l'information doit être examiné en fonction du Principe de la protection.

La protection de l'information se présente sous diverses formes. D'abord, chaque système doit être doté d'une structure de sécurité appropriée, de sorte que seul le personnel disposant du niveau d'autorisation de sécurité requis puisse avoir accès à l'information. Cette exigence s'applique autant à la protection des systèmes électroniques que des systèmes physiques, au moyen des mesures prévues comme les restrictions d'accès par carte-clé et le verrouillage des classeurs. Soulignons aussi que dès qu'un membre du personnel change d'emploi, ses contrôles d'accès sont modifiés comme il se doit et sur-le-champ.

Ensuite, il faut empêcher les « fuites d'information » à l'extérieur de l'organisation, par des moyens physiques ou électroniques. Par exemple, il faut protéger l'information électronique contre toute utilisation inappropriée (impliquant une transmission par courriel, un téléchargement

ou autre forme de reproduction), qu'elle soit faite intentionnellement ou par inadvertance, par des personnes ayant un accès légitime au système. Par prudence, il vaut mieux décrire clairement les mesures de protection dans la politique de l'organisation et, au besoin, surveiller les sites en ligne pour repérer toute publication qui pourrait contrevenir à cette règle.

Le cas échéant, les contrôles et les procédures de déclassification de l'information confidentielle et privilégiée doivent être clairement définis et bien compris. Par contre, dans certains cas, il peut être nécessaire de permettre des exceptions au contrôle de sécurité. Par exemple, un conseiller juridique externe mandaté pour le règlement d'un litige pourrait avoir besoin de consulter certains enregistrements auxquels il n'aurait normalement pas accès.

La sécurité et la confidentialité doivent faire partie intégrante du processus de disposition finale de l'information. Que la disposition consiste à céder l'information à un centre d'archives, à la transférer à une autre organisation, à la conserver pour un stockage permanent ou à la détruire, le Principe de la protection doit s'appliquer à la définition du processus. Par exemple, la disposition d'enregistrements papier confidentiels doit être prise en charge uniquement par des employés détenant l'autorisation appropriée et selon une méthode permettant de rendre l'information impossible à récupérer. Autre exemple : les enregistrements gouvernementaux qui ont une classification de sécurité doivent conserver cette même classification pendant le nombre d'années approprié, même s'ils sont transférés à un centre d'archives.

Enfin, le programme d'audit d'une organisation doit comporter un processus expliquant clairement comment vérifier si l'information sensible est traitée en conformité avec les politiques et les procédures de l'organisation.

Principe de la conformité

Le programme de gouvernance de l'information doit être conçu pour se conformer aux lois applicables, à toute autre autorité contraignante ainsi qu'aux politiques de l'organisation.

Il est du devoir de toute organisation de se conformer aux lois applicables, y compris celles régissant la gestion des enregistrements et de l'information. La crédibilité et la capacité juridique d'une organisation reposent sur son aptitude à démontrer qu'elle mène ses activités dans le respect des lois. L'absence ou la mauvaise qualité des enregistrements et de l'information requis pour un tel exercice porte atteinte à la crédibilité de l'organisation et peut nuire à sa réputation dans les questions judiciaires ou compromettre son droit de diriger ses activités.

Le devoir de conformité influe sur le système de tenue des enregistrements des deux façons suivantes :

1. Le système de tenue des enregistrements doit contenir de l'information indiquant que l'organisation mène ses activités dans le respect des lois;
2. Le système de tenue des enregistrements est également soumis aux exigences légales, notamment en ce qui concerne la gestion des enregistrements de nature fiscale ou autres.

Il en découle que chaque organisation doit :

- savoir quelle information inclure dans ses enregistrements pour prouver qu'elle mène ses activités dans le respect des lois;
- inclure cette information dans ses enregistrements en conformité avec la loi;
- conserver ses enregistrements conformément aux méthodes et aux délais prévus par la loi.

Une organisation soumise à des codes de conduite, à des règles d'éthique ou à d'autres autorités contraignantes a le devoir de se conformer à ces exigences. Dans la mesure où la tenue des enregistrements est requise pour démontrer la conformité, ou que le système de gestion des enregistrements de l'organisation est soumis à ces exigences, les enregistrements de l'organisation doivent être gérés en conformité avec ces codes, ces règles et ces autorités contraignantes.

Les politiques sont des règles de conduite internes de l'organisation; elles énoncent ce que l'organisation considère comme étant une bonne conduite. De par sa nature, la politique impose un devoir de conformité à l'organisation et à son personnel. Pour se conformer aux lois et aux autres autorités contraignantes, une organisation doit adopter et faire respecter des politiques appropriées.

Les modalités et devoirs de conformité varient d'une organisation à l'autre. Certaines peuvent être soumises à plusieurs lois et doctrines juridiques, de même qu'à divers codes d'éthique et autres autorités contraignantes, ce qui peut les obliger à adopter et à faire respecter un certain nombre de politiques rigoureuses de gouvernance de l'information.

Une organisation soumise à un contexte réglementaire moins contraignant peut s'en tenir à un nombre plus restreint de politiques de gouvernance de l'information pour assurer sa conformité. Néanmoins, toute organisation doit consigner et faire respecter ses politiques, et mener ses activités de façon raisonnablement calculée, en conformité avec toutes les autorités qui la concerne.

Principe de la disponibilité

Une organisation doit gérer ses enregistrements et son information de façon à ce que l'information recherchée puisse être trouvée et récupérée rapidement, efficacement et avec précision.

Une organisation prospère et responsable doit avoir la capacité de déterminer, de trouver et de récupérer les enregistrements et l'information requis pour soutenir ses activités d'affaires en cours. Ces enregistrements et cette information sont utilisés par :

- des personnes et des groupes, pour partager et soutenir leur travail et en témoigner;
- les autorités juridiques et les responsables de la conformité, pour des motifs d'administration de la preuve et d'examen réglementaire;
- de nombreuses fonctions d'entreprise, pour valider les décisions de la direction et justifier les ressources de l'organisation.

Pour que la bonne information soit accessible au bon moment, l'organisation doit avoir la capacité de faire aisément ses recherches parmi d'énormes volumes de données. Cependant, comme de plus en plus de transactions d'affaires courantes s'effectuent dans divers environnements électroniques, il devient plus difficile de récupérer l'information voulue de façon efficace. Par ailleurs, vu la souplesse que chacun de ces environnements offre pour l'organisation de l'information, le processus de repérage et de récupération devient coûteux, prend beaucoup de temps et exige une main-d'oeuvre importante. Ajoutons que la tâche se complique quand l'information voulue a été structurée initialement par des employés qui ont quitté l'organisation ou des fournisseurs qui en avaient précédemment la garde.

Pour être en mesure de repérer une information complète et exacte, il faut disposer d'un ensemble efficace et intuitif de méthodes et d'outils, y compris ceux décrits ci-dessous, qui nous permettent de structurer l'information. De plus, il faut offrir aux employés et aux agents une formation suffisante pour qu'ils puissent utiliser ces outils efficacement.

Métadonnées

Le succès commence par une description de l'information pendant les processus de saisie, de gestion et de stockage, de façon à rendre la récupération efficace et efficiente. Une méthode de saisie de cette description, ou métadonnées, doit être documentée et intégrée à l'utilisation courante de tous les systèmes applicables.

Sauvegarde informatique, conversion, migration

Étant donné la fragilité et la nature éphémère du support sur lequel l'information électronique est enregistrée, il faut systématiquement effectuer une sauvegarde informatique de cette information, afin de pouvoir la récupérer en cas de catastrophe ou de sinistre, de mauvais fonctionnement du système ou d'altération des données. De plus, cette information doit être migrée périodiquement au matériel informatique le plus récent et (ou) convertie aux nouvelles versions de logiciel et (ou) aux nouveaux formats employés et pris en charge par l'organisation, afin qu'elle demeure accessible en tout temps.

Disposition systématique

Pour gérer la disponibilité de ses actifs informationnels de façon efficace et à des coûts raisonnables, une organisation doit – dans le cours normal de ses activités – retirer régulièrement les enregistrements et l'information périmés ou redondants. Ainsi, l'information restante, qui présente toujours une valeur pour l'organisation, devient plus facile à repérer et à récupérer. Qui plus est, cette mesure permet d'améliorer la performance du système et de réduire les coûts de maintenance liés au stockage, aux sauvegardes informatiques et à la migration.

Cependant, il est important que le retrait de l'information se fasse en conformité avec les politiques de l'organisation en matière de conservation de l'information. Ces politiques doivent également stipuler que la disposition de l'information peut être suspendue en cas de processus judiciaire en instance ou en cours, pendant un audit et, s'il y a lieu, en cas de demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information.

Stockage bien conçu

Le personnel de l'organisation sera davantage porté à récupérer et à utiliser l'information voulue, pour prendre de meilleures décisions et travailler plus efficacement, s'il dispose de processus de stockage bien conçus et s'il a accès à de l'information compréhensible, facile à récupérer, pertinente et cohérente. Une information structurée de façon appropriée permet d'améliorer la productivité individuelle, de réduire au minimum les coûts de stockage et d'optimiser la fiabilité et la vitesse de récupération.

En outre, des enregistrements et de l'information complets et accessibles, conservés dans un environnement bien géré, permettent de réduire au minimum les incohérences et toute interprétation erronée des faits, de simplifier les processus judiciaires et les enquêtes régle-

mentaires, et de protéger toute information de valeur contre les risques de perte, d'altération ou de vol.

Principe de la conservation

Une organisation doit conserver ses enregistrements et son information pendant une période appropriée, en considération de ses exigences légales, réglementaires, fiscales, opérationnelles et historiques.

Les enregistrements et l'information documentent les activités d'affaires d'une organisation et sont essentiels à une gestion efficace de ces activités. La capacité de conserver l'information de façon appropriée et cohérente est particulièrement importante de nos jours, du fait que les organisations produisent et stockent maintenant d'énormes quantités d'information, surtout sur support électronique.

Pour bien gérer son volume d'information, une organisation doit se doter d'un programme de conservation des enregistrements qui indique quelle information elle doit conserver, pendant combien de temps, et à quel moment et de quelle façon elle doit disposer de l'information dont elle n'a plus besoin. Tout repose sur le principe selon lequel l'information a un cycle de vie, qui commence au moment de la création et se termine à la disposition finale.

Dans son programme de conservation, l'organisation doit inclure un calendrier de conservation, qui indique quels enregistrements d'affaires et quelle information elle doit conserver, et pendant combien de temps. Les décisions concernant la conservation sont prises en fonction du contenu de l'information ainsi qu'en considération des exigences légales, réglementaires, financières, opérationnelles et historiques de l'organisation pour ce contenu.

- **Exigences légales et réglementaires** – Les lois locales, nationales et internationales exigent que les enregistrements et l'information soient conservés pendant une période précise (en général, une période minimale). Pour se conformer à toutes ces lois et à tous ces règlements, une organisation doit effectuer des recherches en collaboration avec son conseiller juridique afin de déterminer toutes les exigences de conservation. En cas de non-conformité à ces exigences, l'organisation s'expose à des pénalités coûteuses et à la perte de certains de ses droits légaux;
- **Exigences financières** – Une organisation doit conserver les enregistrements et l'information qui sont importants sur le plan financier ou fiscal, pour s'assurer de remplir ses obligations de paiement et d'encaisser les sommes à recevoir sans délai, et pour soutenir ses audits financiers et ses déclarations fiscales. Pour satisfaire aux exigences de conservation des dossiers financiers, l'organisation doit effectuer des recherches en collaboration avec son conseiller juridique;
- **Exigences opérationnelles** – Une organisation doit déterminer le délai de conservation de ses enregistrements et de son information, en fonction de ses besoins opérationnels. Pour ce faire, on consulte généralement les personnes qui connaissent le mieux la valeur opérationnelle de chaque type de document;
- **Exigences historiques** – Il convient, pour une organisation, de conserver pendant toute sa durée de vie les enregistrements et l'information qui témoignent de son histoire. Les statuts constitutifs, les règlements administratifs, les chartes et les procès-verbaux du conseil d'administration sont des exemples de documents historiques. Normalement, de tels documents représentent un très faible pourcentage du volume total des enregistrements d'une organisation.

Une fois les exigences de conservation ci-dessus déterminées, une organisation doit effectuer une évaluation des risques afin d'établir la période de conservation appropriée pour chaque type de document. Les responsables des décisions concernant la conservation doivent être conscients que la présence ou l'absence de documents peut être soit utile, soit nuisible à l'organisation. Par conséquent, pour réduire au minimum les risques et les coûts associés à la conservation, il est essentiel de disposer immédiatement des enregistrements et de l'information dont la période de conservation est expirée.

Principe de la disposition

Une organisation doit assurer une disposition appropriée et sans risque des enregistrements et de l'information qu'elle n'est plus tenue de conserver en vertu des lois applicables et de ses politiques.

Au terme de la période de conservation, une organisation doit désigner les enregistrements et l'information dont elle doit disposer. Souvent, la méthode de disposition appropriée est la destruction; en pareil cas, l'organisation doit s'assurer que l'information est transférée sans risque et détruite en totalité et de façon irréversible.

Dans d'autres cas, les enregistrements et l'information peuvent être retournés aux clients, transmis à une autre organisation en raison d'un dessaisissement ou transférés à un centre d'archives, à une bibliothèque ou à un musée, où ils seront conservés en permanence. Le transfert des enregistrements et de l'information à un centre d'archives, à une bibliothèque ou à un musée doit faire l'objet d'une

évaluation par un professionnel qualifié. Des renseignements sur tous les transferts doivent être documentés aux termes de la politique de conservation de l'organisation.

Si des enregistrements et de l'information sont convertis ou migrés à d'autres supports, la disposition des supports antérieurs peut également être justifiée. Dans tous les cas, l'organisation doit déployer des efforts raisonnables pour que toutes les versions et les copies des enregistrements et de l'information soient prises en compte dans le processus de disposition. L'organisation doit aussi documenter son processus de disposition.

L'organisation peut se voir obligée de suspendre la disposition en cas de litige ou de mesure réglementaire. Elle doit alors désigner les enregistrements et l'information à conserver en attendant le règlement du litige ou la fin de l'audit, et aviser tout le personnel concerné lorsque la suspension débute et lorsqu'elle prend fin.

Principe de la transparence

Les processus et les activités d'affaires d'une organisation, y compris son programme de gouvernance de l'information, doivent être documentés d'une manière ouverte et vérifiable, et cette documentation doit être mise à la disposition de l'ensemble du personnel et des parties intéressées.

De nombreuses parties ont un intérêt légitime à l'égard de la compréhension des activités et des processus du programme qui régissent les enregistrements et l'information d'une organisation. Outre l'organisation et son personnel, ces parties regroupent les autorités gouvernementales, les auditeurs et les enquêteurs, les plaideurs et, dans le cas de certaines organisations, le grand public, pour ne nommer que celles-là.

L'organisation a donc tout intérêt à s'assurer que :

- les activités se déroulent de façon appropriée et dans le respect des lois;
- le système de gestion des enregistrements et de l'information consigne les activités de façon exhaustive et précise;
- le système de gestion des enregistrements et de l'information est structuré de façon appropriée et dans le respect des lois;
- les activités du programme de gestion des enregistrements et de l'information se déroulent de façon appropriée et dans le respect des lois.

Les enregistrements et l'information sont les preuves les plus évidentes et les plus durables des opérations, des décisions et des activités d'une organisation. Le programme de gestion des enregistrements et de l'information comprend les politiques et les procédures de tenue des enregistrements et le contrôle des enregistrements transactionnels. Pour gagner la confiance des parties intéressées, il faut s'assurer que les enregistrements documentant le programme de gestion des enregistrements et de l'information sont eux aussi conformes aux principes fondamentaux de la gestion des enregistrements. Ces enregistrements doivent :

- énoncer les principes et les processus qui régissent le programme;
- indiquer de façon précise et complète les activités entreprises pour la mise en oeuvre du programme;
- être rédigés ou enregistrés de telle sorte qu'ils présentent clairement l'information enregistrée;
- être facilement accessibles aux parties ayant un intérêt légitime.

L'information contenue dans ces enregistrements et l'étendue de sa disponibilité pour les parties intéressées varient selon les circonstances.

Une organisation assujettie aux lois sur l'accès public aux enregistrements peut devoir rendre tous ses enregistrements accessibles à toute personne qui en fait la demande. D'autres organisations peuvent avoir un besoin légitime de protéger leur information confidentielle ou exclusive, ce qui peut nécessiter la mise en place de mesures permettant de contrôler l'accès à l'information.

Il peut être nécessaire de documenter de façon exhaustive des systèmes de gestion des enregistrements et de l'information qui sont complexes et hautement réglementés. En ce qui concerne les systèmes simples, une documentation moins exhaustive peut suffire. Néanmoins, dans chacun des cas, les parties ayant un intérêt légitime devraient être en mesure d'en comprendre clairement les justifications et les résultats.

Toute organisation doit donc créer et gérer les enregistrements qui documentent son programme de gestion des enregistrements et de l'information. De plus, elle doit programmer des activités pour s'assurer que sa structure, ses processus et ses activités sont observables, compréhensibles et raisonnablement disponibles pour les parties ayant un intérêt légitime.