



# CADRE DE RÉFÉRENCE

La gestion stratégique de l'information

## COORDINATION ET RÉDACTION

---

Caroline Dubreuil, chef de service, gestion stratégique de l'information (GSI), DQEPE

Andréanne Lanctôt, bibliothécaire, GSI, DQEPE

## COLLABORATION

---

Véronique Lacroix, directrice adjointe, DQEPE

Amina Boudebouz, bibliothécaire, GSI, DQEPE

Émilie Valiquette, technicienne en documentation, GSI, DQEPE

Isabelle Jetté, technicienne en documentation, GSI, DQEPE

Marie-Josée Julien, technicienne en administration, GSI, DQEPE

Marie-Line Châtelain, technicienne en documentation, GSI, DQEPE

Marie-Pier Jetté, technicienne en documentation, GSI, DQEPE

Philippe Lauzon, spécialiste en procédés administratifs, GSI, DQEPE

Sandra Ouellette, spécialiste en procédés administratifs, GSI, DQEPE

Cynthia Levac, coordonnatrice archives médicales régionales et accès à l'information, DSP

Véronique Beaulieu, chef de service enseignement et services documentaires, DSMER

Mélanie Therrien, directrice adjointe exploitation des services TI, DRILLL

## RÉVISION LINGUISTIQUE

---

Marie-Josée Julien, technicienne en administration, GSI

## VISUEL ET MISE EN PAGE

---

Émilie Valiquette, technicienne en documentation, GSI

Marie-Josée Julien, technicienne en administration, GSI

## ÉDITION

---

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique  
Service de la gestion stratégique de l'information  
Octobre 2024

Dépôt légal, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024  
ISBN : 978-2-550-99159-5

© CISSS des Laurentides (2024)

Ce document peut être reproduit et communiqué au public par quelque moyen que ce soit à des fins éducatives ou non commerciales, à condition d'en mentionner la source. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation préalable du CISSS des Laurentides. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande à [droit.auteur.ciessler@ssss.gouv.qc.ca](mailto:droit.auteur.ciessler@ssss.gouv.qc.ca).

## MOT DE LA DIRECTION

---



**Manon Léonard,**  
Directrice

*C'est avec un grand plaisir que nous vous présentons notre premier cadre de référence en gestion stratégique de l'information. Ce document est le fruit d'un travail collaboratif et réfléchi, visant à répondre aux défis actuels et à venir que nous rencontrons dans notre organisation. La gestion stratégique de l'information n'est pas seulement une question de documents, de technologie ou de systèmes; elle est au cœur de notre mission et de nos valeurs organisationnelles. Elle nous permet de prendre des décisions éclairées, de mieux comprendre notre environnement, et de créer de la valeur pour nos usagers. Ce cadre de référence est conçu pour guider nos actions et aligner nos efforts, afin de maximiser l'impact de nos initiatives en matière d'information.*

*Rappelons-nous qu'en 2015, notre organisation a fait le choix stratégique d'investir dans une équipe solide et compétente en gestion de l'information. Cette décision reflète notre engagement à structurer et à optimiser nos ressources informationnelles, en s'appuyant sur l'expertise et le savoir-faire de professionnels qualifiés. Grâce à cette équipe nous sommes en mesure de mieux répondre aux besoins de notre organisation et d'assurer une gestion efficace et pérenne de l'information. Nous sommes convaincues que ce cadre nous fournira les outils nécessaires pour optimiser notre gestion de l'information, tout en renforçant notre capacité à innover et à nous adapter dans un environnement en constante évolution.*

*Nous vous encourageons à vous approprier ce cadre et à l'intégrer dans vos pratiques quotidiennes. Ensemble, nous pouvons bâtir une culture de l'information qui soutient nos objectifs stratégiques et nous positionne favorablement pour l'avenir.*



**Véronique Lacroix,**  
Directrice adjointe

**Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique**

---

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. PRÉAMBULE .....</b>	<b>6</b>
<b>2. INTRODUCTION .....</b>	<b>7</b>
2.1. Mise en contexte .....	7
2.2. Historique .....	8
2.3. Vision et valeurs .....	9
<b>3. PRÉSENTATION DU CADRE DE RÉFÉRENCE.....</b>	<b>9</b>
3.1. Objectifs .....	9
3.2. Définitions .....	10
3.3. Assises.....	11
3.3.1. Les assises légales .....	11
3.3.2. Les assises théoriques.....	11
3.3.3. Assises stratégiques gouvernementales .....	17
3.4. Orientations et principes directeurs .....	18
3.4.1. <i>Première</i> orientation : l'information organisationnelle appartient au CISSS .....	18
3.4.2. <i>Deuxième</i> orientation : la gestion de l'information est une responsabilité partagée .....	18
3.4.3. <i>Troisième</i> orientation : la gestion stratégique de l'information joue un rôle déterminant dans la performance de l'établissement .....	19
3.4.4. <i>Quatrième</i> orientation : la technologie supporte la gestion stratégique de l'information lorsqu'elle est utilisée à bon escient .....	19
3.5. Rôles et responsabilités .....	20
3.5.1. Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) ....	20
3.5.2. Service de la gestion stratégique de l'information – DQEPE .....	20
3.5.3. Direction des services professionnels (DSP).....	20
3.5.4. Direction des ressources informationnelles Laval-Laurentides-Lanaudière (DRILLL) ..	20
3.5.5. Comité de direction .....	21
3.5.6. Gestionnaires .....	21
3.5.7. Attachées de direction.....	21
3.5.8. Employés, sages-femmes et médecins .....	21
<b>4. AXES D'EXPERTISE ET D'INTERVENTION .....</b>	<b>21</b>
4.1. Information active .....	22
4.2. Archivistique.....	23
4.3. Documents d'encadrement.....	24
4.4. Transformation numérique et information .....	24
4.4.1. Services en lien avec Microsoft 365 (M365).....	25
4.4.2. Dématérialisation .....	25

5. CONCLUSION.....	25
6. BIBLIOGRAPHIE .....	27
7. MÉCANISME DE SUIVI ET DE RÉVISION.....	28
8. DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS.....	28

---

N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique,  
dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

---

## 1. PRÉAMBULE

Dans une journée de travail typique et ce, peu importe l'organisation, la majorité des employés, des gestionnaires et des médecins consultent, produisent et partagent une grande quantité d'informations.



Il y a quelques décennies, l'information était encore majoritairement constituée de documents papier. Ces documents étaient placés dans des dossiers, qui eux se retrouvaient dans des classeurs. Au fil du temps, la technologie a pris de plus en plus de place et les documents sont devenus presque essentiellement numériques. Divers formats de documents numériques sont apparus et ont été organisés sur des serveurs locaux. Le concept même de document tend à évoluer, puisque l'information ne se retrouve plus uniquement sur des documents, mais aussi dans des

systèmes d'information (logiciels et applications), dans des bases de données et sous différentes formes brutes.

Depuis sa fondation en 2015, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides a beaucoup évolué en matière de gestion stratégique de l'information. Avec le défi de gérer à la fois l'information des anciens établissements intégrés au CISSS tout comme celle de la nouvelle organisation, l'équipe du Service de la gestion stratégique de l'information (GSI) a su faire évoluer son offre de services et son expertise. Que ce soit par la dématérialisation des processus de travail ou l'utilisation des applications infonuagiques et collaboratives, la GSI innove constamment et reste à l'affût des plus récentes recherches et tendances en gestion de l'information. Une gouvernance claire, précise et à jour en gestion stratégique de l'information est donc essentielle afin que chaque personne impliquée dans la mission du CISSS comprenne et applique les bonnes pratiques. C'est dans cette perspective que le Service de la GSI actualise en 2024 son cadre de référence.

### Une gouvernance complète



Le présent cadre de référence se veut un outil global présentant l'état des connaissances en gestion de l'information ainsi que les grands axes d'expertise et d'intervention du Service de la GSI. Découlant de ce cadre de référence, une politique liée à chaque grand axe sera révisée ou conçue. De ces politiques résulteront des documents d'encadrement opérationnels et des outils, tels que des procédures et aide-mémoires, facilitant l'application au quotidien des bonnes pratiques. Cette gouvernance exhaustive facilitera la gestion optimale, efficace et sécuritaire de l'information au sein de l'organisation.

## 2. INTRODUCTION

### 2.1. Mise en contexte

L'information est une ressource indispensable à la performance d'une organisation, et elle doit être gérée de façon aussi efficace que les autres types de ressources, telles que les ressources financières, matérielles et humaines. Il est primordial de pouvoir fournir la bonne information à la bonne personne, au bon moment. Ceci se réalise grâce à une bonne gestion de l'information avant même la création de celle-ci, puis à tous les stades du cycle de vie de celle-ci. Bien que le Service de la GSI soit responsable de la gestion stratégique de l'information, chaque employé, médecin et gestionnaire a un rôle important à jouer, puisque chacun crée, utilise, recherche et partage quotidiennement l'information de l'organisation.

Le présent cadre de référence s'appuie tout d'abord sur les grandes théories et modèles des sciences de l'information et de l'archivistique. Ces fondements théoriques sont des bases solides et internationalement reconnues, et s'en inspirer permet de s'assurer de la pertinence des stratégies retenues par le Service de la GSI. Ensuite, le cadre de référence se base sur les données probantes, c'est-à-dire l'intégration de la littérature scientifique, d'éléments contextuels et de l'expérience des professionnels de l'information au CISSS des Laurentides et des utilisateurs de l'information.

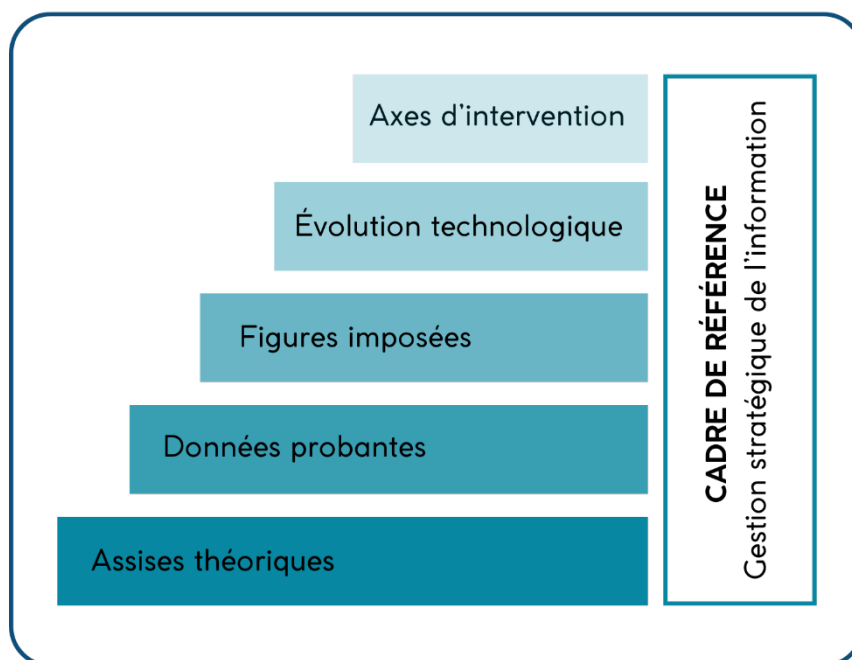
Une fois le cadre théorique et les données probantes obtenus, différentes figures imposées ont déterminé plusieurs orientations du cadre de référence. Ces figures imposées, qui sont présentées à la section [3.3 Assises](#), sont à la fois organisationnelles, ministérielles, gouvernementales et légales. Par la suite, l'évolution technologique et numérique fait partie prenante de la conception du présent document. En effet, les nouvelles technologies qui ont été intégrées à notre organisation, mais aussi celles qui sont utilisées ailleurs dans le domaine de la gestion de l'information et celles qui sont en développement, doivent être prises en compte dans les choix menant à l'établissement de la gouvernance informationnelle. Que ce soit l'automatisation des flux de travail ou l'arrivée de l'intelligence artificielle, tous ces facteurs ont grandement influencé et influenceront encore la gestion stratégique de l'information, au CISSS et ailleurs. Enfin, à la suite des précédents éléments naissent quatre axes d'intervention de la GSI, qui seront présentés en détail dans ce cadre de référence.

### La technologie

Les outils technologiques utilisés dans le domaine de la santé et des services sociaux évoluent sans cesse. En effet, une multitude d'applications et de systèmes d'information sont maintenant utilisés, et sur lesquels se retrouve des données et documents. Certains de ces systèmes sont hébergés sur des serveurs internes et d'autres sont infonuagiques, c'est-à-dire que des serveurs informatiques à distance dans des centres de données connectés au web sont utilisés. Toutes les applications Microsoft 365, dont l'utilisation massive a commencé au début de la pandémie de COVID-19 en 2020, sont infonuagiques. L'intelligence artificielle (IA), et plus particulièrement l'intelligence artificielle générative, a également entraîné de nouvelles façons de créer de l'information et d'utiliser l'information existante dans le but de nourrir cette IA. Finalement, le web 4.0, qui consiste en des objets connectés, est de plus en plus utilisé en santé, notamment dans les soins virtuels, et génère une grande quantité d'information.

### La collaboration

Les applications collaboratives, notamment celles de Microsoft 365, permettent de créer et partager l'information de façon beaucoup plus efficace. Cependant, une méconnaissance des bonnes pratiques peut faire en sorte de générer de nombreux risques, notamment de l'infobésité, c'est-à-dire une grande quantité d'information non gérée.



## 2.2. Historique

Le CISSS des Laurentides a été créé en 2015 et correspond en la fusion de plusieurs établissements antérieurs. En 2015, il y avait donc plusieurs lieux numériques (appelés aujourd'hui « anciens partages ») comportant les documents actifs ainsi qu'une multitude de fonds d'archives, ayant pour la plupart leur propre calendrier de conservation.

Une uniformisation des pratiques informationnelles étant de mise pour le nouvel établissement, le serveur interne « R:\ » a été mis en place et a été utilisé pour les nouveaux répertoires numériques. Le transfert des anciens partages vers le « R:\ » a également été prévu, et a été réalisé en partie. L'acquisition du logiciel SharePoint 2013 a aussi permis d'optimiser l'organisation des documents numériques actifs, et trois directions utilisent actuellement ce logiciel.

Quant aux archives, un nouveau fond a été créé, soit celui du CISSS des Laurentides. Les fonds des anciens établissements sont hébergés et gérés par le Service de la GSI. Une multitude de petits entrepôts d'archives sont étalés sur le territoire du CISSS, et des entrepôts de fournisseurs externes sont également utilisés.

En 2020, la pandémie de la COVID-19 a accéléré la mise en place du télétravail chez de nombreux employés. Sans aucune planification, une partie du personnel a dû travailler de la maison, ce qui a entraîné le déploiement rapide des applications Microsoft 365 (M365), sans gouvernance ni formation. La multiplication des équipes Teams et des fichiers déposés dans ces équipes a généré une masse d'information gigantesque sur ces applications. Ces dernières étant maintenant des outils utilisés quotidiennement, il importe de se pencher sur les pratiques informationnelles appropriées à mettre en place afin d'assurer une saine gestion de l'information sur les applications collaboratives.

### 2.3. Vision et valeurs

Pour soutenir ses actions, le CISSS des Laurentides a identifié cinq valeurs organisationnelles qui sont le respect, la collaboration, l'engagement, l'intégrité et la bienveillance. La gestion de l'information s'aligne et se modèle autour de ces valeurs fondamentales.

Valeurs du CISSS	Application en gestion de l'information
<b>Respect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respecte les cadres juridiques et normatifs.</li> <li>▪ Assure une gestion respectueuse de ses ressources (humaines, matérielles, financières, etc.).</li> <li>▪ Favorise les pratiques de gestion écoresponsable.</li> </ul>
<b>Collaboration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soutient une culture d'ouverture et de partage de l'information.</li> <li>▪ Valorise le réemploi de l'information existante.</li> <li>▪ Se lie à des collaborateurs internes et externes (mise en commun des connaissances, interventions en interdisciplinarité, etc.).</li> </ul>
<b>Engagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Supporte la transformation numérique de l'organisation et s'engage à développer en continu des pratiques innovantes.</li> <li>▪ Encadre et soutient l'engagement de l'ensemble du personnel aux principes de gestion de l'information et au respect des règles au quotidien.</li> </ul>
<b>Intégrité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Met en place des moyens efficaces pour assurer la production et la diffusion d'une information juste, pertinente, non biaisée et fiable.</li> <li>▪ Encadre et soutient la standardisation de l'organisation pour garantir une information de très haute qualité.</li> </ul>
<b>Bienveillance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exerce une vigilance quant à l'usage qui est fait de l'information : protection de l'utilisateur et de l'organisation.</li> <li>▪ Valorise la transparence du patrimoine documentaire et les bonnes pratiques de diffusion tant à l'interne qu'à l'externe.</li> </ul>

## 3. PRÉSENTATION DU CADRE DE RÉFÉRENCE

### 3.1. Objectifs

Le cadre de référence en gestion stratégique de l'information a été mis en place afin de :

- chapeauter l'ensemble des documents d'encadrement en gestion stratégique de l'information;
- s'assurer que l'ensemble du personnel possède des connaissances de base en gestion de l'information et en archivistique;
- présenter les grandes orientations du CISSS en matière de gestion stratégique de l'information;
- offrir une vue d'ensemble des axes d'expertise et d'intervention du Service de la GSI;

- diffuser les bonnes pratiques en matière de gestion de l'information et s'assurer que celles-ci sont suivies par l'ensemble du personnel.

### 3.2. Définitions

Les définitions ci-dessous sont tirées du Lexique de la gestion stratégique de l'information, conçu par le Service de la GSI. Le lexique complet peut être consulté sur la [page intranet de la GSI](#) pour connaître davantage de termes en lien avec les sciences de l'information.



Les termes ci-dessous ont été sélectionnés afin d'offrir une meilleure compréhension du contenu du présent cadre de référence et des disciplines concernées par celui-ci.

#### Information

« Renseignement consigné sur un support quelconque dans un but de transmission des connaissances. Il s'agit, par exemple, d'un support papier ou d'un support électronique. » (Office québécois de la langue française, 2002)

#### Document

« Un document est constitué d'information portée par un support. L'information y est délimitée et structurée, de façon tangible ou logique selon le support qui la porte. L'information peut être rendue au moyen de tout mode d'écriture et est utilisable à des fins de consultation ou de preuve. » (*Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*. 2023)

#### Archives

« Ensemble des documents, quelle que soit leur date ou leur nature, produits ou reçus par une personne ou un organisme pour ses besoins ou l'exercice de ses activités et conservés pour leur valeur d'information générale. » (*Loi sur les archives*. RLRQ, c. A-21.1, art. 2)

#### Archives administratives

Au CISSS des Laurentides, toutes les archives qui ne font pas partie des archives médicales sont nommées « archives administratives ».

#### Archives médicales

Au CISSS des Laurentides, tous les documents et toutes les informations relatives au dossier de santé des usagers sont nommés « archives médicales ». Ils sont aussi parfois nommés « archives usagers ».

#### Gestion de l'information

« La gestion de l'information (GI) est le processus de direction et de soutien de la bonne gestion de l'information au sein d'un organisme pendant le cycle de vie complet de l'information. Il est important pour tout type d'organisation de suivre les bonnes pratiques de GI. » ([Compendium de pratique de gestion pour les organismes statistiques du Programme international d'organismes statistiques de Statistique Canada](#))

## Gestion stratégique de l'information

« Gestion de l'information dans laquelle l'information est considérée comme l'élément essentiel de la stratégie d'une entreprise qui désire optimiser son fonctionnement, assurer sa prospérité et occuper une place de choix dans son domaine, par rapport à ses concurrents. » (Office québécois de la langue française, 1999)

## Sciences de l'information

« Discipline ayant pour objet l'étude des propriétés générales de l'information (nature, genèse, effets), l'analyse des processus de sa construction, de sa gestion, de sa communication et de son usage, et la conception de produits et systèmes. » (Association des professionnels de l'information et de la documentation, s.d.)

## Archivistique

« Science qui étudie les principes et les méthodes appliquées à la collecte, au traitement, à la conservation, à la communication et à la mise en valeur des documents d'archives. » (Direction des archives de France, 2002)

### 3.3. Assises

#### 3.3.1. Les assises légales

La stratégie informationnelle du CISSS des Laurentides a été conçue en fonction des lois et règlements en vigueur se rapportant à la gestion de l'information :

- *Loi sur les archives.* (RLRQ, c. A-2.1);
- *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information.* (LCCJTI, RLRQ, c. C1.1);
- *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.* (RLRQ, c. G-1.03);
- *Loi sur les services de santé et les services sociaux.* (LSSS, RLRQ, c. S-4.2);
- *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux.* (LRSSS, RLRQ, c. R-22.1).

#### 3.3.2. Les assises théoriques

Les axes d'expertise et d'intervention en gestion stratégique de l'information sont étroitement liés aux sciences de l'information. Ces sciences s'intéressent aux propriétés de l'information et à son flux, ainsi qu'aux meilleures pratiques de gestion de l'information afin d'en améliorer l'accès et l'utilisation. Les sciences de l'information étudient la création, la collecte, l'analyse, l'organisation, l'évaluation, la diffusion, la transformation et l'utilisation de l'information et des connaissances. Ces sciences regroupent de nombreuses disciplines, notamment la bibliothéconomie, l'archivistique, les technologies de l'information, les communications, la linguistique et la gestion (Salaün et Arsenault, 2009).

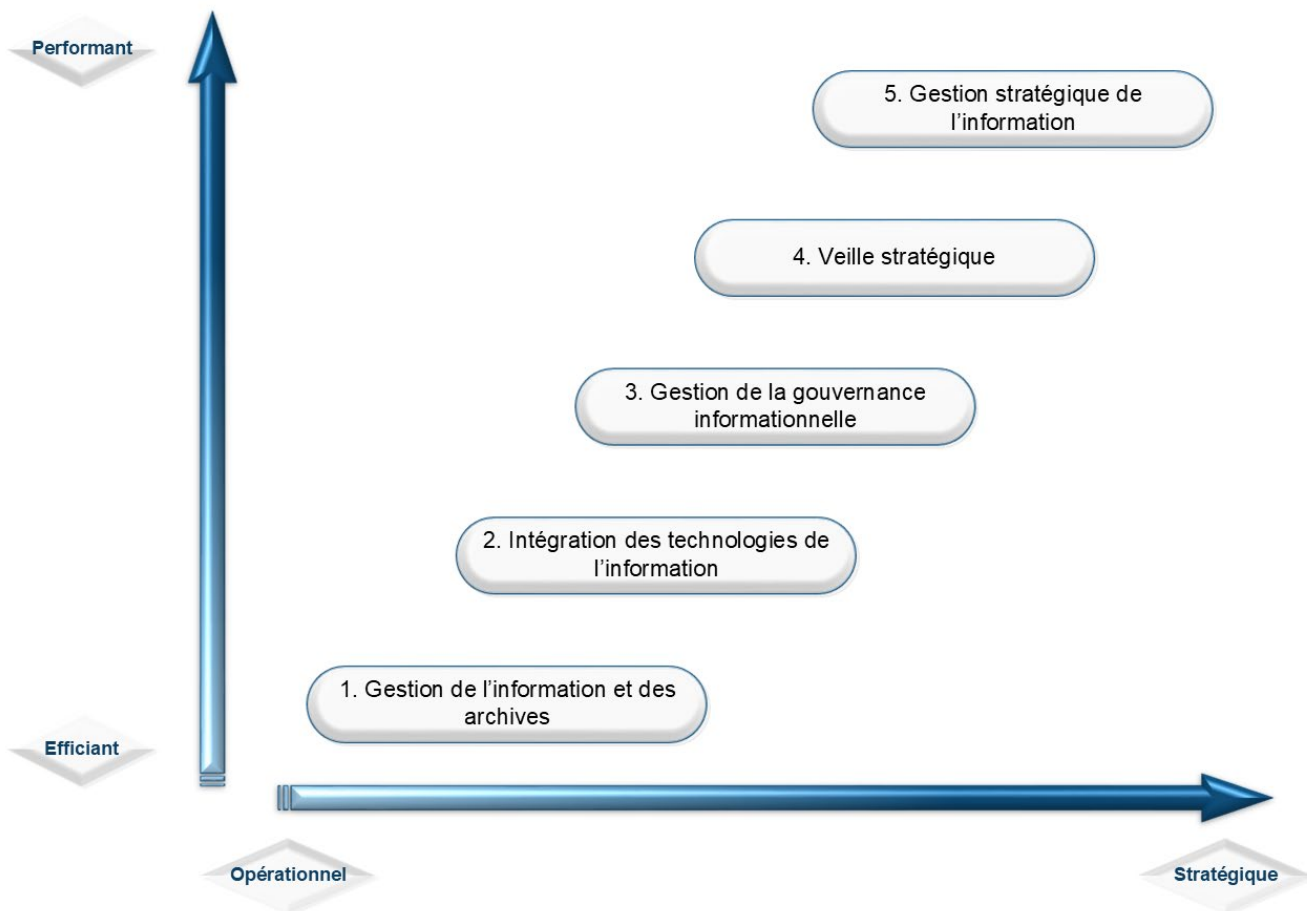
La stratégie informationnelle du CISSS des Laurentides est basée principalement sur cinq modèles théoriques : le modèle en cinq phases du développement de la gestion stratégique de l'information de Marchand et Horton (1986), le modèle de l'écologie informationnelle de Davenport (1997), la théorie

des trois âges des archives de Pérotin (1961), la théorie du cycle de vie de l'information de Penn (1983) et le modèle de la continuité des documents d'Upward (1996).

### 3.3.2.1. Modèle des cinq phases de la gestion stratégique de l'information

Tout d'abord, le modèle de Marchand et Horton place les cinq phases menant vers la gestion stratégique de l'information dans un graphique sur deux axes : le vertical allant de l'efficace à la performance, et l'horizontal allant du support aux opérations vers un rôle stratégique. Lors du passage d'une phase à l'autre, le rôle de l'information devient de plus en plus stratégique, et mène du même coup à une plus grande performance de l'organisation (Marchand et Horton, 1986). Le Service de la GSI déploie sa gouvernance et son offre de service de sorte à gérer l'information de la façon la plus stratégique possible, dans le but de tendre vers une réelle gestion stratégique de l'information, selon le modèle ci-dessous :

#### Les cinq étapes de développement de la gestion stratégique de l'information



*Adaptation du modèle de Marchand et Horton (1986).*

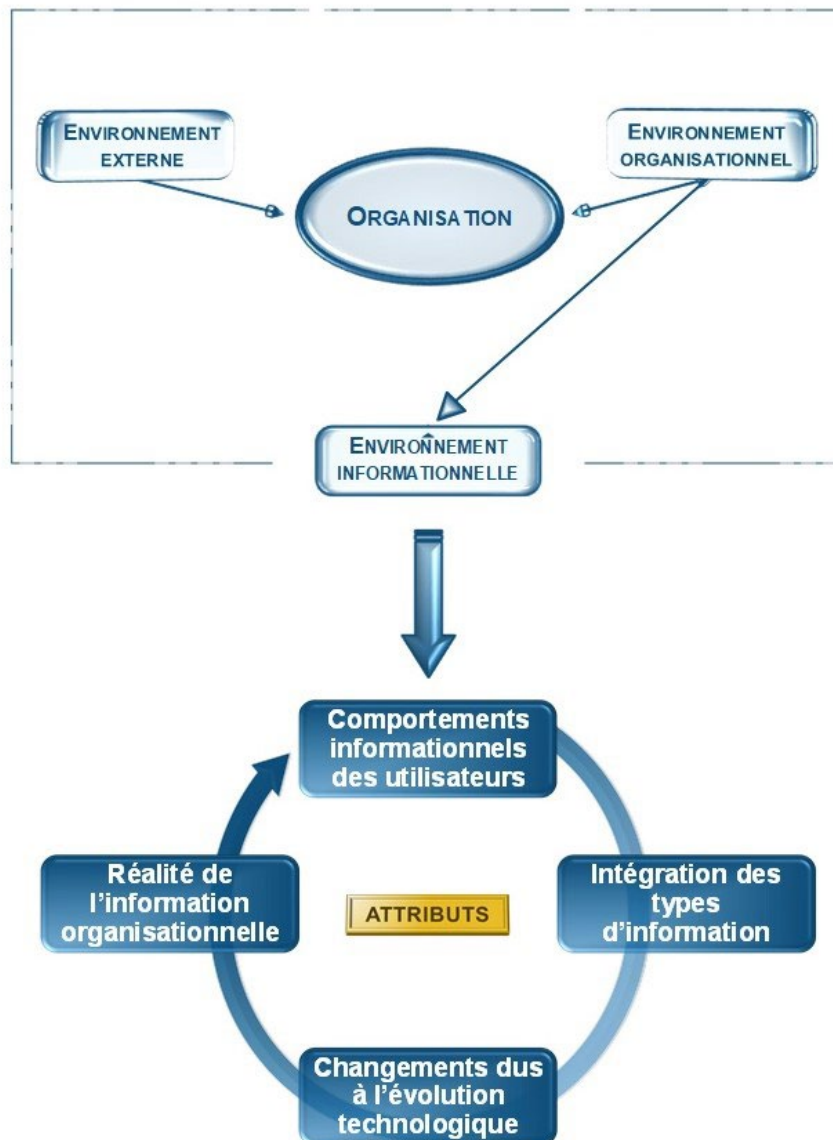
### 3.3.2.2. Écologie informationnelle : l'information dans son environnement organisationnel

En 1997, Davenport a développé le concept d'écologie informationnelle. Il s'agit d'une approche intégrée qui considère l'environnement informationnel d'une organisation en tant que partie intégrante de son environnement organisationnel, ce dernier faisant lui-même partie de son environnement externe. Ce tout, considéré comme l'écologie informationnelle de l'organisation, comporte des attributs essentiels à considérer en gestion stratégique de l'information : l'intégration des divers types d'informations, les changements organisationnels, les comportements informationnels des utilisateurs ainsi que l'état actuel de l'information dans l'organisation (Davenport, 1997).

Ce modèle théorique s'applique bien au CISSS des Laurentides. En effet, les quatre attributs peuvent se traduire ainsi :

- **Intégration des types d'informations :** le CISSS possède une multitude de types d'informations administratives et médicales, par exemple des contrats, des comptes rendus de rencontres, des dossiers d'usagers, des informations sur les employés, etc. Ces types d'informations sont consignées sur divers supports, tels que le papier, les fichiers numériques ou les supports audiovisuels;
- **Changements organisationnels :** l'évolution technologique, notamment par l'arrivée des outils collaboratifs et infonuagiques Microsoft 365, ainsi que par l'essor de l'intelligence artificielle, apporte maints changements dans les pratiques informationnelles. D'autres changements organisationnels, tels que la création ou la fusion de directions, créent aussi de la turbulence au niveau des structures d'information qui doivent constamment se réorganiser et se restructurer;
- **Comportements organisationnels :** chaque membre du personnel possède ses propres connaissances et compétences en gestion de l'information, ce qui influence ses pratiques informationnelles. Ces comportements différents d'une personne à l'autre doivent être pris en compte par la GSI dans l'élaboration de sa gouvernance et de son offre de formations et de services;
- **État actuel de l'information :** les « anciens partages », le serveur interne « R:\ », l'application SharePoint 2013, l'information déposée massivement sur les outils collaboratifs, l'état de situation des locaux d'archives et les modèles d'arborescences numériques utilisés font partie de l'état actuel à considérer dans l'atteinte d'une gestion stratégique de l'information.

Modèle de l'écologie informationnelle



*Adaptation du modèle de Davenport (1997).*

### 3.3.2.3. Théories sur les archives

L'archivistique est une discipline comportant plusieurs théories et modèles qui ont de nombreux points en commun, mais aussi des divergences selon l'emplacement géographique et l'époque de conception. Les auteurs de ces modèles n'ont pas réalisé leur travail simultanément, ce qui signifie qu'ils ont pu s'inspirer du travail des autres.

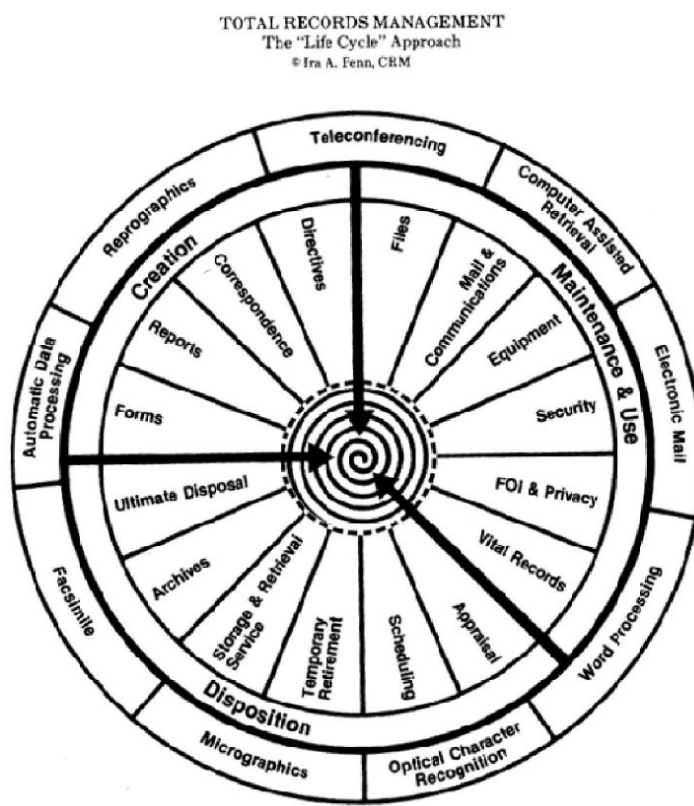
Voici les trois théories dont s'inspire le Service de la GSI afin d'établir son offre de service en archivistique :

## 1) La théorie des trois âges

Le français Yves Pérotin a publié ce modèle en 1961. Il précise que les archives peuvent se diviser en trois âges : les archives courantes de l'administration, les archives intermédiaires et les archives définitives (Pérotin, 1961). En France et dans presque tous les pays francophones, tous les documents sont des archives, même les documents actifs. Cette appellation est utilisée encore aujourd'hui dans ces pays, à l'exception du Canada francophone où nous utilisons plutôt les termes « **documents actifs** », « **documents semi-actifs** » et « **documents inactifs** ». Les documents inactifs ont alors deux sorts finaux possibles : la destruction ou la conservation permanente. Ce sont les documents en conservation permanente qui sont habituellement nommés archives au Canada francophone, incluant au CISSS des Laurentides. Malgré cette divergence d'appellation, il n'en demeure pas moins que les trois âges sont présents, peu importe la façon de les nommer, ce qui indique l'importance et la pertinence de la théorie des trois âges de Pérotin.

## 2) Le cycle de vie de l'information

En 1983, l'américain Ira A. Penn a diffusé un article présentant les trois phases de l'information non plus comme un parcours linéaire, mais plutôt sous forme d'un cycle de vie, tel un organisme vivant. Il est à noter qu'aux États-Unis, uniquement les documents inactifs sont nommés « archives », les autres étant plutôt nommés « records ». Le modèle de Penn est intéressant pour son aspect cyclique beaucoup plus en mouvement, mais plusieurs critiques ont rapidement été faites au sujet de la division en trois phases qui ne sont pas tellement intégrées entre elles. Au CISSS des Laurentides, le concept de cycle de vie de l'information est utilisé pour gérer les documents au fil de ses différentes phases d'existence, ce qui réfère donc au modèle de Penn.

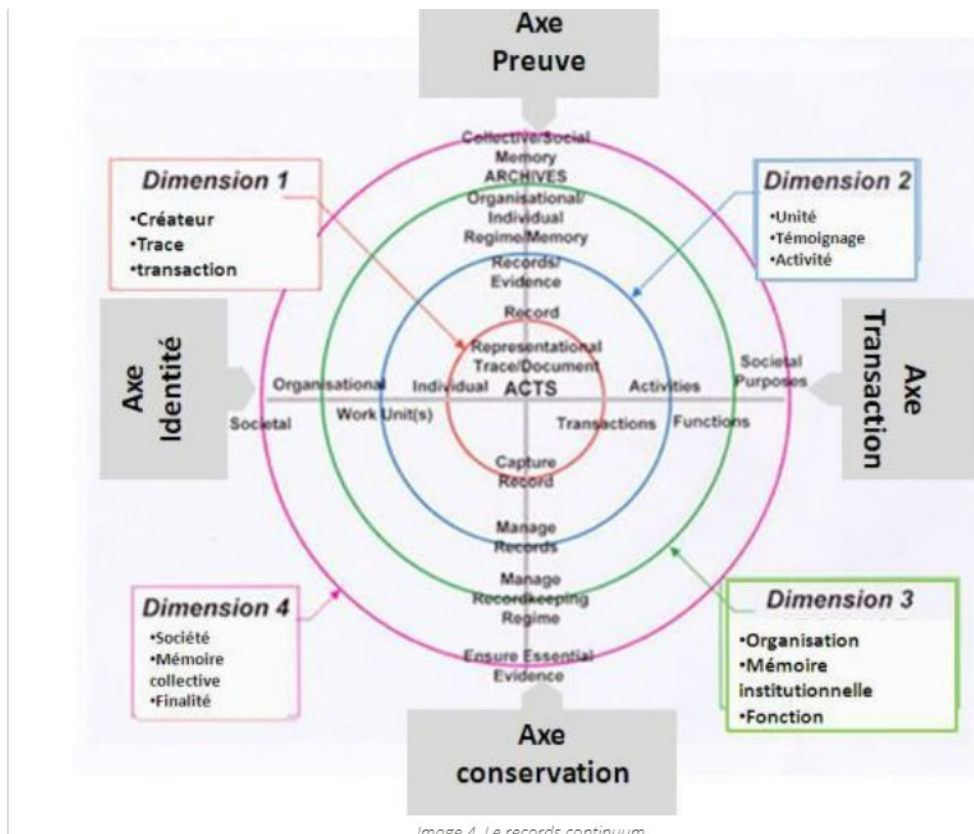


Source : Penn I. A. (1983). *Understanding the Life Cycle Concept of Records Management*. *Records Management Quarterly*. Juillet 1983, 5-8, 41.

### 3) La continuité des documents

En 1996, l'Australien Frank Upward a présenté un modèle de continuum inspiré de quelques autres modèles, dont celui du canadien Jay Atherton. Ce dernier a publié en 1985 un modèle de continuum présentant la vie des documents en quatre phases, c'est-à-dire les trois âges du modèle de Pérotin, additionnés de l'administration des archives, ce qui démontre la deuxième vie du document lorsqu'il devient une archive définitive. Upward a perfectionné ce modèle et a poussé encore plus la notion de continuum en affirmant que les documents peuvent être à la fois actifs et historiques au même moment. Le document peut donc exister dans plusieurs dimensions simultanément, donc dans plusieurs phases du continuum. En plus de mieux lier les étapes entre elles, ce modèle est le premier qui s'adapte aux documents électroniques. Le service de la GSI s'inspire de ce modèle pour la fluidité du parcours des documents et de l'information au fil de son cycle de vie, pour la possibilité de se déplacer librement entre les phases et pour l'intégration de l'information numérique.

Modèle de la continuité des documents



Source°: Upward F. (1996). *Structuring the Records Continuum - Part One: Postcustodial Principles and Properties (Information Technology)*. *Archives and Manuscripts*.

[https://bridges.monash.edu/articles/journal\\_contribution/Structuring\\_the\\_records\\_continuum\\_-\\_part\\_one\\_postcustodial\\_principles\\_and\\_properties/4037445?file=6500289](https://bridges.monash.edu/articles/journal_contribution/Structuring_the_records_continuum_-_part_one_postcustodial_principles_and_properties/4037445?file=6500289)

### 3.3.3. Assises stratégiques gouvernementales

Les documents stratégiques ci-dessous sont des figures imposées gouvernementales qui ont fortement guidé la conception du cadre de référence :

#### 3.3.3.1. Stratégie gouvernementale de cybersécurité et du numérique 2024-2028, gouvernement du Québec

Cette stratégie présente la vision, les objectifs ainsi que les priorités stratégiques en matière de numérique et de cybersécurité. Le CISSS des Laurentides peut contribuer à l'atteinte de ces objectifs grâce au développement de l'offre de services en gestion stratégique de l'information.

Objectif	Priorité stratégique	Méthode de réalisation – GSI
3. Instaurer une offre unifiée de services numériques gouvernementaux.	3.2 Atténuer la fracture numérique et favoriser la littératie numérique.	Développer une offre de formation et d'outils sur les bonnes pratiques informationnelles sur les applications numériques collaboratives.
4. Accroître la mobilité et la valorisation des données numériques gouvernementales.	4.1 Instaurer une culture des données au sein de l'administration publique.	Passer de la gestion documentaire à la gestion de l'information, afin d'inclure les données en plus des documents dans les pratiques informationnelles.
5. Accroître la performance de l'administration publique grâce à l'intelligence artificielle responsable.	5.3 Automatiser les processus d'affaires gouvernementaux.	Développer l'offre de service en automatisation des processus de travail et de gestion de l'information, à l'aide des applications M365.
8. Consolider les actifs technologiques.	8.1 Consolider l'offre infonuagique gouvernementale.	Recommander l'utilisation des actifs infonuagiques pour la gestion de l'information active.

#### 3.3.3.2. Plan stratégique 2023-2027, ministère de la Santé et des Services sociaux

Ce plan présente la vision, les orientations et les objectifs du ministère de la Santé et des services sociaux. L'accessibilité des services est au cœur de ce plan, et la gestion stratégique de l'information peut y contribuer, notamment par l'optimisation et parfois même par l'automatisation des processus de travail. En effet, diminuer le nombre d'étapes requises pour l'exécution d'une tâche permet au personnel de réaliser plus de travail, et ainsi améliorer l'accessibilité des soins et services.

### 3.3.3.3. Plan pour mettre en œuvre les changements nécessaires en santé, ministère de la Santé et des Services sociaux

Ce plan présente les changements nécessaires pour rendre le réseau de la santé et des services sociaux plus humain et plus performant. Il est entre autres question de l'allègement des tâches administratives pour le personnel par la modernisation technologique. Le Service de la GSI propose d'alléger ces tâches par la dématérialisation, l'optimisation et l'automatisation des processus de travail, et par l'utilisation des applications collaboratives et infonuagiques à leur plein potentiel. Ce plan mentionne également l'importance de l'adoption accélérée de pratiques innovantes. Ceci est au cœur de l'offre de service de la GSI, qui travaille sans cesse à innover en matière de gestion de l'information, notamment par l'utilisation du numérique.

## 3.4. Orientations et principes directeurs

### 3.4.1. Première orientation : l'information organisationnelle appartient au CISSS

Toute l'information créée ou recueillie par une personne contribuant à la mission du CISSS dans le cadre de ses fonctions est considérée information organisationnelle, et appartient donc au CISSS des Laurentides. Les principes ci-dessous apportent de plus amples précisions.

#### 3.4.1.1. Cycle de vie

Toute information appartenant au CISSS doit suivre les règles du [calendrier de conservation du CISSS des Laurentides](#) tout au long de son cycle de vie et ce, peu importe le format de l'information ou le système avec lequel celle-ci a été conçue ou consignée.

#### 3.4.1.2. Lieux physiques et numériques

Toute l'information appartenant au CISSS doit se retrouver dans un lieu physique ou numérique autorisé, par exemple un entrepôt d'archives ou un serveur conforme. Les lieux autorisés sont détaillés dans la Politique sur la gestion de l'information active ainsi que dans la Politique d'archivistique.

#### 3.4.1.3. Organisation de l'information

L'information organisationnelle doit être structurée en fonction des modèles en vigueur, afin d'assurer l'uniformité et le repérage. Les documents numériques doivent être organisés selon le modèle d'arborescence en vigueur, tel que détaillé dans la Politique sur la gestion de l'information active. Les archives physiques doivent être transmises à la GSI (archives administratives) ou au Service des archives médicales (archives usagers) selon la fréquence, la mise en boîte et l'identification précisées dans la Politique sur l'archivistique et les documents en découlant.

### 3.4.2. Deuxième orientation : la gestion de l'information est une responsabilité partagée

#### 3.4.2.1. Développement et maintien des compétences informationnelles

Chaque personne contribuant à la mission du CISSS et qui utilise l'information sous quelque forme que ce soit se doit de posséder les connaissances et les compétences informationnelles requises. La GSI propose des formations aux compétences informationnelles sous divers supports, telles que des capsules vidéos asynchrones, des formations virtuelles synchrones ainsi que des formations en

présentiel sur demande. Le détail des formations obligatoires et optionnelles à suivre est présenté dans la Politique d'archivistique ainsi que dans la Politique sur la gestion de l'information active.

#### 3.4.2.2. Application des bonnes pratiques

L'application des bonnes pratiques informationnelles est essentielle à l'atteinte d'une réelle gestion stratégique de l'information par l'organisation. En effet, lorsque les bonnes pratiques sont appliquées par chacun dès la création de l'information et à chaque étape de son cycle de vie, la GSI peut concentrer ses efforts sur l'optimisation des processus informationnels afin d'en faire des leviers stratégiques et de performance. Que ce soit en archivistique par une bonne préparation des boîtes à transmettre en archivage ou par un bon classement des fichiers numériques, toutes ces bonnes pratiques réalisées en amont supportent la GSI dans ses fonctions. La prise de conscience et l'application de cette responsabilité partagée sont essentielles afin de permettre à la gestion de l'information de devenir stratégique.

#### 3.4.3. **Troisième orientation : la gestion stratégique de l'information joue un rôle déterminant dans la performance de l'établissement**

##### 3.4.3.1. Perspective stratégique de la gestion de l'information

L'information est une ressource essentielle pour le CISSS au même titre que les ressources matérielles, financières ou humaines. La capacité à repérer et réutiliser efficacement l'information est nécessaire au processus de prise de décision stratégique, et cette capacité est générée par une excellente gestion de l'information. Cette dernière étant notamment générée par les comportements informationnels, la culture informationnelle et la gouvernance informationnelle, il est donc impératif de déployer une stratégie informationnelle soutenant la prise de décisions stratégiques.

##### 3.4.3.2. La performance organisationnelle en lien avec la gestion de l'information

Le temps consacré à la gestion de l'information est considérable, que ce soit pour la repérer, la sélectionner, la traiter ou la partager. Une gestion de l'information déficiente génère habituellement des étapes non nécessaires dans les processus de travail, telles que la gestion des doublons et des multiples versions, les téléchargements, l'ajout de pièces jointes aux envois courriels et l'impression papier. La GSI, de par ses axes d'expertise et d'intervention présentés ci-dessous, propose de la dématérialisation, de l'automatisation de processus et des conceptions d'arborescences d'information selon des modèles constamment repensés et sélectionnés en utilisant les données probantes. Ceci permet à la fois une réduction du nombre d'étapes et du temps accordé aux processus, mais aussi une utilisation optimale des ressources humaines (effectuent moins de tâches répétitives et peuvent se concentrer sur la clientèle ou les tâches analytiques, stratégique ou créatives, selon la nature du poste), matérielles (diminution des documents inactifs dans les espaces de travail, du nombre de locaux nécessaires à l'entreposage d'archives et de serveurs) et numériques (diminution de l'espace de stockage requis, autant dans l'espace infonuagique qu'au niveau des serveurs internes). Cette optimisation de temps et de ressources entraîne également une diminution globale des coûts d'opérations, donc une meilleure performance budgétaire.

#### 3.4.4. **Quatrième orientation : la technologie supporte la gestion stratégique de l'information lorsqu'elle est utilisée à bon escient**

L'évolution technologique permet d'optimiser toujours plus la gestion de l'information. Au fil des ans, de nombreux changements tels que la numérisation des documents, le partage électronique de l'information, les répertoires numériques et l'arrivée des outils infonuagiques et collaboratifs ont généré

une amélioration des processus de travail. Toutefois, elle a aussi généré une masse documentaire numérique, des versions multiples de documents et un fouillis informationnel rendant parfois introuvables certaines informations. De plus, l'évolution technologique se poursuit constamment et amènera de nouvelles réalités qui sont déjà à nos portes, telles que l'intelligence artificielle générative ainsi que les objets connectés. Il est donc primordial d'effectuer une veille stratégique non seulement sur ces nouveautés technologiques, mais aussi sur la gestion optimale de l'information qu'on crée, traite, conserve et partage grâce à ces nouveaux outils.

### 3.5. Rôles et responsabilités

#### 3.5.1. Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)

- Veille à l'élaboration, à la révision, à la diffusion et à l'application du cadre de référence.

#### 3.5.2. Service de la gestion stratégique de l'information – DQEPE

- Élabore, révisé et diffuse le cadre de référence.
- Élabore, révisé et diffuse l'ensemble de la gouvernance en gestion stratégique de l'information.
- Se tient informé des dernières recherches et tendances en sciences de l'information, en archivistique et en information numérique.
- Conçoit et actualise une offre de formation pour tous les utilisateurs d'information du CISSS.
- Met en place et maintient des collaborations avec les autres services du CISSS qui œuvrent en sciences de l'information, en archivistique, en technologies de l'information ou toute autre discipline connexe.
- Élabore et révisé son offre de service en tenant compte de l'évolution technologique, des changements et besoins organisationnels.

#### 3.5.3. Direction des services professionnels (DSP)

- Agit en tant que responsable de la gestion des archives médicales et ce, à tous les stades du cycle de vie de cette information.
- Élabore et révisé la gouvernance spécifique à la gestion de l'information liée aux usagers (archives médicales).
- Collabore avec le Service de la GSI afin d'assurer une continuité dans la gouvernance en gestion de l'information et dans l'application de celle-ci.

#### 3.5.4. Direction des ressources informationnelles Laval-Laurentides-Lanaudière (DRILL)

- Collabore avec le Service de la GSI afin de permettre la réalisation complète de l'offre de service en gestion de l'information (attribution des accès, création de répertoires, création de sites et de comptes invités dans M365).
- Collabore avec le Service de la GSI dans la mise en place de solutions technologiques actuelles en gestion stratégique de l'information.

- S'assure que le cadre de référence et les autres documents d'encadrement en découlant soient diffusés auprès du personnel de la DRILLL, et que ce contenu soit appliqué adéquatement dans le cadre des collaborations avec la GSI.

### 3.5.5. Comité de direction

- Approuve le cadre de référence et les documents d'encadrement en découlant.
- S'assure du respect et de l'application du cadre de référence par l'ensemble des directions.

### 3.5.6. Gestionnaires

- Veillent à la diffusion et au respect du cadre de référence au sein de leurs équipes.
- S'assurent que la gestion documentaire de leur direction et des services qui la composent soit réalisée en respect du cadre de référence et des autres documents d'encadrement en découlant.
- S'assurent que leur personnel administratif ainsi que tout le personnel concerné soit formé aux bonnes pratiques en gestion de l'information.

### 3.5.7. Attachées de direction

- Agissent comme responsables de la gestion documentaire de leur direction.

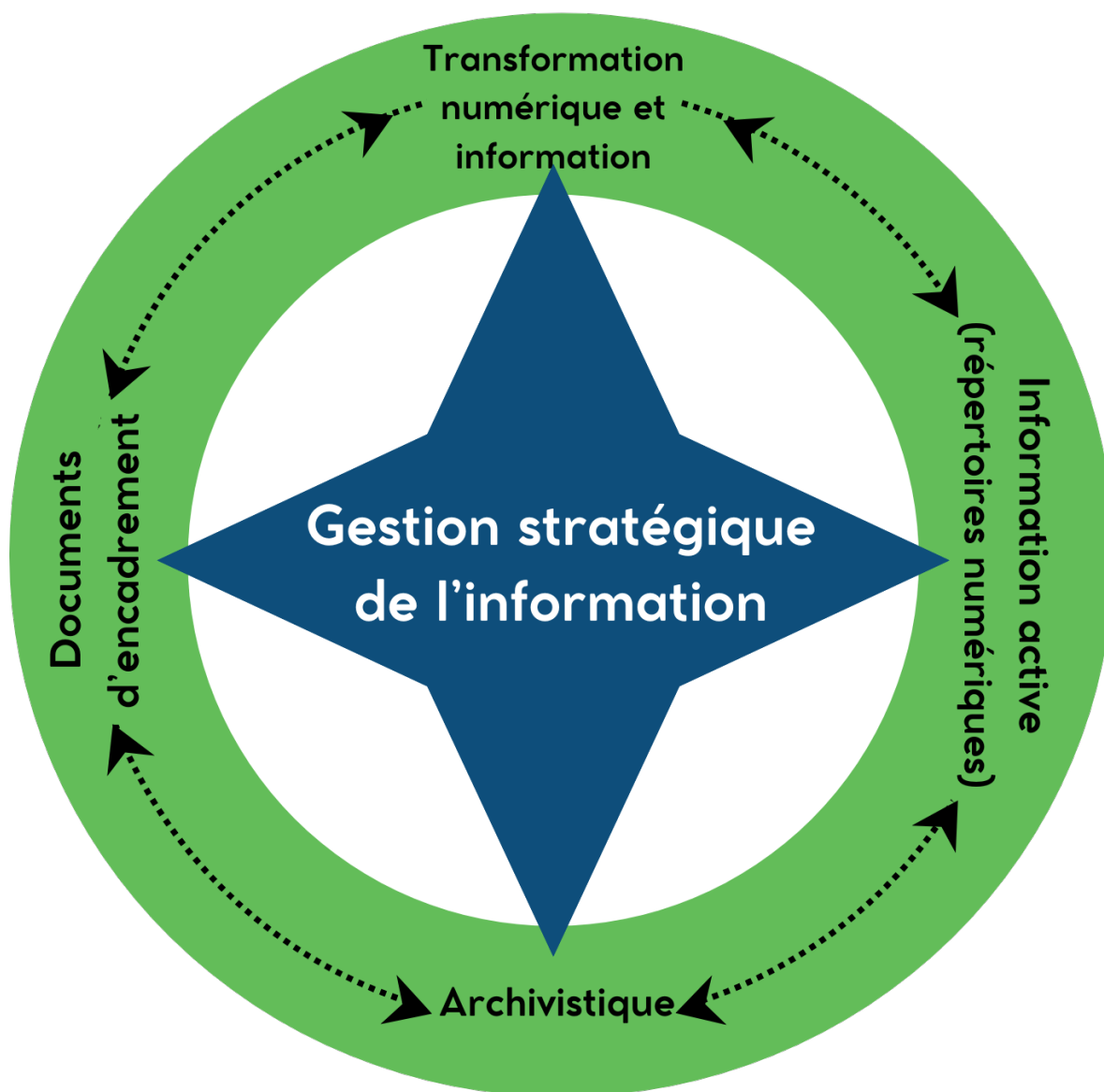
### 3.5.8. Employés, sages-femmes et médecins

- Appliquent le cadre de référence et les autres documents de gouvernance en gestion de l'information qui en découlent.
- Suivent une formation en gestion de l'information, si requis pour leur titre d'emploi.

## 4. AXES D'EXPERTISE ET D'INTERVENTION

Le CISSS des Laurentides détient tous les droits de propriété de l'information produite ou reçue dans l'exercice de sa mission et des activités en découlant. L'information étant une ressource essentielle et faisant partie intégrante du maintien des activités, sa gestion efficace est indispensable afin de soutenir et d'accroître la performance globale de l'organisation. L'information dans l'organisation prend plusieurs formes; elle peut être tant papier que numérique et est composée de différents types de fichiers (textuel, image, son) ou de données (structurée ou non). Peu importe le type concerné, le CISSS est tenu légalement de structurer son information afin d'être en mesure de la repérer et d'en permettre le droit d'accès en tout temps (*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. RLRQ, c. A-2.1, art. 16).

Le Service de la GSI s'est doté de quatre axes qui regroupent l'ensemble de son expertise; le graphique ci-dessous présente une vue d'ensemble de ces axes d'intervention. Quoiqu'ils aient leurs bases théorique et pratique propres, chaque axe évolue de pair et s'entrecroise pour former une entité commune : la gestion stratégique de l'information.



#### 4.1. Information active

Le CISSS s'est muni de répertoires numériques (Windows R:\, SharePoint 2013) pour assurer la saine gestion de son information active numérique. Les répertoires officiels permettent d'héberger l'information numérique créée ou reçue par le CISSS de façon sécuritaire et ce, dans une structure conforme aux règles en vigueur dans l'organisation. Il est de la responsabilité de toute personne qui contribue à la mission du CISSS d'enregistrer toute information créée ou reçue dans le cadre de ses fonctions sur les répertoires numériques officiels<sup>1</sup>. La gestion performante de l'information est une responsabilité partagée et chaque employé y engage sa responsabilité personnelle.

<sup>1</sup> À l'exception de l'information qui se trouve déjà sur un système d'information (ex. : Quanum, SI-PMI, PIJ).

La gouvernance des répertoires numériques officiels est assurée par le Service de la GSI qui met en place et maintient diverses actions pour optimiser les pratiques de gestion de l'information au CISSS. La gestion des répertoires numériques officiels du CISSS implique de :

- concevoir et implanter des structures de classement (structure de direction, arborescences) afin d'établir et de préserver une organisation saine de l'information au CISSS et permettre l'application du cycle de vie tel qu'expliqué ci-haut (voir [assises théoriques](#)). Les directions du CISSS doivent se conformer et respecter les structures de classement développées par le Service de la GSI;
- garantir que toutes les directions du CISSS travaillent leur information dans les répertoires officiels. Pour les directions non conformes, le Service de la GSI détermine un ordre de priorisation des déploiements et chaque direction est tenue de s'y conformer;
- instaurer une culture de collaboration et de partages d'information. Le personnel adhère et s'engage à participer à la création d'une culture de partage et d'échange d'information pour atteindre une performance optimale;
- déterminer les paramètres d'application de la sécurité sur les répertoires officiels selon les meilleures pratiques et la législation en vigueur. Les répertoires officiels gouvernés par le Service de la GSI, en collaboration avec la DRILLL, permettent une gestion sécuritaire de l'information tout en offrant ouverture et collaboration;
- promouvoir les bonnes pratiques en gestion de l'information numérique auprès du personnel pour faciliter le repérage de l'information : nommage des fichiers et des dossiers et organisation de l'information;
- déterminer, en collaboration avec la direction responsable, les principes d'épuration des dossiers afin de procéder à l'archivage ou la suppression de l'information inactive des répertoires officiels.

Cet axe comprend également l'information active physique, qu'elle soit sur papier ou sur tout autre support matériel.

### 4.2. Archivistique

L'axe archivistique fait partie intégrante de l'expertise du Service de la GSI en tant que responsable de la gestion documentaire au CISSS. La gestion des archives est bénéfique pour l'organisation autant pour conserver une trace de son histoire et respecter ses exigences légales que pour diminuer la masse documentaire papier et numérique dans les lieux d'entreposage de l'information.

Le Service de la GSI a pour rôle d'encadrer et de soutenir la gestion des documents et archives de l'organisation. Elle met en place des politiques et procédures pour guider les directions dans une gestion efficiente du cycle de vie. La gestion des archives inclue de :

- constituer, gérer et traiter les fonds d'archives qui contribuent à l'évolution et l'histoire de l'organisation : fonds des anciens établissements et fonds du CISSS des Laurentides;
- concevoir et réviser les processus administratifs afin d'implanter adéquatement la gestion du cycle de vie de l'information dans les directions;
- déterminer les délais de conservation et le sort final des documents d'archives en tenant à jour le calendrier de conservation du CISSS des Laurentides;
- développer et optimiser la gestion documentaire au sein de l'organisation en instaurant une uniformité dans le traitement des archives papiers pour toutes les directions (mise en boîte, description et circulation des documents);

- conseiller et encadrer les directions dans la gestion de leur masse documentaire;
- organiser les activités de préservation et de diffusion des archives afin de contribuer au patrimoine historique du Québec.

### 4.3. Documents d'encadrement

Un autre des axes d'expertise du Service de la GSI concerne la gestion des documents d'encadrement qui permet d'améliorer autant la performance de l'organisation que la pérennité de ces documents à valeur historique. Les documents d'encadrement sont « élaborés pour guider les actions à prendre et encadrer le fonctionnement de l'établissement » (Comité national des archives de la santé et des services sociaux, 2018). La gestion de ces documents est essentielle puisqu'ils témoignent de l'évolution des décisions et des lignes directrices du CISSS. Le Service de la GSI détient la gouvernance de ces documents qui sont au nombre de cinq à ce jour : cadre de gestion, cadre de référence, politique, procédure et règlement.

Le processus de création et de révision des documents d'encadrement est encadré par le Service de la GSI et est mis à jour régulièrement pour répondre aux meilleures pratiques et suivre l'évolution de l'organisation. Pour ancrer le processus de gestion des documents d'encadrement au sein de l'organisation, les actions suivantes sont mises en place :

- développer de la documentation (politique, procédures, guides de rédaction, gabarits) afin de détailler les différentes étapes et d'uniformiser les pratiques de rédaction de ce type de document;
- mettre en place et diffuser des outils (registre et tableau de bord) pour faciliter la gestion organisationnelle des documents d'encadrement;
- conseiller les directions à titre d'expert-conseil en gestion de l'information;
- valider la conformité des documents d'encadrement lors des demandes de numérotation par la direction responsable. Toute modification demandée par le Service de la GSI doit être appliquée dans le document d'encadrement. La numérotation du document indique par elle-même qu'il est conforme aux exigences du CISSS;
- collaborer, lors du stade de vie actif du document, avec la direction responsable qui demeure imputable du document d'encadrement;
- conserver et préserver le document, lorsque celui-ci est archivé, dans le registre prévu à cet effet. La GSI devient responsable du document d'encadrement à ce stade du cycle de vie.

Bien que le rôle du Service de la GSI débute dès la création d'un document d'encadrement, la direction responsable reste imputable de ce document jusqu'à son archivage définitif. Tout au long de la vie active du document, la direction responsable doit prendre en charge les activités de création du document, d'approbation, de diffusion et de révision. Les rôles et responsabilités de chaque intervenant et les différentes étapes de ce processus sont décrits plus en profondeur dans la [Politique sur la gestion des documents d'encadrement](#).

### 4.4. Transformation numérique et information

Le CISSS entreprend depuis plusieurs années une démarche de transformation numérique afin de proposer et mettre en place des solutions innovantes pour améliorer la performance de l'organisation. Le Service de la GSI est inclus dans ce processus de transformation et offre de nouvelles stratégies numériques en lien avec son expertise en gestion de l'information. Il se tient au courant des nouveautés

technologiques et étudie les différentes façons de les incorporer dans les réalités multiples de notre organisation.

#### 4.4.1. Services en lien avec Microsoft 365 (M365)

M365 est déployé à grande échelle au CISSS pour offrir à tous des outils favorisant la collaboration et la multidisciplinarité. Toutefois, M365 n'est pas utilisé présentement pour faire de la gestion documentaire; SharePoint Online et Teams ne sont pas des répertoires officiels du CISSS. M365 étant relativement nouveau et n'ayant pas de gouvernance officielle au CISSS, les services offerts aux directions en lien avec M365 par la GSI sont encore limités. Le Service de la GSI est en travaux afin d'en clarifier la gouvernance et de développer des solutions pour pouvoir éventuellement s'en servir comme outil de gestion de l'information. À ce jour, les services offerts par le Service de la GSI en lien avec M365 comprennent :

- la proposition de solutions ciblées sur les besoins en gestion de l'information du CISSS, à partir de l'expertise et des connaissances de la GSI sur l'ensemble des fonctionnalités disponibles dans M365;
- l'optimisation des processus de gestion de l'information en utilisant des outils spécifiques de M365 tels que les listes de métadonnées et l'automatisation de flux de travail;
- la sensibilisation du personnel quant à l'utilisation sécuritaire des outils collaboratifs de M365 pour la gestion des documents à usage collaboratif.

#### 4.4.2. Dématérialisation

Dans un souci de développement durable, le CISSS adopte une vision sans papier et implante des processus visant à dématérialiser l'information. Cette démarche, en cours depuis 2015, s'inscrit dans les objectifs de transformation numérique de l'organisation afin d'avoir des processus efficaces et adaptés aux nouvelles réalités. Le Service de la GSI encadre et soutient la démarche de dématérialisation des processus administratifs au CISSS en respect des obligations. Cette expertise implique de :

- tenir à jour la *Politique de dématérialisation des processus administratifs* et la procédure en découlant. Ces documents d'encadrement font partie des assises légales du processus de dématérialisation au CISSS;
- encadrer et conseiller les directions dans leurs processus administratifs. Le Service de la GSI analyse, à la demande des directions, les processus administratifs entièrement papier ou hybride (papier et numérique). Il réfléchit aux meilleurs moyens d'obtenir un processus optimisé et si possible, 100 % numérique.

## 5. CONCLUSION

L'information est une ressource indispensable à la réalisation de la mission du CISSS des Laurentides, et il est donc primordial d'en assurer non pas uniquement la gestion optimale, mais bien la gestion stratégique. De par ses quatre axes d'expertise et d'intervention, le Service de la gestion stratégique de l'information veille à la mise en place et à la diffusion des bonnes pratiques informationnelles, d'une forte stratégie informationnelle et d'une culture informationnelle axée sur l'innovation technologique et la préservation de la mémoire organisationnelle.

Ce cadre de référence présente les fondements, orientations, principes généraux liés à la gestion stratégique de l'information, et plusieurs autres documents de gouvernance tels que des politiques et procédures le complètent en précisant chaque processus de façon plus concrète et opérationnelle. De par cette gouvernance exhaustive, le CISSS des Laurentides tend vers une réelle gestion stratégique de l'information.

## 6. BIBLIOGRAPHIE

- Atherton, J. (1985). From Life Cycle to Continuum: Some Thoughts on the Records Management - Archives Relationship. *Archivaria*, 21, 43-51.  
<https://archivaria.ca/index.php/archivaria/article/view/11233/12172>
- École de bibliothéconomie et des sciences de l'information. (s. d.). *Les sciences de l'information*.  
<https://ebsi.umontreal.ca/notre-ecole/les-sciences-de-l-information/>
- Institut de la statistique du Québec. (2023, novembre). *Panorama des régions du Québec: édition 2023*. Gouvernement du Québec. <https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/panorama-des-regions-du-quebec-edition-2023.pdf>
- Kern, G., Holgado, S. et Cottin, M. (2015). Cinquante nuances de cycle de vie. *Les cahiers du numériques*, 11(2), 37-76. <https://doi.org/10.3166/lcn.11.2.37-76>
- Lemay, Y. et Klein, A. (2014). Les archives définitives : un début de parcours. Revisiter le cycle de vie et le Records continuum. *Archivaria*, (77), 73-102.  
<https://bibliopiaf.ebsi.umontreal.ca/bibliographie/V14WRMA5>
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. RLRQ, c. A-2.1. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/a-2.1>
- Ministère de la Cybersécurité et du Numérique. (2024, juillet). *Propulser l'administration publique numérique de demain : stratégie gouvernementale de cybersécurité et du numérique 2024-2028*.  
<https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/cybersecurite numerique/Publications/Strategie cybersecurite numerique 2 024-2028/Strategie cybersecurite numerique 2024-2028.pdf>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2022, mars). *Plus humain, plus performant : plan pour mettre en œuvre les changements nécessaires en santé* (publication no 21-210-216F).  
[https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/gouvernement/MCE/memoires/Plan\\_Sante.pdf](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/gouvernement/MCE/memoires/Plan_Sante.pdf)
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2023, novembre). *Plan stratégique 2023-2027* (publication no 23-717-01W). [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/sante-services-sociaux/publications-adm/plan-strategique/PL\\_23-717-01W\\_MSSS.pdf](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/sante-services-sociaux/publications-adm/plan-strategique/PL_23-717-01W_MSSS.pdf)
- Penn, I. A. (1983). Understanding the Life Cycle Concept of Records Management. *Records Management Quarterly*, 17(3), 5-8, 41.
- Pérotin, Y. (1961). L'administration et les trois âges des archives. *Seine et Paris*, (20), 31-33.
- Salaün, J.-M.(dir.) et Arsenault, C. (dir.).(2009). Introduction aux sciences de l'information, sous la direction de Jean-Michel Salaün et de Clément Arsenault, Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal en collaboration avec La Découverte. (2009, août), École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI). Livre *Introduction aux sciences de l'information*. Université de Montréal. [Les sciences de l'information - École de bibliothéconomie et des sciences de l'information - Université de Montréal \(umontreal.ca\)](https://ebsi.umontreal.ca/les-sciences-de-l-information-ecole-de-bibliothecomie-et-des-sciences-de-l-information-universite-de-montreal)

Upward, F. (1997). Structuring the Records Continuum - Part Two: Structuration Theory and Recordkeeping (Information Technology). *Archives and Manuscripts*, 25(1), 10-35.  
<http://www.infotech.monash.edu.au/research/groups/rcrg/publications/recordscontinuum-fupp2.html>

Upward, F. (1996). Structuring the Records Continuum - Part One: Postcustodial Principles and Properties (Information Technology). *Archives and Manuscripts*, 24(2), 268-285.  
<http://www.infotech.monash.edu.au/research/groups/rcrg/publications/recordscontinuum-fupp1.html>

## 7. MÉCANISME DE SUIVI ET DE RÉVISION

Le présent cadre de référence pourra être révisé, en tout temps, selon les besoins.

Par défaut, le cadre de référence sera révisé au minimum tous les cinq (5) ans à partir de sa date d'entrée en vigueur.

## 8. DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Pour une interprétation du texte ou pour une demande de renseignements concernant le présent cadre de référence, veuillez communiquer avec :

**Service de la gestion stratégique de l'information (GSI)**  
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)  
Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides  
500, boul. des Laurentides, local 011  
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2  
par [Octopus](#) disponible sur l'intranet :  
[Intranet du CISSS > Requêtes > DQEPE \(Octopus\) > DQEPE-GSI](#)



*Centre intégré  
de santé  
et de services sociaux  
des Laurentides*

**Québec** 