

**LA CLASSIFICATION DES DOCUMENTS
INSTITUTIONNELS DANS LES
MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT
DU QUÉBEC
ET LE DÉFI INFORMATIQUE**

Collection en ingénierie documentaire : 9

Août 1998

**Réalisé dans le cadre du Chantier en ingénierie documentaire
Coordonné par : Richard Parent et Nicole Boulet**

**Auteurs : Louise Gagnon-Arguin et Rabii Bannouri, École de bibliothéconomie et
des sciences de l'information, Université de Montréal.**

**Conseil du trésor
Sous-secrétariat à l'information gouvernementale
et aux ressources informationnelles**

LE PRÉSENT RAPPORT

VOISE TROIS OBJECTIFS :

Rappeler, par une revue de la littérature, les principes et pratiques relatifs à la classification des documents dans les organisations, particulièrement ceux développés dans le contexte québécois ;

identifier, par une étude des classifications pour les documents papier et des entrevues avec le personnel, certaines caractéristiques relatives aux pratiques de classification et de repérage au gouvernement du Québec

dégager des recommandations utiles aux prises de décision en vue de la mise en place de classification pour les documents électroniques.

Ce rapport ne prétend pas constituer une étude globale de la question. Toutefois, il fournit des pistes de réflexion et des assises théoriques pour situer la classification des documents électroniques dans le Chantier en ingénierie documentaire entrepris par le gouvernement du Québec.

Table des matières

INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 - CLASSIFICATION DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS : PRINCIPES ET MÉTHODES.....	3
1.1 Définition et base de la classification	3
1.2 Principaux objectifs de la classification.....	4
1.2.1 Les objectifs opérationnels	4
1.2.2 Objectifs stratégiques	5
CHAPITRE 2 - L'ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE, LA CLASSIFICATION ET LES DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES.....	8
2.1 Multiplicité du nombre de créateurs et de gestionnaires de l'information institutionnelle.....	9
2.2 Diversification des modes de structuration de l'information.....	10
2.3 Modification du lien entre la classification et le repérage de l'information	11
2.4 Multiplication des modes de repérage de l'information	11
2.5 Effets « pernicieux » des capacités d'emmagasinage.....	12
2.6 Nécessité de la description du contexte du document (métadonnées).....	12
2.7 Exigences des lois sur l'accès et sur les archives.....	13
2.8 Difficultés d'identification du créateur.....	13
2.9 Contraintes techniques de l'informatique.....	14
CHAPITRE 3 - ANALYSE DES CLASSIFICATIONS ET ENTREVUES AUPRÈS DES USAGERS ..	15
3.1 Analyse des classifications existantes.....	15
3.1.1 Nature des outils de classification	16
3.1.2 Objectifs de la classification	16
3.1.3 Genre de documents visés	18
3.1.4 Utilisateurs et directives d'utilisation	18
3.1.5 Fonctions et activités couvertes	19
3.1.6 Liens avec le programme de gestion des documents.....	19
3.2 Analyse des entrevues :	20
3.2.1 Profil des personnes rencontrées.....	21
3.2.2 Classification des documents papier	22
3.2.3 Classification des documents électroniques.....	23
3.2.4 Classifications et organisation de l'information	25
3.2.5 Classifications et repérage	25
3.2.6 Classification et conservation	26
3.2.7 Classifications et autres outils de gestion	27
RECOMMANDATIONS.....	30
BIBLIOGRAPHIE	36

INTRODUCTION

L'arrivée de l'informatique dans l'administration publique québécoise depuis les années 1960 n'a pas, au départ, bousculé la dynamique de la gestion documentaire, l'objet de cette dernière demeurant essentiellement la gestion du document sur support papier et l'outil informatique étant limité, à ses débuts, à la gestion des bases de données. Les pratiques de gestion des documents et des archives n'ont donc pas été modifiées sous la pression de cette première vague d'informatisation dans l'administration gouvernementale et les nouveaux supports documentaires n'y ont que peu ou pas été intégrés à cette étape.

C'est l'arrivée de la bureautique et la micro-informatique qui a vite imposé à l'administration de nouvelles pratiques, de nouveaux standards de gestion et d'organisation du travail en général, y compris dans le domaine de la gestion des documents et des archives et celui de la création de l'information. Ainsi, l'informatique a d'abord favorisé un nouveau mode de gestion des outils documentaires. Selon une enquête menée auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec en 1988, les plans de classification et les calendriers de conservation étaient informatisés dans plus de 80 % des ministères (Doyle, 1989, p.72). Mais l'effet le plus significatif concerne le support même de l'information. Le document électronique s'impose désormais comme substitut ou en parallèle au document papier. Son apparition a d'importantes répercussions sur la création, l'organisation et le contrôle des documents (Saulnier, 1997-1998, p. 58).

L'obligation de classer les documents s'appuie, au Québec sur la *Loi d'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-21.1, a. 16¹) (Loi d'accès) adoptée en 1982 même si certains ministères ou organismes s'étaient déjà dotés de cet outil documentaire. Cette loi exige que les ministères et les organismes visés fournissent une « liste de classement » de leurs documents comme moyen de favoriser l'accès aux documents en vue d'une meilleure transparence administrative (Lemieux, 1995 ; Ouellette, 1995 ; Frenière, 1992). Ce cadre était donc considéré aussi comme un instrument de repérage.

C'est pour répondre à ces besoins - organisation et repérage - pour lesquels elles avaient déjà démontré leur efficacité, que se sont donc développées des classifications pour les documents sur support papier et que se pose actuellement le problème de son utilisation pour le document électronique.

Les documents électroniques recouvrent généralement la même typologie que les documents produits sur support papier, la classification développée pour l'un devrait donc s'appliquer à l'autre. Toutefois, la technologie servant à créer, à gérer et à conserver les documents électroniques affecte considérablement l'application pratique des méthodes développées en gestion des documents, dont la classification. La nécessité de redéfinir cette activité s'impose donc mais la recherche de solutions doit s'appuyer d'abord sur le respect des principes archivistiques et sur les expériences pratiques concluantes afin de soumettre des solutions satisfaisantes professionnellement aux exigences de la technologie.

Pourquoi et à quelles fins est créée et utilisée la classification dans l'organisation de l'information institutionnelle ? Quelles sont les capacités des classifications actuellement en

¹ L'article se lit comme suit : « Un organisme public doit classer ses documents de manière à permettre le repérage. Il doit établir et tenir à jour une liste de classement indiquant l'ordre selon lequel les documents sont classés. Elle doit être suffisamment précise pour faciliter l'exercice du droit d'accès ».

vigueur pour le document papier de répondre aux objectifs pour lesquels elles ont été créées, mais aussi aux besoins d'organisation des documents électroniques ? Sur quelles assises théoriques et pratiques doivent reposer les solutions informatiques d'organisation de l'information ?

Pour répondre à ces questions, le présent rapport rappelle, dans ses grandes lignes, quelques éléments « théoriques » de la classification appliquée aux documents administratifs qui ont un caractère institutionnel². Il aborde ensuite la situation de la gestion du document électronique. De plus, en se basant sur une analyse des classifications existantes dans différents ministères pour les documents papier et sur une enquête auprès des utilisateurs de la bureautique et de la micro-informatique, il dégager les pratiques les plus significatives pour une saine gestion de l'information y compris celle sur support électronique. En conclusion, il met en évidence les considérations qui, et de la théorie et de la pratique, peuvent servir de lignes directrices à la mise en place d'une classification des documents électroniques dans une organisation.

² Dans le contexte du Chantier en ingénierie documentaire, tout document devant être conservé sous la responsabilité de l'organisation (plutôt que d'un individu) est qualifié « d'institutionnel ».

CHAPITRE 1

CLASSIFICATION DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS : PRINCIPES ET MÉTHODES

La présente étude se base sur la littérature en archivistique et en gestion des documents. Elle s'inspire tant des articles publiés dans des revues spécialisées québécoises, françaises ou américaines sur le sujet que des manuels publiés. Elle retient particulièrement les expériences qui relient la production du document (bureautique) à son intégration à l'ensemble de l'information produite par l'organisation (intranet). Elle considère aussi les exigences de la conservation de cette information. Il s'agit donc d'études sur la classification « dans les bureaux » qui tiennent compte des personnes qui doivent l'utiliser dans le cadre de leur travail, les secrétaires, de ceux qui doivent y avoir recours pour les décisions, les gestionnaires ou de ceux qui ont à la gérer, les gestionnaires de documents. La présente étude ne couvre pas la littérature portant sur les différents systèmes de classification, ceux utilisés dans les bibliothèques, par exemple. Elle n'aborde pas non plus les classifications automatiques ou celles s'appuyant sur l'intelligence artificielle, ces classifications devant s'appuyer d'abord sur les exigences propres à la classification des documents administratifs pour être appliquées dans les organisations.

Après avoir défini la classification, cette revue de la littérature rappelle ses principales fonctions et en présente les différentes caractéristiques.

1.1 Définition et base de la classification

La classification, c'est l'organisation intellectuelle des grandes activités d'une organisation, activités reliées à sa fonction de gestion et à sa mission propre.

Définition de la classification :

La classification des documents administratifs se définit comme une structure hiérarchique et logique des documents sur tout support, produits ou reçus dans le cadre des activités d'une organisation ou d'une personne et permettant le regroupement intellectuel ou physique de ces documents et de l'information qu'ils contiennent, leur repérage et leur interprétation par l'ensemble du personnel de l'organisation ou par des utilisateurs éventuels.

Cette définition reprend en la complétant celles que l'on retrouve dans les différents manuels de gestion de documents et d'archivistique (Couture et Rousseau, 1982 ; Rousseau et Couture, 1994 ; Roberge, 1983 ; Robek, 1987). Elle tient compte de l'évolution des supports (y compris les documents multimédias, les documents électroniques, les photographies), des exigences relatives à la reconnaissance du contexte de création pour l'interprétation de l'information dans le temps et de la base sur laquelle elle repose, à savoir, les activités d'une organisation³.

La littérature démontre que la pensée et la pratique ont évolué sur le choix de la base devant servir à l'élaboration des classifications dans les organisations. Ainsi, l'organigramme a présenté un certain intérêt par sa facilité d'utilisation. Les grandes classes de la classification portaient le

³ La classification « is logical and standardized activity (from major to minor elements); practical activity (not academic); simple, functional, retention conscious activity (grouping similar subjects together); mutually exclusive activity (not ambiguous); and finally, flexible activity (allowing addition) (Dobrica, 1995, p.6).

nom du service ou de la direction apparaissant dans l'organigramme, comme par exemple, Direction des communications, Direction des finances, etc. Toutefois, cet usage s'est révélé fragile à cause des modifications fréquentes des organigrammes dans le temps. La classification par sujet au niveau des grandes classes a été aussi abandonnée à cause de l'impossibilité de rendre compte du contexte de création, exigences essentielles à l'interprétation de l'information contenue dans le document. Des sujets comme Communication intègrent-ils les documents de communication ou sur la communication (Couture et Rousseau, 1982 ; Rousseau et Couture, 1994 ; Héon, 1995). *C'est autour des activités ou des fonctions que s'est faite l'unanimité depuis les années 1970. Ainsi l'on retrouvera, dans les classifications actuelles, des classes qui s'intitulent Gestion des communications, Gestion des ressources financières, qui correspondent aux activités d'un ministère, par exemple, et qui situent le contexte dans lequel un document a été créé. Les classifications actuelles reposent donc sur cette base.*

1.2 Principaux objectifs de la classification

La classification vise des objectifs opérationnels et des objectifs stratégiques.

1.2.1 Les objectifs opérationnels

L'organisation

La classification a pour objectif premier l'organisation des documents. « La classification permet un regroupement logique des documents par fonction, par sujet⁴, et selon tout autre critère sélectionné à la suite de l'analyse de contenu » (CRÉPUQ, 1994, p.6). Et pour que ce « regroupement logique » soit efficace, il doit rejoindre l'ensemble des documents d'une même organisation. Roberge affirme à ce sujet que *pour organiser et traiter, à partir des mêmes critères et des mêmes méthodes, les documents produits ou reçus, il importe, au départ, de les identifier à partir d'un système institutionnel unique.*

Cette structure permettra en effet de reconstituer d'abord intellectuellement, ensuite matériellement les dossiers, peu importe la répartition physique de l'information/documents (Roberge, 1992, p.135).

Le repérage

La classification, en organisant l'information, en facilite le repérage que ce soit pour les besoins administratifs immédiats ou pour les besoins des utilisateurs potentiels (Vigneau, 1996, p.31 ;

⁴ Le terme « sujet » est entendu ici, non comme classe principale de la classification tel que défini précédemment. Toutefois, le sujet peut servir à certaines formes de regroupements des documents à des niveaux inférieurs.

Rousseau, 1979, p.4 ; Université de Montréal, 1989, p.1 ; Roberge, 1992, p.217 ; Ouellette, 1993, p.11.). «Le plan de classification constitue *le premier instrument de repérage intellectuel des documents* à quelque niveau documentaire que ce soit, facilitant ainsi le processus de prise de décision et les démarches de recherche administrative. » (Héon, 1995, p.77).

Il faut noter que, dans le cas des documents électroniques, le repérage n'est pas aussi lié à la classification que pour les documents sur support papier, les systèmes informatiques proposant aussi d'autres moyens pour effectuer cette tâche. Comme l'on verra plus loin, la classification demeure, toutefois, une forme utilisée entre autres par les administrateurs pour rechercher l'information.

L'interprétation de l'information

La classification permet de rattacher un document aux autres documents qui se rapportent à une activité, à un dossier ou à une affaire. Elle permet ainsi de constituer, au fur et à mesure, les témoignages de cette activité et sa reconstitution dans le temps. C'est elle qui « permet à une partie de se joindre à l'ensemble déjà créé » (Eastwood, 1995, p.100).

La classification

C'est pour cette raison qu'il est essentiel à l'archiviste et au gestionnaire de documents, peu importe la technologie de leur création ou de leur transmission, de savoir d'où proviennent les données dont ils veulent se servir » (Lambert, 1994, p.204).

1.2.2 Objectifs stratégiques

La classification répond aussi à plusieurs autres objectifs que nous qualifions de « stratégiques » en ce qu'ils n'en sont les buts premiers mais qui demeurent très importants. Il s'agit d'objectifs relatifs à la gestion de l'information, au respect de la législation, au témoignage dans le temps (évolution des fonctions), au maintien de la valeur probante et à la participation à la conservation.

Un instrument de gestion de l'information

La classification favorise les activités de gestion de l'organisation en ce *qu'elle réglemente l'organisation de l'information*. La classification élaborée par une organisation s'inscrit dans un « guide » de la classification qui normalise son application. Ce guide est « un instrument de gestion permettant et réglementant la mise en place d'une structure uniforme ou officielle de classification puis de classement des documents d'une personne physique ou morale (Rousseau et Couture, 1994, p.287). Elle fournit un « cadre commun de référence et de procédures » (Héon, 1995, p.77).

Au gouvernement du Québec, la classification comme instrument de gestion s'appuie sur le Décret du 9 août 1985 relatif à « La politique de gestion des documents actifs (GDA) du Gouvernement » (Frenière, 1992, p.67). Ce texte a concrètement amené tous les ministères et les

organismes gouvernementaux à élaborer et à appliquer un plan de classification ainsi qu'un calendrier de conservation à leurs documents.

Les documents classés *participent aussi à la rentabilité et à l'efficacité des actions administratives* par « l'accélération et la systématisation du rangement des documents, la diminution de l'impact engendré par la mobilité des ressources humaines associées à son maintien, l'accroissement de la stabilité, de la continuité et de l'efficacité administrative ainsi qu'une meilleure assurance pour la protection et l'accès à l'information » (CRÉPUQ, 1994, p.6). De plus, elle participe à l'uniformisation du vocabulaire tant par le choix des termes dans la classification même que dans celui de l'index qui l'accompagne.

La classification constitue aussi *un instrument de gestion à court, moyen et long terme de l'information*. Le cadre d'organisation répond aux besoins immédiats d'information mais il assure aussi la continuité et facilite la création d'autres outils de gestion. « Le système de classification choisi constitue dans une perspective à long terme l'élément le plus important d'un programme de gestion des documents, [car il influencera] la création des index de repérage, la confection d'inventaires pour le déclassement, l'élimination et l'archivage des dossiers » (Jacques Renaud, cité par Héon, 1995, p.77). « La classification facilite la conservation et la protection efficace des archives » (Ouellette, 1993, p.11).

Le respect de la législation sur l'accès aux documents⁵

La loi sur l'accès aux documents des organismes publics fait *obligation aux organismes publics de classer leurs documents organiques* « Un organisme public doit classer ses documents de manière à en permettre le repérage. Il doit établir et tenir à jour une liste de classement indiquant l'ordre selon lequel les documents sont classés. Elle doit être suffisamment précise pour faciliter l'exercice du droit d'accès » (L.R.Q., Ch.A-2.1, article 16).

Cette obligation vise « moins [à] répondre aux besoins de l'administration dans le domaine de la gestion des archives que d'assurer au public un accès aux documents des organismes publics (Ouellette, 1993, p.12). C'est ce qui explique les termes généraux de cette obligation d'établir et tenir à jour une liste de classement. Toutefois, il s'agit d'un article par lequel le législateur « a touché le plus directement l'organisation de l'information administrative » (Couture, cité dans Lemieux, 1995, p.16).

⁵ Le respect de la législation sur l'accès aux documents constitue un objectif incontournable; il est donc plus qu'un objectif secondaire. Si nous l'avons mis ici, c'est parce qu'il est secondaire aux objectifs « intellectuels » de la classification. Dans la pratique, il devient essentiel parce qu'il rend obligatoire la création de cet outil documentaire.

La base de la constitution du fonds ⁶

La classification *constitue la base de la constitution du fonds d'une organisation.*

« Le plan de classification fournit la preuve tangible de l'application du principe de respect du fonds d'archives. C'est par lui que seront fixées les limites externes des fonds (plan de classification général) et les structures internes des mêmes fonds (plan de classification spécifique) » (Héon, 1995, p.77).

C'est par elle aussi que *s'organise l'information tout au long des activités d'une organisation...* ce qu'on oublie souvent dans cette opération quasi quotidienne de classement,

c'est que ce sont les documents organiques accumulés au fil des jours qui constituent ce qu'on appelle le second volet du principe de provenance, à savoir l'ordre original faisant en sorte que les documents témoignent non seulement des activités et fonctions « mais aussi de leur importance administrative dans l'organisation (Saulnier, 1997-1998, p.60). « ...Nous sommes convaincu [sic] que le respect des fonds, considéré à son second degré, est essentiel à une complète valeur de témoignage même si l'existence du fonds d'archives n'en dépend pas » (Couture et Rousseau, 1994, 66, cité dans Saulnier, 1997-1998, p.60).

Ille témoigne de l'évolution des fonctions de l'organisation. « Outre d'assurer le respect de la provenance, le plan de classification permet aussi d'assurer le respect du second volet du principe du respect des fonds - respect de classement interne initialement établi par l'organisme producteur - puisque l'organisation donnée aux documents reste la même aux stades subséquents, semi-actif ou inactif » (Eastwood, 1992, p.102). Cette organisation permet donc de rendre compte de l'évolution des fonctions et des responsabilités de l'organisme concerné.

La classification des documents sur support papier répond à ces divers objectifs. Toutefois, les mêmes exigences demeurent pour le document électronique. Reste à voir si les possibilités ou les limites de la technologie permettent de les poursuivre ou en favorisent la réalisation. C'est ce que nous verrons plus loin.

⁶ Un « fonds » se définit comme « l'ensemble des documents de toute nature que tout corps administratif, toute personne physique ou morale, a automatiquement et organiquement réunis en raison même de ses fonctions ou de son activité » James Lambert et Jean-Pierre Therrien, « Le principe du respect des fonds : une synthèse des opinions et des pratiques québécoises ». In : Eastwood, Terry, éd. *Le fonds d'archives : de la théorie à la pratique*. Ottawa, Bureau canadien des archives, 1992, p. 97.

CHAPITRE 2

L'ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE, LA CLASSIFICATION ET LES DOCUMENTS ÉLECTRONIQUES

Dans cette partie, nous avons réuni différentes considérations relatives à l'environnement informatique et ses effets directs ou indirects sur la classification en général et sur la classification des documents électroniques elle-même. Les études actuelles sur le sujet portent sur des expériences ou des recherches relatives à l'un ou l'autre aspect de la situation de la gestion des documents dans un environnement informatique et la gestion des documents informatiques.

De façon générale, les auteurs tracent un portrait assez négatif de l'état actuel de la gestion des documents électroniques. Les organisations commencent seulement à les intégrer au programme de gestion de l'information. En 1994, lors d'une enquête dans les universités québécoises, l'on constatait que *la plupart des organisations disposent d'un programme de gestion des documents qui, souvent, n'intègre pas les documents informatiques.* (souligner par nous) [...] la quasi-absence[...]de politiques, de normes, méthodes et procédures requises pour une gestion complète et intégrée de documents informatiques institutionnels... » (CRÉPUQ, 1994, p.1-2). La solution actuelle adoptée face à ce problème semble être de développer une gestion appliquée aux documents électroniques parallèlement à celle du document sur support papier.

Un « faux espoir » est né de l'avènement de l'informatique. Le mirage du « bureau sans papier » et la fascination qu'exerce l'outil informatique, de plus en plus convivial et performant, ont fait croire à une prochaine éclipse du document papier, voire à sa disparition pure et simple. Cela n'a pas tardé à affaiblir l'intérêt pour la gestion du document papier par les outils déjà disponibles et à un laisser-aller dans la gestion de l'information sur nouveaux supports.

L'on reconnaît que la gestion actuelle aura des effets irréparables qu'il faut s'efforcer toutefois de contrer le plus rapidement possible. Ainsi, au gouvernement fédéral, l'on constate que...*chaque employé détient une grande part de responsabilité quant à la gestion des documents électroniques* (souligner par nous). Il jouit de beaucoup de liberté pour identifier et organiser les documents électroniques. D'une part, *il peut, en très peu de temps, effacer des documents importants* (souligner par nous). D'autre part, il lui est facile d'oublier d'envoyer ses documents au bureau des documents papier quand il est membre d'un réseau de communications électronique. À long terme, nous ne connaissons pas encore toutes les répercussions des négligences actuelles et des lacunes de procédures pour faciliter la mise en place et l'utilisation des nouveaux systèmes d'information (Murray-Lachapelle, 1994, p.179).

Cette situation n'est toutefois pas irréparable et la sensibilisation à ce phénomène dans les organisations laisse croire à la prise en charge de plus en plus fréquente de la nouvelle réalité

informatique dans la gestion de l'information, d'autant plus que l'outil informatique offre de possibilités utiles à la gestion.

En partant de l'hypothèse que la classification des documents électroniques doit répondre aux objectifs présentés ci-devant - organisation, repérage, interprétation, réglementation, respect des lois et constitution du fonds -, quelles sont les réalités de l'environnement informatique des bureaux qui auront un impact sur la classification et dont il faut tenir compte dans son établissement pour le document électronique ?

2.1 Multiplicité du nombre de créateurs et de gestionnaires de l'information institutionnelle

Tout d'abord, l'environnement informatique *augmente le nombre de créateurs et de gestionnaires de l'information institutionnelle.* L'utilisation des ordinateurs personnels a pour effet de décentraliser la production de documents, les secrétaires n'étant plus les seules personnes à saisir ou à créer des documents dans un service. Elles en partagent la production avec d'autres employés : directeur, professionnel, cadre, etc., soit avec toute personne qui dispose d'un micro-ordinateur.

Ces « nouveaux créateurs » connaissent généralement l'utilisation et la gestion de l'information à partir des logiciels qu'ils utilisent. Toutefois, les documents électroniques qu'ils produisent font partie de l'information institutionnelle, donc devraient être classifiés selon le cadre de classification élaboré pour le ministère ou l'organisme. Ainsi, si la production de documents relève de la connaissance du traitement de texte ou de l'application de bases de données, la classification institutionnelle de ces documents relève, quant à elle, de la connaissance de cette classification, donc de notions de gestion de documents propres à cette organisation. *Les créateurs traditionnels ou nouveaux deviennent autant d'intervenants dans l'organisation de l'information et des documents il faut leur fournir les moyens de gérer cette information par la classification.*

Les conséquences de la décentralisation de la création de l'information et de son partage entre plusieurs genres de créateurs se répercutent sur la prise de décision. Elles affectent aussi les intérêts de l'organisation qui peut se retrouver dans l'impossibilité de faire valoir ses droits et de démontrer ses actions à l'appui d'une preuve. Elles ont aussi des effets sur la constitution de la mémoire de l'organisation à cause des décisions arbitraires qui sont prises, entre autres pour aérer les espaces-disques sans référence aux calendriers de conservation (Saulnier, 1998, p.58-59).

L'accessibilité aux outils informatiques a contribué à la décentralisation des tâches. Néanmoins, la télématique ou les réseaux permettent de les relier (Vigneau, 1996, p.39), d'où l'importance de la mise en place d'un système de classification intégrateur et la présence d'un maître d'œuvre à l'intérieur d'un même ministère.

De ces considérations, il découle que...

1. *Plus le nombre de créateurs est grand, plus un plan de classification s'impose pour assurer le contrôle de l'information (2.1)*
2. *Plus le nombre d'utilisateurs est grand, plus le plan de classification doit être simple pour en faciliter l'utilisation (2.1).*

2.2 Diversification des modes de structuration de l'information

Dans plusieurs organisations, il existe maintenant deux types de classification officiels. Il y a celle adoptée pour les documents papier et celle pour les documents électroniques. De plus, chaque utilisateur d'un poste de travail organise ses documents selon les possibilités que lui offre le système informatique dont il dispose ou la structure offerte par le logiciel de traitement de texte dans le cas de documents produits avec celui-ci.

La classification des documents sur support papier présente l'ensemble des activités de l'organisation. Il s'agit d'une structure hiérarchique qui respecte « l'antériorité de l'identification générale sur l'identification détaillée » (Roberge, 1985, p.17). Elle organise l'activité générale par rapport aux activités spécifiques, les types de documents ou les sujets par rapport à des éléments de ces activités. Elle permet l'identification de fonctions, d'éléments chronologiques ou d'informations nominatives. La hiérarchie peut comporter des subdivisions à plusieurs niveaux. Roberge en reconnaît jusqu'à sept dans sa classification universelle (Roberge, 1985). La coutume en retient de cinq à sept.

Les différentes divisions de la classification se traduisent par des cotes plus ou moins significatives (cotes primaire, secondaire, etc.) qui servent au classement physique des documents⁷. Plusieurs cadres ou plans de classification comprennent aussi des directives pour créer un dossier, l'identifier et le constituer. Il s'agit à ce moment d'un véritable guide de classification qui sert de directives ayant pouvoir de réglementation.

Les classifications des documents électroniques produites actuellement comportent plusieurs des mêmes caractéristiques. Elles peuvent se présenter sous forme papier ou être disponibles sous forme électronique. Les cotes sont toujours des numéros ou encore peuvent reprendre les premières lettres des activités. Dans le premier cas, les activités continuent à être organisées de façon hiérarchique. Dans l'autre cas, elles se placent par ordre alphabétique.

Les logiciels de traitement de texte ou les systèmes informatiques permettent l'organisation par répertoire. Ces répertoires doivent être nommés selon les contraintes de ces logiciels.

La structure offerte par les postes de travail propose une organisation logique mais elle n'est efficace que si elle est précédée d'une démarche de structuration intellectuelle de l'information que l'on y place. Autrement, cette structure n'a d'apparence que le nom et n'a aucune efficacité sur l'organisation réelle de l'information.

⁷ « Classement » est entendu ici dans le sens d'organisation physique tandis que « classification » est utilisée dans le sens d'organisation intellectuelle. Ainsi, placer un document dans un fichier ou un répertoire « électronique » peut relever autant du classement que de la classification selon que ce fichier sert à regrouper intellectuellement ou physiquement des documents. Un tel regroupement intellectuel peut donner une valeur probante à un document.

De ces considérations, il découle que...

3. *D'une part, les systèmes informatiques et les logiciels de traitement de texte fournissent leur propre méthode d'organisation de l'information (2.2).*
4. *D'autre part, la coutume développée par la classification des documents papier a fait ses preuves (2.2).*
5. *Les recherches vers une solution pour l'unification des classifications doivent se situer dans l'axe des classifications du document papier tout en intégrant les possibilités de l'informatique (2.2).*
6. *Les mêmes considérations doivent prévaloir pour classifier les documents non textuels ou informatiques que pour les documents papier. Il est inévitable de se référer à des notions de regroupement hiérarchique, de liens logiques et d'exclusivité mutuelle entre les regroupements qu'à celles de base et de critères de division, que le document soit analogique ou électronique (2.2)*

2.3 Modification du lien entre la classification et le repérage de l'information

L'organisation intellectuelle de l'information institutionnelle permet le repérage de cette information. C'est d'ailleurs à ce titre que la loi d'accès aux documents la considérait comme un moyen de connaître l'information détenue par les organisations.

Les documents électroniques peuvent être repérés sans le « passage » par leur organisation intellectuelle. Cela modifie le lien qui existait entre la classification et le repérage. Ainsi, les efforts actuels des organisations afin de normaliser les titres de répertoires, de fichiers, de types de documents sont faits d'abord pour faciliter le repérage et non pas principalement dans le but d'organiser l'information. D'où l'importance de revoir le rôle de l'un et de l'autre et d'en déduire les conséquences qui s'imposent pour la gestion de l'ensemble des documents qu'ils soient sur support papier ou sur support électronique.

De ces considérations, il découle que ...

7. *Même si les documents électroniques peuvent être repérés sans le passage par l'organisation intellectuelle, le rôle de la classification demeure essentiel en raison de ses finalités plus étendues que le seul repérage (2.3).*

2.4 Multiplication des modes de repérage de l'information

L'environnement informatique présente de multiples possibilités de repérage de l'information. Qu'il s'agisse ici de rappeler les plus couramment utilisés dans les organisations. Le repérage d'un document lui-même est possible par ses différentes caractéristiques (nom attribué, format, dimension du fichier, date de création, mots-clés, nom du créateur, etc.).

Certains logiciels permettent aussi la recherche dans le texte lui-même, indépendamment de sa forme. Ils permettent donc la recherche « plein texte ». Le logiciel *Naturel* en est un exemple. D'autres logiciels comme SATO rendent possibles une recherche « plein texte » mais en y permettant des approches syntaxo-linguistiques pour augmenter la performance et la pertinence des réponses obtenues.

Certains moteurs de recherche permettent une recherche logique et selon une organisation préalable de l'information tel Yahoo utilisé dans Internet.

Cette présentation des possibilités de recherche dans un environnement informatique est sommaire. Son objectif est de souligner cette nouvelle possibilité et de permettre de situer la classification dans ce nouveau contexte.

De ces considérations, il découle que...

8. *L'environnement informatique multiplie les possibilités de repérage de l'information (2.4) ;*
 8a. *L'information structurée par la classification constitue un mode de repérage logique permis et utilisable dans un environnement informatique.*

2.5 Effets « pernicieux » des capacités d'emmagasiner

La capacité des mémoires d'ordinateurs d'emmagasiner de l'information incite les créateurs à accumuler des documents dans leur poste de travail ou sur les espaces qui leur sont réservés sur le serveur. Les risques de déperdition de documents augmentent à mesure que le volume d'information augmente dans ces espaces. Ces risques se décuplent avec la rotation du personnel et la banalisation de l'outil informatique.

De cette considération, il découle que...

9. *Les micro-ordinateurs peuvent emmagasiner beaucoup d'informations non-classifiées et parfois même « non-déclarées », ce qui entraîne des conséquences sur l'organisation et l'utilisation de l'information (2.5).*

2.6 Nécessité de la description du contexte du document (métadonnées)

Si la production du document dépend d'une base de données, des métadonnées seront aussi générées pour situer le contexte de création. Il s'agit alors d'assurer l'interprétation de l'information. David Bearman présente les métadonnées en les définissant comme « systems of information describing information systems » (Bearman, 1989, p.37). Cette approche systémique des métadonnées que prône Bearman est le plus souvent défendue par les archivistes, en tant que gestionnaires des documents à valeur historique et de recherche. Ceux-ci soutiennent, d'un autre côté, que les métadonnées jouent un rôle évident pour les gestionnaires de systèmes d'information eu égard aux besoins courants de gestion de l'organisation, en plus de préserver la valeur de témoignage des documents (MacNeil, 1995, p.28).

On reconnaît en effet aux métadonnées, dans le milieu archivistique, leur capacité à fournir des informations descriptives à propos du contexte de création des documents électroniques. C'est ce qui explique cet accord (Wallace, 1995, p.13) parmi les archivistes de documents électroniques, aux États-Unis du moins, sur la nécessité d'intervenir le plutôt possible dans le cycle de vie des systèmes d'information électronique car, dans l'environnement électronique, les données sont facilement transformables et peuvent être intégrées à une multitude de transactions, ce qui peut leur faire perdre leur contexte de création originel. Cette notion de contexte prime selon Bearman sur celle de contenu des archives (Bearman, 1989, p.28-38). La description archivistique traditionnelle permettait de rendre ce contexte de création et d'organisation à posteriori. Pour le document électronique, ces informations sont enregistrées lors de la création des documents.

MacNeil souligne également que les métadonnées sont créées et utilisées dans la conduite des affaires courantes de l'organisation. Ce sont des données de gestion qui renseignent sur d'autres données administratives que recèlent les systèmes d'information administratifs. C'est ce qui explique que les métadonnées soient jusque-là liées aux systèmes et non aux documents découlant ou non de ces systèmes (MacNeil, 1995,p.23).

De ces considérations découlent que :

10. *Les métadonnées sont nécessaires à l'interprétation de l'information dans le temps (2.6).*
11. *La description des documents inscrits dans les métadonnées se fait au moment de la création (2.6).*
12. *Les métadonnées doivent tenir compte de la classification (2.6).*

2.7 Exigences des lois sur l'accès et sur les archives

Aucun des textes de lois ou réglementaires régissant la gestion des documents ou visant en particulier la classification des documents administratifs, ne précise la nature des supports des documents à classer pour répondre à leurs exigences. Cela laisse présumer, comme le soulignent tous les auteurs québécois cités plus haut, que les documents électroniques sont visés par ces lois et règlements et que, par conséquent, leur classification est une obligation au même titre que les autres documents pour se conformer à la loi et aux réglementations à ce sujet.

De ces considérations découlent que...

13. *La loi sur l'accès aux documents vise implicitement les documents électroniques, donc les organisations doivent permettre l'accès aux documents électroniques par un « classement » adéquat (2.7).*
14. *La Loi sur les archives vise explicitement les documents électroniques dans sa définition des archives, donc, les organisations doivent les organiser, les évaluer et éventuellement les conserver (2.7),*

2.8 Difficultés d'identification du créateur

La notion de « créateur » sert de base à l'organisation des archives, étant prouvé que c'est par rapport et en relation avec le créateur que l'information trouve tout son sens et peut être interprétée correctement.

L'importance qu'a revêtu et revêt encore le principe de respect des fonds pour la discipline archivistique se trouve « malmené » aux yeux de certains archivistes à l'ère du document électronique. Les concepts de base des premier et second degrés de ce principe soit celui du « créateur » et celui de « l'ordre original » - l'ordre d'organisation de l'information donné par le créateur lui-même au moment de la création - peuvent s'appliquer différemment dans ce nouveau contexte.

Dans le cas de la micro-informatique, le créateur est lié au poste où a été créée l'information, ou aux dossiers constitués dans un serveur central si l'inscription d'un document doit obligatoirement comporter cette mention.

Dans le cas des bases de données, le caractère collectif qu'elles impliquent et la « fluidité » de ce type d'information (Bailey, 1988, citée dans Lambert, 1995, p.204 et dans CREPUQ, 1994, p.29), rendent, pour certains du moins, difficile d'identifier le créateur du fonds parmi les auteurs des données (CREPUQ, 1994, p.28 ; Maher, cité dans Lambert, 1995, p.204). L'on peut comprendre alors l'ignorance dont témoignent les systèmes informatiques à cet égard (Marcoux, 1994, p.85).

De ces considérations, il découle que...

15. *L'identification du créateur nécessaire à la constitution du fonds doit être repensée dans le contexte informatique (2.8).*
16. *L'identification du créateur demeure la clé de voûte de l'interprétation de l'information dans le temps (2.8).*
- 16a. *L'identification du créateur peut être reliée à la « responsabilité de la création de l'information (2.8) ».*

2.9 Contraintes techniques de l'informatique

La gestion des documents électroniques est assujettie à des contraintes techniques qui affectent ses applications : type de plate-forme informatique, qualité des équipements disponibles, capacité de mémoire, etc. (CRÉPUQ, 1994, p.7).

La contrainte qui affecte le plus la classification est celle imposée par la forme d'appellation des fichiers. Le nombre limité de caractères utilisés et la forme qu'ils doivent prendre rend leur interprétation difficile dans le temps en plus de favoriser la fantaisie de chacun des créateurs dans l'identification de leurs documents et dossiers. Les nouveaux systèmes tentent toutefois de corriger ces limites.

De ces considérations, il découle que...

17. Des directives relatives à l'uniformisation des titres de documents et de dossiers s'imposent afin de permettre le repérage et l'interprétation de l'information créée (2.9).

18. La classification constitue une des méthodes d'identification à explorer (2.9).

18a. Il doit exister un lien fonctionnel entre le document papier et le document électronique (2.9)

« Qu'il s'agisse de document sur papier ou de fichiers informatiques, le besoin de systématiser l'organisation de l'information [classifier] s'impose. » (CRÉPUQ, 1994, p.5). Ce besoin vient, selon la même étude du CRÉPUQ, d'un certain nombre de problèmes spécifiques résultant de l'utilisation simultanée de documents papier et d'autres électroniques. En effet, « [comment établir le lien entre] les dossiers divisés et répartis sur plusieurs supports, sans que n'existe sur un seul d'entre eux la vision globale de l'information requise ? ».

La nécessité de classer de manière uniforme les documents électroniques vient également de la décentralisation de la création et du stockage des documents, mais aussi de la multiplication incontrôlable des façons de les « classer » ou à défaut de les laisser s'entasser pêle-mêle. Les risques de déperdition de documents augmentent à mesure que le volume d'information augmente sur les postes et même sur les répertoires privés des serveurs. Risques décuplant avec la rotation du personnel et la banalisation de l'outil informatique. De plus en plus de personnes sont concernées dans l'organisation par le classement des documents. Cadres et professionnels sont aujourd'hui amenés à créer et à accumuler des documents électroniques.

Cette nécessité devient possibilité car elle se justifie sur un plan théorique. En effet, les mêmes considérations prévalent pour classer les documents non textuels ou informatiques que pour les documents papier. Il est inévitable de se référer à des notions de regroupement hiérarchique, de liens logiques et d'exclusivité mutuelle entre les regroupements qu'à celles de base et de critères de division, que le document soit analogique ou électronique.

Sur un plan juridique, la nécessité devient obligation, car la Loi sur les archives⁸ aussi bien que la loi d'accès ne font aucune distinction sur le support d'information⁹. Leurs exigences par rapport à la gestion des documents sont aussi valables pour les documents papier que pour toute autre catégorie de documents.

^{8,9} Gouvernement du Québec.- Loi sur les archives : L.R.Q., chapitre A-2-1, à jour au 27 janvier 1988 ([Québec], Éditeur officiel du Québec, 1988)

CHAPITRE 3

ANALYSE DES CLASSIFICATIONS ET ENTREVUES AUPRÈS DES USAGERS

Notre projet comporte aussi un volet portant sur l'étude du terrain. Ainsi, nous avons analysé des classifications existantes et réalisé des entrevues auprès de personnes susceptibles d'utiliser les classifications pour classer les documents ou pour les repérer.

Les plans de classification existent dans plusieurs ministères du gouvernement québécois. Ces plans se présentent sous forme papier mais aussi plusieurs sont informatisés. En 1988, sur 110 ministères et organismes ayant répondu à une enquête menée par les Archives nationales du Québec, plus de moitié ont déjà un plan de classification et pour 20 %, ce plan est en cours de réalisation (Doyle, 1989, p.51). On peut croire que ce taux est encore meilleur aujourd'hui. De plus, la même enquête permet de constater que l'élaboration d'un plan de classification est la porte d'entrée de la gestion documentaire. Ainsi, « ... plus de la moitié des entités gouvernementales, soit 53,3 %, a informatisé certains fonctions propres à la gestion des documents... On note également un taux d'informatisation particulièrement élevé chez les organisations gouvernementales déjà dotées d'un plan de classification uniforme. Comme si cette fonction de la gestion des documents constituait un point de départ à toute expérience d'informatisation de cette sphère d'activité ».

Les plans de classification sont donc un des outils documentaires les plus utilisés dans la gestion de l'information produite et reçue par les organisations.

De ces considérations, il découle que...

19. Si la classification des documents papier a constitué la porte d'entrée de la gestion des documents, il faut compter qu'il en soit de même pour la classification des documents électroniques ; d'où l'intérêt de travailler au développement de cette convergence (3).

3.1 Analyse des classifications existantes

Nous avons étudié les outils de classification disponibles. Pour les besoins de cette analyse documentaire, nous avons travaillé à partir d'une grille qui a permis de réunir selon un certain nombre d'axes, les données susceptibles de nous permettre de trouver des éléments de réponse à la problématique de départ. Quatre ministères ont été visés par l'étude. Ces milieux gouvernementaux ont établi, dans le cadre de leurs programmes de gestion des documents organiques, des outils de classification, dont la plus récente version a fait l'objet de cette analyse¹⁰

¹⁰ Bien que ces ministères aient développé des classifications pour les documents électroniques, nous avons voulu travailler à partir des classifications des documents sur support papier parce qu'elles contiennent plus d'information pour les objets de notre recherche. Toutefois, nous les avons consultées et en avons tiré des informations pour les conclusions de notre recherche.

3.1.1 Nature des outils de classification

Les classifications étudiées présentent toutes une structure intellectuelle hiérarchisée de l'ensemble des activités du ministère. Le plan proposé s'applique donc à tous les documents créés ou reçus par l'une ou l'autre de leurs directions ou de leurs services.

Les outils analysés portent comme titre « plan de classification », « guide de classification » ou « cadre de classification ». Dans les faits, il s'agit plus de guides puisque leur contenu déborde la seule organisation des activités.

Tels que conçus - introductions explicatives, présentation physique, organisation des différentes parties - ces outils permettent à leurs utilisateurs de comprendre la structure de classification et ses articulations, ainsi que la façon de la mettre en application et, s'il y a lieu, de la mettre à jour. Ils comportent aussi des explications sur le sens donné à la classe ou à l'une de ses parties et font les renvois nécessaires à d'autres classes. Ils expliquent le sens de chacune des parties du code numérique. Ils fournissent aussi des directives sur la façon de créer un dossier ou d'utiliser des subdivisions complémentaires proposées. Certains d'entre eux font même le lien entre les règles de conservation en indiquant le numéro de la règle s'appliquant aux dossiers concernés.

Le qualificatif « uniforme » est ajouté aux titres de deux outils sur quatre, pour suggérer l'idée d'uniformité de la classification et son applicabilité à tous les documents de l'organisme. Toutefois, sans en faire mention, les autres classifications s'appliquent aussi à l'ensemble des documents. Les guides reconnaissent ainsi que la classification constitue le point de réunion des documents du ministère affirmant, plus ou moins explicitement, que c'est sur la classification que se constitue le fonds documentaire du ministère.

Dans leur présentation physique, les outils font référence de quelques façons à leur reconnaissance officielle par le ministère, soit par la mention de sa date d'approbation, par une lettre d'introduction de l'autorité désignée, par l'utilisation du logo du ministère, etc.

De ces considérations, il découle que...

20. La classification s'applique à tous les documents du ministère (3.1.1).

21. La « classification uniforme » est à la base de la constitution du fonds documentaire du ministère (3.1.1).

22. La classification constitue un outil pratique d'application (choix des titres, méthodologie, etc.) (3.1.1).

23. La classification constitue un règlement ou une directive officielle devant être appliquée dans l'ensemble du ministère (3.1.1).

24. Le lien est établi entre la classification et le calendrier de conservation (3.1.1).

3.1.2 Objectifs de la classification

Les classifications étudiées énoncent différents objectifs qui, comparés à ceux déjà présentés précédemment, offrent le tableau suivant :

TABLEAU 1

TABLEAU COMPARATIF DES OBJECTIFS DE LA CLASSIFICATION ET DES OBJECTIFS PRÉSENTÉS DANS LES PLANS DE CLASSIFICATION DES MINISTÈRES	
OBJECTIFS DE LA CLASSIFICATION	OBJECTIFS DES CLASSIFICATIONS DES MINISTÈRES
1. L'organisation de l'information	Rationaliser et faciliter le classement
	Attribuer une cote pertinente à un sujet donné
	Constituer des dossiers complets sur un sujet donné
	Favoriser et assurer une organisation normalisée de l'information
2. Le repérage de l'information	Accélérer le repérage
3. L'interprétation de l'information	Constituer des dossiers complets sur un sujet donné
	Attribuer une cote pertinente à un sujet donné
4. La gestion	Accélérer la prise de décision
	Favoriser une saine gestion de l'information
	Se conformer à la politique ministérielle de gestion des documents
5. Le respect de la loi	Se conformer à la loi sur l'accès aux documents
6. La constitution du fonds	Uniformiser la classification des documents

Les objectifs « théoriques » de la classification se retrouvent de façon plus ou moins explicites parmi ceux présentés dans les quelques plans de classification analysés. Ils correspondent bien aux pratiques qui se sont développées au Québec à ce sujet. Les objectifs de gestion d'organisation et de gestion de l'information sont explicites et articulés de même que ceux relatifs au respect de la loi. La constitution du fonds n'est pas mentionnée explicitement dans les objectifs de la classification. C'est notre propre interprétation qui nous a fait joindre la classification à cet objectif parce que dans les faits, elle en est une conséquence. En réalité, elle n'est probablement pas dans la pensée des utilisateurs de la classification, la responsabilité de cette activité étant plutôt jugée du ressort des Archives nationales du Québec. Quant à l'interprétation de l'information, nous y avons relié deux objectifs. Ces deux objectifs conduisent à une meilleure interprétation de l'information. Il s'agit, en fait, d'une conséquence de la classification qu'il faudra de plus en plus mettre en évidence parce que, si pour le document papier, elle allait de soi, par la constitution du dossier, il n'en sera pas de même pour le document électronique qui devra être traité de façon à donner cette capacité d'interprétation de l'information par un lien avec les documents auxquels il est relié.

De ces considérations, il découle que...

25. Les objectifs des classifications doivent être mis en évidence et présenter l'ensemble des raisons pour lesquelles elles sont établies (3.1.2).

26. L'ordre des objectifs peut toutefois rejoindre la « sensibilité administrative » de chaque organisme (3.1.2).

3.1.3 Genre de documents visés

Les classifications étudiées ont d'abord été développées pour les documents sur support papier. Toutefois, comme ces classifications sont construites de façon à pouvoir recevoir des mises à jour et que des procédures à cet effet ont déjà été élaborées, plusieurs d'entre elles indiquent déjà que les utilisateurs peuvent aussi classer des documents sur d'autres supports dont les documents électroniques.

Dans la pratique, la longueur des cotes et des titres attribués aux activités permet de douter que leur utilisation à cet effet est possible et pratique. Toutefois, on peut croire que la logique intellectuelle des activités est applicable et appliquée.

Si l'on tient compte des objectifs de ces outils, il est permis, à ce point de l'analyse, de comprendre que les outils en question sont conçus pour la classification aussi bien des documents papier que des documents non papier pourvu qu'ils fassent l'objet d'adaptation.

De ces considérations, il découle que...

27. Les classifications élaborées pour les documents papier doivent être applicables aux documents électroniques, tout au moins en ce qui a trait aux grandes activités (3.1.3).

28. Qu'un lien logique soit fait entre les classifications des deux supports de documents si, pour des raisons pratiques (particulièrement en ce qui a trait au code), des modifications doivent être apportées à la classification déjà établie dans l'organisation (3.1.3).

28a. La classification doit permettre aux gestionnaires d'avoir une idée globale de l'information classifiée peu importe le support (3.1.3).

3.1.4 Utilisateurs et directives d'utilisation

Que ce soit clairement spécifié ou indirectement exprimé dans l'introduction, ces outils de classification sont destinés à l'ensemble des unités constitutives d'un ministère. Ils s'adressent à tout son personnel et non uniquement à des spécialistes ou à des gestionnaires rompus aux techniques de la classification.

L'utilisation des classifications est expliquée dans l'introduction ou une partie explicative qui précède le plan proprement dit. Cette partie peut comprendre une présentation de la terminologie en usage, la signification des codes et la distinction entre les différents niveaux (codes primaires, secondaires et tertiaires), les explications sur la façon de classer un document et aussi de donner un titre au dossier, etc.

Les explications et exemples fournis dans ces outils en permettent l'application aussi par des non-spécialistes. Toutefois, il faut être rompu aux langages utilisés, comprendre les activités et faire le lien avec l'information à classer pour réaliser un classement adéquat. Donc, les limites d'utilisation ne sont pas imposées par la classification elle-même mais plutôt dans la complexité inhérente à l'outil.

Ce niveau de difficultés naît du degré de perfectionnement auquel en sont arrivés les gestionnaires dans l'élaboration de ces outils de travail. Les problèmes soulevés relèvent donc, non de la qualité des classifications elles-mêmes, mais des possibilités d'utilisation compte tenu de leur degré de complexité.

De ces considérations, il découle que...

29. *Les plans de classification doivent s'adresser à tous les créateurs d'information dans une organisation (3.1.4).*
30. *Les plans de classification présentent un niveau de complexité qui exigent une initiation préalable à leur utilisation (3.1.4).*
31. *Les classifications doivent pouvoir être utilisées par l'ensemble du personnel (3.1.4).*
32. *Les classifications doivent offrir des directives d'utilisation simples et claires (3.1.4).*
33. *Si l'on doit élaborer une autre classification pour les documents électroniques, celle-ci doit être directement reliée à la classification des documents papier et permettre des liens entre l'information contenue dans les deux types de support (3.1.4).*

3.1.5 Fonctions et activités couvertes

Toutes les fonctions et activités de gestion et d'exploitation du ministère sont couvertes par les outils de classification. Les schémas structurés à partir de ces fonctions et activités doivent permettre la classification de tous documents produits ou reçus par le ministère dans le cadre de ses activités, nonobstant le support qu'ils peuvent emprunter.

Dans les classifications étudiées, l'on constate la présence de plus de subdivisions pour les activités de gestion que pour les activités de fonction ou d'exploitation¹¹, celles-ci se résumant à deux ou trois classes. Est-ce qu'il y a effectivement plus de documents de gestion dans les organisations ? Est-ce que les activités de gestion étant plus faciles à articuler, les gestionnaires ont été portés à surdévelopper ces fonctions ? Dans la réalité, le nombre limité de cotes pour les activités de fonction pose-t-il des problèmes de classification ?

De ces considérations, il découle que...

34. *Les cotes disponibles pour les documents de gestion sont nettement plus nombreuses que celles utilisées pour les activités d'exploitation. (3.1.5).*

3.1.6 Liens avec le programme de gestion des documents

Les éléments du programme de gestion des documents de l'organisme avec lesquels la classification a des liens et qui peuvent être signalés dans le guide de classification est l'application du calendrier de conservation et la constitution d'instruments de repérage pour les services qui le souhaitent ainsi que l'organisation physique des documents.

Dans quelques-unes des classifications étudiées, l'outil de classification fait référence à des aspects de gestion des documents tels que l'organisation de l'information et la constitution des dossiers pour répondre aux exigences de la loi (selon la mention même dans l'introduction de l'outil). Une référence est aussi faite à d'autres aspects : repérage et accès à l'information,

¹¹ Les documents de fonction sont ceux qui sont reliés aux activités communes à toutes les organisations (gestion des ressources financières, ressources humaines, etc.) Les documents de fonction ou d'exploitation sont ceux produits dans le cadre des activités propres à une organisation (le cadastre dans les villes et municipalités).

conservation des documents et application des règles de conservation, ainsi que le classement physique (rangement) des documents.

Les cadres de classification offrent un index qui facilite la recherche d'un code de classification à l'intérieur de l'outil lui-même. Toutefois, ils ne comportent pas de directives relatives à la constitution d'outils de repérage utiles à l'utilisateur de la classification dans son bureau.

De ces considérations, il découle que...

35. Les classifications situent la fonction d'organisation de l'information dans l'ensemble des autres activités de gestion de l'information (3.1.6).

36. Les classifications n'offrent pas de méthodes de création d'outil de repérage dans les différents bureaux (3.1.6)

L'étude sommaire de quelques classifications de ministères en regard des objectifs pour lesquels elles ont été élaborées, ont permis de retenir quelques considérations utiles à l'observation générale de ses outils et à leur utilisation. En observant l'outil lui-même, ses objectifs, les types de documents qu'il rejoint, les utilisateurs potentiels, les directives d'utilisation et les fonctions couvertes, nous avons pu dégager quelques considérations. Somme toute, l'on peut affirmer que les guides de classification actuels sont le résultat d'expériences concluantes en regard de la gestion des documents, qu'ils ont permis l'apprentissage d'habitudes de gestion chez le personnel qui est à la base même du système à savoir les secrétaires et les gestionnaires et qu'à ce titre, tout autre développement doit pouvoir tirer parti de ces acquis.

3.2 Analyse des entrevues :

Les entrevues visaient trois objectifs principaux :

- connaître les méthodes réelles de classification et de classement utilisées dans les bureaux pour le document électronique ;
- connaître l'utilisation actuelle de la classification des documents papier ou électronique ;
- connaître les habitudes de repérage.

Pour atteindre ces objectifs, des entrevues ont été conduites sur la base d'une grille structurée en trois grands thèmes, précédés d'une partie relative au profil de la personne interviewée. Les trois thèmes concernent les aspects suivants :

- la création et l'accumulation des documents ;
- la classification des documents papier ;
- la classification des documents électroniques.

Étant donné qu'il se situe au cœur de la problématique de cette étude, ce dernier thème a été subdivisé en quatre sous-thèmes, en plus de questions d'ordre général sur le sujet :

- classification et principes archivistiques ;
- organisation de l'information / données ;
- repérage de l'information ;
- conservation et épuration des documents.

Les questions posées au cours des entrevues ont porté sur l'un ou l'autre de ces axes, avec certaines variantes liées au profil de la personne interviewée et à l'apport informationnel qu'elle pouvait fournir.

3.2.1 Profil des personnes rencontrées

Les entrevues ont été menées auprès de deux catégories de personnel susceptibles de créer, de classer et de repérer de l'information dans leurs activités quotidiennes. Nous avons donc rencontré des secrétaires et des gestionnaires. Leur choix a été fait en fonction de leur représentativité par rapport aux groupes visés. Le nombre limité d'entrevues a été dicté par le temps qui pouvait être consacré à cette activité tout en protégeant la qualité des informations recueillies. Pour faciliter l'analyse des entrevues, nous avons réuni les résultats selon les deux profils de personnes interviewées dans chacun des thèmes retenus.

Toutes les personnes interviewées, des deux profils confondus, jouissent d'une expérience administrative d'au minimum dix ans et utilisent l'outil informatique (micro-ordinateur et lien avec le réseau central du ministère) depuis plusieurs années, de sorte qu'elles possèdent une expérience significative de cet outil de travail. Elles manipulent quotidiennement des documents papier et électroniques dans une proportion égale (50 % / 50 %) en ce qui concerne les secrétaires et dans une proportion variant de 5 à 35 % de documents papier chez les gestionnaires. Ces proportions correspondent à la masse des documents accumulée par ces mêmes personnes. Certains gestionnaires ont en effet déclaré qu'ils ne produisent pratiquement plus de documents papier ou qu'ils s'acheminent vers un usage exclusif des documents électroniques, sachant pertinemment qu'il y a encore une présence assez grande du papier dans leurs ministères. Environ 50 à 60 % de la masse de documents que reçoit un gestionnaire est encore sur support papier. Ainsi donc, ces personnes pratiquent toujours le classement / classification de leurs documents. Elles sont par ailleurs confrontées, même si elles ne classent pas toujours elles-mêmes les documents¹², à la préoccupation, voire à la problématique du classement / classification, autant pour leurs documents papier que pour ceux sur support électronique.

Certaines personnes interviewées créent leurs documents dans une version électronique, sur le réseau (Système central) et les stockent dans leurs répertoires privés dans le système. D'autres personnes créent sur leurs micro-ordinateurs certains documents et ne les stockent pas sur le système, mais uniquement sur leur micro-ordinateur. Elles sauvegardent également, par mesure de sécurité, des copies de documents qu'elles jugent importants, en dépit des « back up » quotidiens faits par les responsables des systèmes informatiques centraux des ministères. Certains de ces documents (tels que rapports, correspondance, etc.) sont produits sur le « C propre » de la personne (secrétaire ou gestionnaire) et ne sont pas toujours sauvegardés sur le Système central. Certains autres sont produits et conservés sous forme papier, d'autres documents le sont sous forme électronique seulement, alors qu'une partie des documents est produite sous les deux formes à la fois : papier et électronique.

Ces façons de créer et de stocker les documents indiquent qu'en général, les administrateurs (secrétaires et gestionnaires) sont tous confrontés à une double problématique de classement / classification de documents papier et de documents électroniques.

¹² Les gestionnaires peuvent avoir des secrétaires qui font le classement des documents.

De ces considérations, il découle que...

37. *Abstraction faite des proportions entre la gestion de documents papier ou documents électroniques, les deux formes de documents cohabitent dans les bureaux (3.2.1).*
38. *Les documents reçus et les documents créés peuvent être sur support papier ou support électronique (3.2.1).*
39. *Les lieux d'organisation des documents sont le micro-ordinateur, le disque dur, les disquettes et « C propre » du réseau ministériel (3.2.1).*
40. *Les lieux de sauvegarde sont le micro-ordinateur ou le « fichier personnel » dans le réseau central (3.2.1).*
41. *Certains documents sont conservés sous les deux formes, papier et électronique (3.2.1).*

3.2.2 Classification des documents papier

La classification des documents papier du ministère est généralement utilisée par le personnel mais il semble y avoir plusieurs exceptions. Ainsi, malgré l'existence connue d'un outil de classification dans deux ministères, une seule des deux secrétaires interviewées utilise le Plan de classification uniforme du ministère (PCUM) pour la classification de ses documents papier. L'autre secrétaire a développé son propre système de classement (et non de classification) qu'elle trouve tout à fait convenable eu égard à ses besoins de classement. Elle reconnaît pourtant avoir déjà utilisé le PCUM dans un poste antérieur. Par contre, celle qui l'utilise, trouve que le PCUM lui donne plusieurs possibilités de classer un document et lui accorde par conséquent, différents codes. Cette possibilité pose le problème de l'uniformité de la classification des mêmes documents à intervalles de temps assez éloignés et celui de la recherche de ce même document par une tierce personne qui aurait classé et indexé autrement le document.

Parmi les gestionnaires, un seul demeure un utilisateur assidu du PCUM pour ses documents papier. La manipulation de documents intermédiaires ou temporaires jugés sans valeur ou de volume négligeable (ex. : de la correspondance) a fait que les autres gestionnaires ont cessé de faire usage de cet outil de classification ou de recourir à un simple classement alphabétique et non à une classification reconnue telle que le PCUM.

Le gestionnaire utilisateur du PCUM reconnaît toutefois que, même si elle ne lui pose pas de difficultés majeures, l'application du PCUM n'est pas encore généralisée et que le nombre de ceux qui ne l'utilisent pas est sûrement encore plus important que ceux qui l'utilisent. Cette réticence viendrait du fait que la terminologie utilisée dans la structure du Plan ne correspond pas toujours à celle qu'utilise le gestionnaire dans son travail et que, de ce fait, un problème se pose. Problème que le gestionnaire a souvent vécu en confiant la classification des documents à sa secrétaire. L'interprétation des rubriques du Plan et la finesse de l'indexation diffèrent entre le gestionnaire et sa secrétaire. Et afin de réduire cet écart, le gestionnaire suggère souvent à la secrétaire la cote à octroyer au document et se limite aux codes les plus généraux.

D'un autre côté, les PCUM sont jugés assez en décalage avec l'évolution des besoins de classification. Il existe un problème de délais dans les mises à jour des classifications.

De ces considérations, il découle que...

42. *Les secrétaires développent des classifications parallèles (3.2.2).*
43. *L'interprétation des cotes laisse place à l'arbitraire et conduit à des problèmes de repérage dans le temps (3.2.2).*
44. *Il peut y avoir inadéquation entre le vocabulaire utilisé par la classification et celui qui a cours dans certains services de l'organisation (3.2.2).*
45. *La classification n'est pas toujours appliquée pour les documents de faible volume (3.2.2).*
46. *Les gestionnaires relient les codes de classification aux documents qu'ils veulent facilement retrouver, cela peut aller jusqu'à ce qu'ils déterminent eux-mêmes les cotes à utiliser (3.2.2).*
47. *Les classifications doivent recevoir des mises à jour régulières (3.2.2).*

3.2.3 Classification des documents électroniques

Les personnes interviewées n'ont jamais eu recours à leur PCUM pour classifier leurs documents électroniques. Ils affirment cependant que l'expérience a déjà été tentée, car il n'est nullement fait abstraction des documents électroniques dans les objectifs des PCUM étudiés. Et comme il a déjà été indiqué, dans deux des quatre PCUM analysés, tout porte à croire, d'après les énoncés introductifs, qu'ils ont été également conçus pour permettre la classification des documents électroniques. Néanmoins, ces énoncés n'ont été suivis d'aucune directive, ni de procédures spécifiques ou d'exemples permettant de classer un document électronique et encore moins de normaliser le nom d'un fichier ou d'un répertoire ou de structurer entre elles des données informatisées à l'aide d'une arborescence, etc. C'est ce qui expliquerait l'échec d'une des tentatives d'adaptation d'un Plan de classification de l'un des ministères objet de cette étude, à la classification des documents électroniques. La raison en est, d'après le gestionnaire, que la logique de classification n'étant pas la même, les utilisateurs de cette classification n'ont pas tardé à se plaindre de son inadéquation à leurs besoins spécifiques en la matière. Par contre, au même ministère, une expérience de développement d'un système spécifique de classification des documents électroniques a connu un plein succès au sein de l'unité où elle a été menée. En parallèle, le personnel de cette unité a continué à faire usage du PCUM pour la classification des documents sur support papier.

De ces considérations, il découle que...

48. *La transposition de la classification des documents papier à la classification des documents électroniques ne peut se faire de façon automatique ; de trop nombreuses adaptations sont nécessaires (3.2.3).*
49. *Il y a de grands besoins de normalisation dans l'organisation de l'information pour arriver à une classification des documents électroniques, entre autres dans l'identification des recueils ayant statut institutionnel (3.2.3).*
50. *Le guide de classification pour les documents électroniques devra présenter beaucoup de souplesse dans ses procédures et ses conditions d'application (3.2.3).*
51. *Le guide de classification devra couvrir les deux genres de documents à classer : le document papier et le document électronique (3.2.3).*
52. *Il faudra admettre la présence de documents papier tant pour tenir compte des habitudes de travail que pour les besoins de conservation pour certains types de documents (3.2.3).*

Le gestionnaire éprouve le besoin de disposer d'une classification spécifique aux documents électroniques. Il en ressent même l'urgence car il existe déjà dans les ministères une masse d'informations non répertoriées (non classifiées) et qu'il sera de plus en plus difficile de répertorier. Ce besoin s'exprime aussi par des tentatives de transposer la classification papier à celle des documents électroniques, tentatives qui se butent à des problèmes pratiques reliés aux cotes, aux titres, etc. Le problème que pose cette transposition réside aussi dans le fait qu'il s'agit d'une part de deux médias différents (papier et électronique) et que, d'autre part, comme le souligne un des gestionnaires, dans la pratique, « on ne fonctionne pas mentalement et dans notre

organisation de travail de la même façon quand on travaille à l'ordinateur et quand on manipule du papier.

La transposition de la classification des documents papier aux documents électroniques exigerait des adaptations qui seront à faire, pour permettre un passage facile de l'une à l'autre.

Ces adaptations intéressent, entre autres, la codification numérique des PCUM, dont la structure et la longueur ont été, jusqu'à tout récemment, des barrières à leur utilisation pour les arborescences informatiques (répertoires, sous-répertoires, sous-sous-répertoires, fichiers). Les codes sont, d'un autre côté, peu parlants, alors que la classification des documents électroniques a besoin d'un vocabulaire clair, explicite et près des usages et de la réalité administrative. L'octroi de codes numériques à des répertoires et à des fichiers, à cause de son inapplicabilité dans la plupart des cas et de la lourdeur de sa mise en application, est jugé comme difficile par les utilisateurs.

En l'absence d'un système uniforme et officiel de classification des documents électroniques dans les deux ministères, la tendance générale des personnes interviewées est d'organiser leurs documents selon l'arborescence que permet le système d'exploitation : (répertoires, sous-répertoires, sous-sous-répertoires, fichiers), mais sans se donner de normes ou de limites à cet égard.

Chez les secrétaires, le classement de ce type de documents se fait dans un même répertoire où les fichiers sont classés chronologiquement et, à l'intérieur des tranches chronologiques, l'ordre alphabétique est adopté ou bien il est fait dans une structure de répertoires et sous-répertoires comme c'est le cas chez les gestionnaires.

Les gestionnaires utilisent donc en général une structure arborescente telle que décrite plus haut pour le classement de leurs documents électroniques. Ils l'organisent cependant, chacun à leur manière, que ce soit pour leurs répertoires personnels sur le système central (en utilisant les codes de systèmes dans certains cas) ou bien sur le disque dur de leur propre micro-ordinateur. Les variantes consistent surtout en la logique et les critères de subdivision de cette structure et en l'octroi des noms de fichiers (thèmes, noms, fonctions, abréviations, acronymes, etc). Un des gestionnaires a déjà développé pour les besoins de son unité, un système de classification des documents électroniques qui repose sur une structure arborescente de répertoires, sous-répertoires, sous-sous-répertoires, basée sur l'organisation du travail de l'unité, (fonctions et sous-fonctions de l'unité). Il s'apparente à l'organisation du travail que tout le personnel de l'unité reconnaît facilement. Un travail de concordance entre cette classification et le PCUM a même été réalisé dans cette même unité pour faire le lien entre documents papier et documents électroniques portant sur les mêmes fonctions et activités.

De ces considérations, il découle que...

53. *Les logiciels et les systèmes d'ordinateur comportent une structure d'organisation de l'information utilisée par les usagers des micro-ordinateurs (arborescence) (3.2.3).*
54. *Cette structure facilite le développement « personnel » d'organisation de l'information (3.2.3).*
55. *La structure d'organisation proposée par les micro-ordinateurs ainsi que le système d'identification possible favorisent l'organisation chronologique, logique, alphabétique, etc. (3.2.3).*
56. *La localisation possible de l'information sur disquette, sur disque dur ou dans l'espace réservé à chacun sur le serveur multiplie les difficultés de repérage (3.2.3).*
57. *Des moyens de concordance entre la classification des documents papier et les documents électroniques sont nécessaires.*

3.2.4 Classifications et organisation de l'information

L'organisation que font les secrétaires de leurs documents électroniques sur le disque dur de leur micro-ordinateur ou dans leur répertoire personnel sur le système central repose sur leur propre logique et répond à leurs besoins propres. Pour ce faire, une arborescence de répertoires et sous-répertoires est créée au fur et à mesure des besoins. Les documents relatifs à la même affaire sont regroupés sous le même répertoire. Cette organisation vise à faciliter l'accès aux documents et non à répondre à une quelconque obligation légale relative à la création de dossiers ou autres.

Les gestionnaires, dont certains ne stockent leurs documents que sur le réseau, utilisent également l'arborescence que permet l'informatique. L'un des gestionnaires utilise pour structurer cette arborescence la même logique du PCUM (articulation des divisions et subdivisions) et même les mots du Plan, afin de garder une certaine uniformité dans l'organisation de l'information accumulée.

Si les secrétaires déclarent travailler encore avec les dossiers papier, elles reconnaissent qu'elles les créent d'abord et les classent aussi sous forme électronique. Ainsi considèrent-elles les répertoires qu'elles créent comme leurs dossiers.

Pour les gestionnaires, le dossier papier correspondrait au répertoire ou au sous-répertoire dans le contexte électronique. Les fichiers étant considérés comme les documents ou les pièces (le contenu du dossier). L'arborescence s'organise selon cette logique, à mesure que le dossier se développe.

De ces considérations, il découle que...

- 58. *La nécessité de l'organisation de l'information demeure essentielle compte tenu des localisations diverses de l'information (3.2.4).*
- 59. *Les systèmes informatiques favorisent une logique d'organisation qu'on ne doit pas ignorer mais plutôt adapter aux nécessités de gestion de l'information institutionnelle (3.2.4).*
- 60. *La notion de dossier des documents papier ou des documents électroniques doit être clarifiée. Elle demeure essentielle et s'impose d'elle-même. Toutefois, elle ne correspond pas à la même réalité dans un cas comme dans l'autre (3.2.4).*

3.2.5 Classifications et repérage

Le repérage des documents organiques papier ne semble pas poser de problèmes particuliers à la secrétaire qui ne fait pas usage du PCUM. Les modes de classement alphabétique et chronologique qu'elle a adoptés pour ses documents, répondent d'après elle, à ses besoins de repérage. La seconde secrétaire qui utilise le PCUM, inscrit ses documents sur l'index du Système de gestion des documents du ministère en usant de beaucoup de mots-clés qu'elle essaie de mémoriser au fur et à mesure. Ainsi, elle réussit à retrouver plus facilement ses documents. Il en est de même pour le gestionnaire qui utilise le PCUM pour classer ses documents. L'usage fréquent des mêmes codes permet de les mémoriser facilement. La mémoire visuelle est également un facteur aidant dans la recherche des documents papier dans leur rangement physique.

Les gestionnaires n'utilisant pas le PCUM, reconnaissent en ce qui les regarde, qu'ils éprouvent assez souvent des difficultés à retrouver leurs documents, même si pour l'un d'eux la masse documentaire n'est pas importante.

De manière générale, les personnes interviewées n'éprouvent pas de grandes difficultés à retrouver leurs documents organiques, notamment ceux générés par les ordinateurs. L'utilisation de noms de personnes facilement mémorisables et des dates (non des sujets) dans les dénominations de leurs répertoires et fichiers, leur permettent de se retrouver dans leurs documents, dont la masse n'est pas encore volumineuse. Elles considèrent même que l'outil informatique facilite la tâche de repérage. Elles attribuent cette facilité au volume encore limité de documents électroniques dont elles disposent. Il n'est cependant pas rare que leurs recherches n'aboutissent pas. Dans ce cas, elles passent en revue tous leurs répertoires et leurs contenus en utilisant la fonction recherche, comptant souvent plus sur leurs propres mémoires. Un des gestionnaires utilise quant à lui, le logiciel de recherche textuelle « Naturel » qui, moyennant un effort d'indexation, permet de se retrouver même dans de grandes quantités de textes. Il considère qu'en général les administrateurs s'inventent de « petites mécaniques » pour retrouver les documents.

À l'exception de celui qui utilise le logiciel Naturel pour indexer et repérer ses documents, les gestionnaires reconnaissent qu'avec les façons de faire actuellement en cours dans le classement et l'identification de leurs documents électroniques, ils éprouvent eux-mêmes ou, à l'occasion, une tierce personne, des difficultés à se rappeler du nom du répertoire où le document voulu a été classé et du nom même du fichier. On compte souvent sur sa mémoire qui, avec le temps et le volume grandissant des documents électroniques, devient insuffisante comme outil de repérage. Ainsi, le repérage devient souvent une opération fastidieuse, longue et coûteuse.

Les gestionnaires insistent sur l'urgence que représentent l'uniformisation et la normalisation des dénominations de répertoires et fichiers, sans quoi l'accès aux documents électroniques serait difficile voire impossible pour différentes personnes accédant au même poste, ou pour la même personne à intervalles de temps assez grands. « Quand les documents sont mal nommés ou nommés n'importe comment et que leur dénomination est incompréhensible, la tentation de s'en débarrasser est grande car, avec le temps, leur propre créateur peut ne plus s'en rappeler et n'aura plus le temps d'aller regarder leur contenu de plus prêt ». La rotation du personnel est un autre facteur multiplicateur de ce risque.

De ces considérations, il découle que...

61. *Le nombre relativement limité de documents électroniques masque une partie des problèmes de leur repérage dans l'environnement électronique (3.2.5).*
62. *L'utilisation de certains logiciels spécialisés augmente les possibilités de repérage dans un environnement électronique (3.2.5).*
63. *Les codes ou les classes de documents fréquemment utilisés servent au repérage (3.2.5).*
64. *Les outils déjà implantés comme les index sont utilisés pour le repérage (3.2.5).*

3.2.6 Classification et conservation

La classification est souvent liée à la fonction conservation par la référence que peut faire un plan de classification uniforme aux règles de conservation. La classification permet également de repérer les documents à déclasser et facilite cette opération. Toutefois le rapport que font les secrétaires et les gestionnaires entre classification et conservation/élimination est presque inexistant, particulièrement pour le document électronique. En effet, les critères sur lesquels se basent les opérations d'élimination et par conséquent de conservation des documents, sont ceux de l'ancienneté, mais surtout de la pertinence ou ce qu'appellent certains « l'importance », au

moment de « faire le ménage ». En cas de doute sur la valeur d'un document, notamment électronique, en règle générale, les gens s'abstiennent de le détruire.

Pour les documents papier, rares sont ceux qui se réfèrent au calendrier de conservation ou au PCUM. Pour les documents électroniques, l'inexistence de calendrier de conservation donne plus de liberté aux gens de trier, éliminer et conserver leurs documents comme ils l'entendent. Le rythme des « ménages » et le sort réservé aux documents dépendent souvent de l'expérience et du bon vouloir des personnes. Rares aussi ceux qui font « le ménage » sur leur propre disque dur ou sur leur répertoire personnel sur le réseau. La capacité de plus en plus grande de stockage que permettent les systèmes personnels ou partagés, ne laisse pas apparaître le ralentissement de l'accès aux documents, causé habituellement par la masse documentaire grandissante. Cette capacité et le manque de critères de tri des documents électroniques (sauf de rares cas) ainsi que la non-transparence de la classification des documents font que les opérations d'élimination et de conservation, telles qu'appliquées à l'heure actuelle, comportent des risques de plus en plus importants d'altération de la mémoire organisationnelle et de la pérennité de l'information en tant que ressource pour la gestion et pour la recherche.

De ces considérations, il découle que...

65. L'application du calendrier de conservation liée au plan de classification comme la coutume l'a établie demeure fragile dans un contexte informatique. Actuellement, l'abandon de la classification a conduit à la quasi-ignorance de ces préceptes. Il s'agit d'une situation pour laquelle les gestionnaires devront envisager des solutions à court terme afin de contrer la perte d'informations tel qu'il en est actuellement.

3.2.7 Classifications et autres outils de gestion

Dans le cadre de nos entrevues, certains aspects de la gestion soulèvent des problèmes particuliers aux documents électroniques. Il s'agit de l'attribution de noms aux documents électroniques et le lien avec les documents complémentaires ou reliés.

Pour nommer leur dossiers et documents électroniques, les secrétaires utilisent le langage courant : souvent les noms de famille des personnes que les documents intéressent ou les noms de leurs créateurs. Elles usent d'abréviations (pour les types de documents, etc.), de dates et de chiffres significatifs pour contourner la limite des huit caractères qu'impose le réseau central. Elles prennent plus de libertés dans la dénomination des documents qu'elles placent sur leur micro-ordinateur, quand elles disposent de Windows 95.

Dans les deux cas, les noms des documents et notamment les abréviations ne font l'objet d'aucune normalisation. Ils ne sont contrôlés par aucun outil et n'obéissent à aucune norme. Le volume limité des documents électroniques permet encore, en cas de besoin, de consulter l'ensemble des documents pour identifier le bon emplacement d'un nouveau fichier à classer mais ce mode de fonctionnement deviendra vite caduc avec l'augmentation du nombre de documents.

Cependant, les gestionnaires déplorent en majorité la limite des huit caractères pour choisir des appellations plus explicites et mieux adaptées à leurs documents. Cette contrainte imposée par les systèmes informatiques centraux et par la non-généralisation de Windows 95, crée également une impossibilité de communiquer avec les autres qui n'utilisent pas encore ce système. Cette contrainte, en particulier, mais aussi l'absence de structure pour la dénomination des documents font que les gestionnaires prennent des libertés pour donner les noms à leurs documents.

Certains essaient, tout de même, de leur donner des noms aussi significatifs que possible. Ils utilisent les abréviations, sans en tenir de listes de contrôle. D'autres ont tenté de s'approcher de la structure du PCUM en essayant d'octroyer aux documents les codes numériques prévus par le plan. Cette tentative d'importer la classification des documents papier a buté sur la limite des huit caractères interdisant l'acceptation des codes plus longs. C'est pourquoi les gestionnaires usent d'abréviations, de noms significatifs, de noms d'unités administratives ou des grandes fonctions et se limitent aux huit caractères ou s'en tiennent, quand cela est possible, à moins de huit caractères. La possibilité d'ajouter des métadonnées pour décrire les documents, que permettent certains systèmes, n'est pas utilisée. Les gestionnaires la trouvent contraignante.

De ces considérations, il découle que...

66. L'établissement de règles d'identification des noms de répertoires, sous-répertoires, de dossiers, etc. s'impose le plus rapidement possible en vue de leur uniformisation dans les ministères (3.2.7).

Les secrétaires classent en double la grande majorité de leurs documents sous forme papier et sous forme électronique. Elles tiennent au classement de la version papier pour deux raisons principales. D'une part, certains documents ont une valeur de preuve, qu'ils fassent ou non l'objet d'une prescription légale. D'autre part, l'habitude de manipuler du papier et la vue d'ensemble qu'offre un dossier papier n'est pas encore possible pour les dossiers électroniques. Le seul lien que fait une des secrétaires entre les mêmes documents en deux versions ou entre des documents complémentaires classés en partie sur support électronique et en partie sur papier est l'inscription du nom du fichier électronique sur le document papier. Les documents papier étant pour cette même secrétaire classés selon le PCUM. Aucun lien n'est fait par la deuxième secrétaire entre ces mêmes documents.

En ce qui concerne les gestionnaires, le lien en question est fait par l'inscription du nom du fichier en entier sur la première page du document électronique. Ainsi, la version imprimée du même document portera automatiquement l'adresse du document électronique. Cela pose néanmoins le problème de la confidentialité des documents. De plus, cette adresse doit être rectifiée si le document est changé de répertoire, chose qu'on oublie souvent de faire. La concordance entre la version papier et celle électronique d'un document en dépend.

Pour certains gestionnaires, les originaux sont toujours gardés sous forme électronique. Mais cette notion d'originalité du document électronique est de moins en moins évidente avec la possibilité de circulation du document par le courrier électronique interne et les risques omniprésents de sa modification et de son altération par de tierces personnes.

Par ailleurs, le lien entre les diverses versions d'un même document est fait par la numérotation séquentielle de ses versions successives, alors que les documents complémentaires sont rattachés au même répertoire (même dossier).

Pour certains, l'impression des documents sous format papier n'est faite qu'en cas de nécessité absolue : dossiers visés par la loi ou qui sont objet de prescription et ceux qui doivent porter une signature (la signature électronique n'étant pas encore utilisée) ou pour la version finale de certains documents. Ainsi, pour eux, le volume des documents qui sont à la fois sur supports papier et électronique demeure très limité et le lien entre les deux versions du document est encore facile à faire.

De ces considérations, il découle que...

67. Jusqu'à l'adoption de la signature électronique, des documents devront être conservés sur support papier afin d'en garantir la valeur légale (3.2.7).

RECOMMANDATIONS

À partir des considérations découlant des différentes parties de ce travail, il nous est maintenant possible de dégager des orientations utiles à la mise en place de classifications pour les documents électroniques. Ces considérations découlent de la partie plus théorique du rapport, de l'analyse des classifications ainsi que des entrevues réalisées. La concordance de certaines conclusions entre ces différentes approches permettent d'évaluer l'importance de plusieurs d'entre elles.

Ces considérations sont regroupées selon les différents objectifs identifiés dans la première partie de ce travail. C'est ainsi que l'on retrouvera des recommandations relatives :

- à la classification en général,
- à ses objectifs spécifiques et stratégiques,
- à d'autres sujets reliés à la classification dont la conservation.

La référence à la partie d'où provient chacune de ces recommandations permet de les situer dans leur contexte d'élaboration. Un astérisque indique celles qui sont particulièrement importantes relativement aux sujets abordés.

A. Classification en général

- *1. *Plus le nombre de créateurs est grand, plus un plan de classification s'impose pour assurer le contrôle de l'information (2.1).*
- *2. *Plus le nombre d'utilisateurs est grand, plus le plan de classification doit être simple pour en faciliter l'utilisation (2.1).*
- 4. *La coutume développée par la classification des documents papier a fait ses preuves (2.2).*
- 5. *Les recherches vers une solution pour l'unification des classifications doivent se situer dans l'axe des classifications du document papier tout en intégrant les possibilités de l'informatique (2.2.).*
- *6. *Les mêmes considérations doivent prévaloir pour classer les documents non textuels ou informatiques que pour les documents papier. Il est inévitable de se référer à des notions de regroupement hiérarchique, de liens logiques et d'exclusivité mutuelle entre les regroupements qu'à celles de base et de critères de division, que le document soit analogique ou électronique (2.2).*
- *19. *Si la classification des documents papier a constitué la porte d'entrée de la gestion des documents, il faut compter qu'il en soit de même pour la classification des documents électroniques ; d'où l'intérêt de travailler au développement de cette convergence (3).*
- *25. *Les objectifs des classifications doivent être mis en évidence et présenter l'ensemble des raisons pour lesquelles elles sont établies (3.1.2).*

26. *L'ordre des objectifs peut toutefois rejoindre la « culture administrative » de chaque organisme (3.1.2).*
- *29. *Les plans de classification doivent s'adresser à tous les créateurs d'information dans une organisation (3.1.4).*
30. *Les plans de classification présentent actuellement un niveau de complexité qui exigent une initiation préalable à leur utilisation (3.1.4).*
- *31. *Les classifications doivent pouvoir être utilisées par l'ensemble du personnel (3.1.4).*
44. *Il peut y avoir inadéquation entre le vocabulaire utilisé par la classification et celui qui a cours dans certains services de l'organisation (3.2.2).*
- *47. *Les classifications doivent recevoir des mises à jour régulières (3.2.2).*
60. *La notion de dossier des documents papier ou des documents électroniques doit être clarifiée. Elle demeure essentielle et s'impose d'elle-même. Toutefois, elle ne correspond pas à la même réalité dans un cas comme dans l'autre (3.2.4).*

B. Considérations relatives à l'organisation de l'information

3. *Les systèmes informatiques et les logiciels de traitement de texte fournissent leur propre méthode d'organisation de l'information (2.2).*
38. *Les documents reçus et les documents créés peuvent être sur support papier ou support électronique (3.2.1).*
53. *Les logiciels et les systèmes d'ordinateur comportent une structure d'organisation de l'information utilisée par les usagers des micro-ordinateurs (arborescence) (3.2.3).*
54. *Cette structure facilite le développement « personnel » d'organisation de l'information (3.2.3).*
55. *La structure d'organisation proposée par les micro-ordinateurs ainsi que le système d'identification possible favorisent l'organisation chronologique, logique, alphabétique, etc. (3.2.3).*
58. *La nécessité de l'organisation de l'information demeure essentielle compte tenu des localisations diverses de l'information (3.2.4).*
- *59. *Les systèmes informatiques favorisent une logique d'organisation qu'on ne doit pas ignorer mais plutôt adapter aux nécessités de gestion de l'information institutionnelle (3.2.4).*

Lien entre les documents sur tous supports¹³

¹³ Toute cette partie sur les liens entre les documents sur tous les supports est importante et constitue un préalable à toutes décisions concernant la classification des documents électroniques.

- *18a. *Il doit exister un lien fonctionnel entre le document papier et le document électronique (2.9)*
- *27. *Les classifications élaborées pour les documents papier doivent être applicables aux documents électroniques, tout au moins en ce qui a trait aux grandes activités (3.1.3).*
- *28. *Qu'un lien logique soit fait entre les classifications des deux supports de documents si, pour des raisons pratiques (particulièrement en ce qui a trait au code), des modifications doivent être apportées à la classification déjà établie dans l'organisation (3.1.3).*
- *28a. *La classification doit permettre aux gestionnaires d'avoir une idée globale de l'information classifiée, peu importe le support (3.1.3).*
- *33. *Si l'on doit élaborer une autre classification pour les documents électroniques, celle-ci doit être directement reliée à la classification des documents papier et permettre des liens entre l'information contenue dans les deux types de support (3.1.4).*
- *38. *Les documents reçus et les documents créés peuvent être sur support papier ou support électronique (3.2.1).*
- *48. *La transposition de la classification des documents papier à la classification des documents électroniques ne peut se faire de façon automatique ; de trop nombreuses adaptations sont nécessaires (3.2.3).*
- *49. *Il y a de grands besoins de normalisation dans l'organisation de l'information pour arriver à une classification des documents électroniques, entre autres dans l'identification des recueils ayant statut institutionnel (3.2.3).*
- *51. *Le guide de classification devra couvrir les deux genres de documents à classer : le document papier et le document électronique (3.2.3).*
- *52. *Il faudra admettre la présence de documents papier tant pour tenir compte des habitudes de travail que pour les besoins de conservation pour certains types de documents (3.2.3).*
- *57. *Des moyens de concordance entre la classification des documents papier et les documents électroniques sont nécessaires.*
- *66. *Jusqu'à l'adoption de la signature électronique, des documents devront être conservés sur support papier afin d'en garantir la valeur légale (3.2.7).*

C. Recommandations relatives au repérage de l'information

- 7. *Même si les documents électroniques peuvent être repérés sans le passage par l'organisation intellectuelle, le rôle de la classification demeure essentiel en raison de ses finalités plus étendues que le seul repérage (2.3)*
- 8. *L'environnement informatique multiplie les possibilités de repérage de l'information (2.4).
8a. L'information structurée par la classification constitue un mode de repérage logique permis et utilisable dans un environnement informatique (2.4).
- 36. *Les classifications n'offrent pas toutes des méthodes de création d'outil de repérage dans les différents bureaux (3.1.6).*
- 56. *La localisation possible de l'information sur disquette, sur disque dur ou dans l'espace réservé à chacun sur le serveur multiplie les difficultés de repérage (3.2.3.).*
- *61. *Le nombre relativement limité de documents électroniques masque une partie des problèmes de leur repérage dans l'environnement électronique (3.2.5).*
- 62. *L'utilisation de certains logiciels spécialisés augmente les possibilités de repérage dans un environnement électronique (3.2.5).*
- 63. *Les codes ou les classes de documents fréquemment utilisés servent au repérage (3.2.5).*
- 64. *Les outils déjà implantés comme les index sont utilisés pour le repérage (3.2.5).*

D. Recommandations relatives à l'interprétation de l'information

- 10. *Les métadonnées sont nécessaires à l'interprétation de l'information dans le temps (2.6).*
- 11. *La description des documents inscrits dans les métadonnées se fait au moment de la création (2.6).*
- *12. *Les métadonnées doivent tenir compte de la classification (2.6).*

E. Recommandations relatives à la gestion de l'information

- *17. *Des directives relatives à l'uniformisation des titres de documents et de dossiers s'imposent afin de permettre le repérage et l'interprétation de l'information créée (2.9).*
- * 23. *La classification constitue un règlement ou une directive officielle devant être appliquée dans l'ensemble du ministère (3.1.1).*
- 35. *Les classifications situent la fonction d'organisation de l'information dans l'ensemble des autres activités de gestion de l'information (3.1.6).*
- 42. *Les secrétaires développent malheureusement des classifications parallèles (3.2.2).*

43. *L'interprétation des cotes laisse place à l'arbitraire et conduit à des problèmes de repérage dans le temps (3.2.2).*
45. *La classification n'est pas toujours appliquée pour les documents de faible volume (3.2.2).*
46. *Les gestionnaires relient les codes de classification aux documents qu'ils veulent facilement retrouver, cela peut aller jusqu'à ce qu'ils déterminent eux-mêmes les cotes à utiliser (3.2.2).*
- *66. *L'établissement des règles d'identification des noms de répertoires, de sous-répertoires, de dossiers, etc. s'impose le plus rapidement possible en vue de leur uniformisation dans les ministères (3.2.7).*

F. Recommandations relatives à la législation

- *13. *La loi sur l'accès aux documents vise implicitement les documents électroniques, donc les organisations doivent permettre l'accès aux documents électroniques par un « classement » adéquat (2.7).*
- *14. *La Loi sur les archives vise explicitement les documents électroniques dans sa définition des archives, donc, les organisations doivent les organiser, les évaluer et éventuellement les conserver (2.7)*

G. Recommandations relatives à la constitution du fonds

- *15. *L'identification du créateur nécessaire à la constitution du fonds doit être repensée dans le contexte informatique (2.8).*
- *16. *L'identification du créateur demeure la clé de voûte de l'interprétation de l'information dans le temps (2.8).*
 16a. *L'identification du créateur peut être reliée à la « responsabilité » de la création de l'information (2.8).*
20. *La classification s'applique à tous les documents du ministère (3.1.1).*
21. **La « classification uniforme » est à la base de la constitution du fonds documentaire du ministère (3.1.1).*

H. Recommandations relatives à la conservation de l'information

9. *Les micro-ordinateurs peuvent emmagasiner beaucoup d'informations non-classifiées et parfois même « non-déclarées », ce qui entraîne des conséquences sur l'organisation et l'utilisation de l'information (2.5).*

24. *Le lien est établi entre la classification et le calendrier de conservation au moyen de la cote de classification (3.1.1).*
39. *Les lieux d'organisation des documents sont le micro-ordinateur, le disque dur, les disquettes et le « C propre » du réseau ministériel (3.2.1).*
40. *Les lieux de sauvegarde sont le micro-ordinateur ou le « fichier personnel » dans le réseau central (3.2.1).*
58. *La nécessité de l'organisation de l'information demeure essentielle compte tenu des localisations diverses de l'information (3.2.4).*
- *65. *L'application du calendrier de conservation liée au plan de classification comme la coutume l'a établie demeure fragile dans un contexte informatique. Actuellement, l'abandon de la classification a conduit à la quasi-ignorance de ses préceptes. Il s'agit d'une situation pour laquelle les gestionnaires devront envisager des solutions à court terme afin de contrer la perte d'informations tel qu'il en est actuellement (3.2.6).*

BIBLIOGRAPHIE

Bailey, Aileen, Catherine (1988). *Archival theory and machine-readable records : some problems and issues*. Thesis submitted to the degree of Master of Archival Studies. Vancouver : University of British Columbia.

Bearman, David.- Archival methods.- Pittsburgh, 1989.- pp. 28-38.

Bearman, David et Hedstrom, Margaret (1993) . « Reinventing archives for electronic records : alternative service delivery options » . In Margaret Hedstrom, ed. . *Electronic records management program strategies* .- Pittsburg, pp. 82-98 ;

Bergeron, Pierrette (1992) . « La gestion des archives électroniques : quelques questions-clés à considérer ». *Archives*, vol.23, no.3, 1992, pp. 51-70.

Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ) (1994) . *La gestion des archives informatiques* .- Ste-Foy Presses de l'Université du Québec. 163 p.

Couture, Carol et Rousseau, Jean-Yves (1982). *Les archives au XXème siècle*. Montréal, Université de Montréal. 491 p.

Dictionnaire de terminologie archivistique (1984), sous la dir. du Conseil international des archives. Munich : K.G. Saur, 1984.- 226 p.

Dollar, Charles (1992) . *Archival Theory and Information Technologies : The Impact of Information Technologies and Archival Principles and Methods* .- Macerata.

Doyle , Murielle (1989) . « La situation de la gestion des documents au gouvernement du Québec ; enquête réalisée à l'automne 1988 » . In *Archives*, vol. 21, no 1, pp. 39-73.

Doyle, Murielle (1992). « La gestion des documents administratifs et des archives au sein des ministères et organismes gouvernementaux : un état de la situation au Québec ». In *Archives*, vol. 24, no. 1-2, pp. 113-131.

Duchain, Michel (1977). « Le respect des fonds en archivistique : principes théoriques et problèmes pratiques » . In *La Gazette des archives*, no 97, pp. 71-96

Eastwood, Terry (1992). *Le fonds d'archives : de la théorie à la pratique* . Ottawa : Bureau canadien des archivistes, 225 p.

Evans, Frank B., Donald F. Harrison, Edwin Thompson (compilers) (1974). « A Basic Glossary for Archivists, Manuscript Curators and Records Managers ». *American Archivist*, vol. 37, no.3, pp. 5-9.

Foucher, Nathalie et Couture Cynthia (1997) . *Présentation d'une revue de la littérature sur la notion de dossier, présentée à MMES Louise Gagnon-Arguin et Hélène Vien* . Montréal, Université de Montréal, EBSI, 24 p. [document non publié].

Frenière, André (1992). « La législation relative à la gestion des documents administratifs et des archives au Québec : synthèse analytique ». In *Archives*, vol. 24, nos 1-2, pp. 65-88.

Gagnon-Arguin, Louise (1997). *Le document administratif et son contexte de création* ; Conférence de l'IRDAC (Institut de recherche sur les documents et les archives contemporaines), 15 mai 1997. [document non publié].

Garon, Louis (1991). « Les documents non textuels et fonds d'archives ». In *Archives*, vol. 22, no 3, pp. 27-39

Guide for managing electronic records from an archival perspectives, edited by International Council on Archival, Committee on Electronic Records (1997). Paris, ICA, 55 p.

Héon, Gilles (1995). « Les plans de classification en archivistique ».- In *Archives*, vol.27, no.1, pp. 73-89

Huot, Christiane et Carole Saulnier (1994). « La gestion des archives informatiques : bilan des travaux de la CREPUQ ». In *Archives*, vol. 26, nos 1- 2.

Lambert, James (1994). « Information et provenance ». In *Archives*, vol. 26, nos 1-2, pp. 201-210.

Lemieux, Éric (1995). « Une approche archivistique de la gestion des renseignements personnels ». In *Archives*, vol. 26, no 3, pp. 3-39.

Macneil, Heather (1995). « Metadata Strategies and Archival Description : comparing apples to oranges » . *Records Management Quarterly*, vol. 39, no pp.22-32.

Marcoux, Yves (1994) . « Les formats de documents électroniques en archivistique » .- In *Archives*, vol. 26, nos 1-2, pp. 85-100.

Murray-Lachapelle, Rosemary et Desautels, Christiane (1994). « La gestion des documents informatisés au gouvernement fédéral » . In *Archives*, vol. 26, nos 1-2, pp.177-184.

Ouellette, Vincent (1993). « La législation archivistique du Québec : la gestion des archives publiques ». In *Archives*, vol. 24, no, pp. 3-23.

Renaud, Jacques (1975). « Le traitement et la conservation des archives », *Archives*, 75.1, pp. 13-23.

Roberge, Michel (1985). *La classification universelle des documents administratifs*. 1ère édition. La Pocatière, Documentor, 245 p.

Roberge, Michel (1992). *La gestion de l'information administrative : application globale, systémique et systématique* . Québec, Documentor.

Robek, Mary F. Gerald Brown and Wilmer O. Maedke (1987). *Information and Records Management*. 3rd ed. USA, Glencoe Publishing.

Rousseau, Jean-Yves (1990). « Le respect des fonds et la gestion des archives électroniques ».- In *Actes du XIXème Congrès de l'Association des Archivistes du Québec, Hull. 6-8 juin* , p.37-42.

Rousseau, Jean-Yves, Carol Couture (1994). *Les fondements de la discipline archivistique*. Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 348 p.

Saulnier, Carol (1997-1998). « Prolégomènes à la gestion des documents électroniques ». In *Archives*, vol. 29, no 1, pp. 57-73.

Savic, Dobrica (1995). « Automatic Classification of Office Documents : review of available methods and techniques ». In *Records Management Quarterly*, vol. 29, no 4, p.3-18.

Requirements for Managing Documents in Office Systems : a Management Perspective (1994). Ottawa, Archives nationales du Canada.

Université de Montréal : Service des archives - *Guide de gestion des archives informatiques de l'Université de Montréal : volet bureautique (environnement IBM et Macintosh)* .- Montréal : Université de Montréal (Service des archives), 70 p. .- [Publication no. 103].

Vigneau, André (1995). « Les documents informatiques : pour une classification efficace ». In *Archives*, vol. 27, no. 3, pp. 29-51.

Wallace, David, A. (1995). « Managing the present : Metadata as archival description ». In *Records Management Quarterly*, vol. 29, no , pp. 11-21 ;