

Guide Revue du SCT

Date : 11-01-95

Sujet : Guide de revue de la gestion des renseignements détenus par le gouvernement*

Auteur/Information : Louise Kebe

Conseil du Trésor du Canada - Secrétariat

Téléphone : (613) 957-2407

Pour version imprimée :

Centre de distribution du Conseil du Trésor

Téléphone:(613) 995-2855

Télécopieur : (613)996-0518

No. de catalogue : BT32-36/11-1995-MRI

ISBN : 0-662--62214-6

Coût : Gratuit

Pour de plus amples renseignements concernant d'autres versions électroniques, prière de s'adresser à la :

Section de diffusion électronique

Direction de la planification et des communications

Secrétariat du Conseil du Trésor

Téléphone : (613) 957-2421

Télécopieur : (613) 952-9998

Médias substitués : Cette publication est disponible sur médias substitués.

* Ce document est protégé par les droits de la Couronne. Aucune autorisation n'est requise pour le reproduire ou le distribuer gratuitement au sein de l'administration fédérale canadienne ou des autres paliers de gouvernement au Canada.

Table des matières

Table des matières.....	2
Sommaire	3
Remerciements.....	5
Introduction.....	7
Contexte	7
But et portée du Guide	7
Rôles et responsabilités.....	9
Gestion de l'information.....	14
Vue d'ensemble	14
Modèle du cycle de vie de l'information.....	16
Principaux attributs de l'information.....	20
Planification d'une revue de la gestion de l'information	22
Questions générales	22
Planifier le travail et en cerner l'étendue.....	24
Gestion et Coordination	28
Cadre de gestion de l'information : Objectif 1	28
Cadre de gestion de l'information : Objectif 2	30
Planification de l'information.....	34
Service aux utilisateurs : Objectif 3	34
Collecte, Création et Réception	38
Service aux utilisateurs : Objectif 4.....	38
Service aux utilisateurs : Objectif 5	40
Organisation, Transmission, Utilisation et Repérage	43
Service aux utilisateurs : Objectif 6.....	43
Service aux utilisateurs : Objectif 7	45
Entreposage, Protection et Conservation	47
Service aux utilisateurs : Objectif 8.....	47
Service aux utilisateurs : Objectif 9.....	50
Disposition par transfert ou destruction.....	52
Service aux utilisateurs : Objectif 10.....	52
Appendice A : Glossaire	55
Appendice B : Références.....	60
Appendice C : Connexions aux technologies de l'information.....	62

Sommaire

Ce Guide a été rédigé en 1992-1993; il est sorti dans un premier temps sous forme d'édition provisoire en janvier 1994. Il est destiné à aider les gestionnaires et le personnel dans l'examen de leurs pratiques liées à la gestion de l'information au sein de leur institution. Le Guide s'adresse aussi aux vérificateurs et aux évaluateurs qui pourront l'utiliser pour faire des revues officielles de la gestion des renseignements détenus par le gouvernement (GRDG). L'accent est mis sur les bonnes pratiques de gestion de l'information. Bien que la majeure partie de la politique sur la gestion des technologies de l'information en soit exclue, le Guide souligne la nécessité d'établir des connexions entre les technologies de l'information et les fonds de renseignements.

Les Archives nationales ont élaboré ce Guide sous la direction d'un groupe de travail interministériel. Le Guide intègre les commentaires recueillis d'une quarantaine de fonctionnaires d'organismes centraux, d'organismes clés, et des services hiérarchiques. Ces fonctionnaires consultés représentaient les domaines du secteur des politiques et de la planification intégrée, de même que les différentes fonctions de la gestion de l'information y compris les domaines de la collecte de l'information, de la gestion des documents, du traitement des données, des services de bibliothèque, et des groupes de la vérification interne et de l'évaluation, et de la gestion de l'information.

La gestion de l'information comprend plusieurs fonctions reliées à l'information, dont le secteur des politiques et de la planification intégrée, le traitement des données, les télécommunications, la bureautique et les soutiens informatiques, la collecte de l'information, la gestion des formules, l'accès à l'information, et la protection des renseignements personnels. La gestion de l'information comprend également la gestion des documents ou du matériel publié sur des supports tels que le papier, les cartes, les photographies, les films, les plans, les vidéos, les

microfilms et les bandes. Une revue au sein d'une institution pourrait donc inclure un large secteur de fonctions ou de supports.

Les chapitres quatre à huit du Guide sont basés sur le modèle du cycle de vie de l'information: planification, collecte, création et réception; organisation, transmission, utilisation et repérage; et entreposage, protection et conservation, et disposition par transfert ou destruction. Une revue peut inclure plusieurs aspects du cycle de vie de l'information.

Le Guide contient des informations qui aideront les institutions à évaluer l'efficacité de leur mise en oeuvre de la politique sur la GRDG.

Remerciements

Les Archives nationales du Canada ont préparé ce Guide sous la direction du Groupe de travail interministériel/Évaluation des politiques du Conseil du Trésor en matière de gestion de l'information. On comptait parmi les participants du Groupe de travail des représentants du ministère des Finances; du ministère de l'Industrie, des Sciences et de la Technologie; des Archives nationales; du ministère de la Défense nationale; de la Bibliothèque nationale du Canada; du Bureau du Contrôleur général du Canada; de Revenu Canada Impôt; du ministère des Services gouvernementaux Canada (anciennement Approvisionnement et Services) et du Conseil du Trésor. Le Secrétariat du Conseil du Trésor s'intéresse à des questions d'ordre général telles que la mise en oeuvre des politiques, la vérification et l'évaluation. La Bibliothèque nationale du Canada a comme point d'intérêt le matériel publié, et la collecte de l'information intéresse plus particulièrement le Groupe de recherche sur l'opinion publique (Services gouvernementaux Canada). Enfin, il importe de souligner la contribution apportée par des groupes de services hiérarchiques dans des secteurs tels que la planification générale, la collecte de l'information, la gestion des documents, l'administration des données, les services de bibliothèque, la vérification et l'évaluation des programmes.

La réalisation de ce Guide s'appuie également sur l'expérience et les suggestions de personnes appartenant aux organisations suivantes :

- Anciens Combattants Canada
- Archives nationales du Canada
- Bibliothèque nationale du Canada
- Bureau du Contrôleur général du Canada
- Commission de la fonction publique
- Communications Canada
- Conseil national de recherches du Canada

- Défense nationale
- Énergie, Mines et Ressources Canada
- Environnement Canada
- Industrie, Sciences et Technologie Canada
- Ministère des Finances Canada
- Revenu Canada Impôt
- Santé et Bien-être social Canada
- Secrétariat d'État du Canada
- Secrétariat du Conseil du Trésor
- Services gouvernementaux Canada
- Statistique Canada
- Transports Canada
- Travaux publics Canada

Introduction

Contexte

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a réuni sous le concept de la gestion de l'information les politiques suivantes : Gestion des documents, Collecte de renseignements gouvernementaux et recherche sur l'opinion publique fédérales, Micrographie, Gestion des documents informatiques et Gestion des imprimés administratifs. Il veut ainsi mettre en relief le rôle de l'information dans le processus décisionnel, l'exécution des programmes et la prestation des services. L'information permet également aux institutions de rendre compte de leur conformité avec les lois et politiques applicables. La gestion coordonnée de l'information s'applique tant aux fonds de renseignements qu'aux technologies de l'information.

L'information est une ressource précieuse et un facteur déterminant dans la réalisation des objectifs généraux d'une organisation. Le Secrétariat du Conseil du Trésor insiste tout particulièrement sur ce point dans sa publication intitulée Améliorer les services en utilisant l'information et les technologies de façon novatrice - Orientation stratégique pour les années 90. La gestion de l'information - y compris la planification, l'organisation et le contrôle des fonds de renseignements et des technologies de l'information - joue un rôle primordial non seulement dans la réalisation des objectifs généraux, mais aussi dans l'exécution des programmes et la prestation des services. Le fait de soumettre cet important secteur d'activité à une auto-évaluation, à une vérification ou à une évaluation constitue donc une bonne pratique de gestion.

But et portée du Guide

On peut prêter maintes interprétations au concept de la gestion de l'information. Aux fins du Guide, nous nous appuyons sur la description présentée dans les lignes précédentes. Les politiques du Conseil du Trésor sur la Gestion des renseignements détenus par le gouvernement (GRDG) et la Gestion des

technologies de l'information (GTI) sont des composantes de la gestion de l'information. Dans l'Avant-propos du Manuel du Conseil du Trésor sur la gestion de l'information, on souligne qu'il faut établir des connexions entre les technologies de l'information et les fonds de renseignements, dans la mesure où cela semble utile et pertinent. C'est dans cette optique que le Guide de revue aborde la GRDG et ses connexions aux technologies de l'information.

(L'appendice C donne plus de détails à ce sujet.) Soulignons que le Guide ne traite pas des principaux aspects de la politique sur la GTI.

Le Guide assistera les institutions gouvernementales dans l'examen de leurs pratiques liées à la gestion de l'information. Il servira plus précisément d'outil d'auto-évaluation aux gestionnaires ou aux membres du personnel qui désirent réexaminer périodiquement leurs propres pratiques de gestion de l'information. Il s'adresse aussi aux vérificateurs, aux évaluateurs et aux examinateurs qui pourront l'utiliser comme outil de planification et de conduite de leurs revues des pratiques liées à la gestion de l'information.

Le Guide insiste tout particulièrement sur les bonnes pratiques liées à la gestion de l'information, ce qui se reflète dans la structure de ses chapitres. Ces derniers s'articulent autour de deux thèmes clés : la gestion (chapitre 3) et les services à l'utilisateur (chapitres 4 à 8). Bien que les chapitres traitant des procédures de revue fassent référence à la politique sur la GRDG, le Guide ne constitue pas en soi une liste de contrôle de conformité. Les examinateurs devront évaluer l'essentiel de leurs constatations en vue de tirer des conclusions sur la conformité avec les politiques et le rendement (c'est-à-dire l'esprit et la lettre ont-ils été respectés?).

Le terme « information » a maintes significations. Aux fins du Guide, le terme « information » et l'expression « fonds de renseignements » sont synonymes.

(L'appendice B comprend un glossaire qui donne la définition des termes utilisés

dans le Guide.) Le Guide vise à favoriser la gestion rentable et coordonnée de tous les fonds de renseignements détenus par le gouvernement fédéral. On y emploie donc le terme qui se prête le mieux au contexte de la loi, de la politique ou de l'activité abordée.

Nota : Le présent document n'est pas un guide complet sur la revue des pratiques liées à la gestion de l'information. On peut toutefois l'utiliser comme document de base pour l'examen d'un large secteur. Le lecteur devra donc consulter d'autres documents pour obtenir plus de détails sur les procédures de revue applicables, selon la nature et le champ de l'examen planifié. L'appendice A contient une liste de documents dont pourra se servir l'examineur pour compléter l'information contenue dans le Guide.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le contenu ou l'utilisation du Guide, veuillez communiquer avec la Division des pratiques et des normes liées à la gestion de l'information - Direction des archives et des documents gouvernementaux, Archives nationales.

Rôles et responsabilités

Les politiques sur la gestion de l'information font référence à de nombreux intervenants. Il importe que l'examineur connaisse leurs rôles et leurs responsabilités, c'est-à-dire leurs rapports avec l'institution et l'impact qu'ils ont sur elle.

L'institution est responsable de la mise en oeuvre de la politique sur la GRDG et elle doit rendre compte de l'exécution de cette charge. La direction doit désigner un haut fonctionnaire chargé de représenter l'institution en ce qui a trait à la politique sur la GRDG. L'infrastructure des politiques et des procédures institutionnelles de gestion de l'information doit permettre d'élaborer les exigences opérationnelles conformes à la politique sur la GRDG. Ces exigences doivent fournir une orientation aux gestionnaires de programmes et aux

spécialistes fonctionnels et contenir des lignes de conduite sur l'organisation, la description, l'utilisation et le repérage des fonds de renseignements détenus par l'institution de même que sur leur entreposage, leur protection, leur conservation et leur disposition. Chaque membre de l'institution assume une part de responsabilité dans la gestion des fonds de renseignements.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor - Direction de la politique administrative, est responsable de l'élaboration de la politique sur la GRDG et de son interprétation générale; elle doit aussi évaluer cette politique afin d'en assurer l'intégrité et l'à-propos, son efficacité par rapport aux objectifs énoncés et sa pertinence dans le contexte de l'orientation générale du gouvernement et de l'évolution du cadre de gestion. Il incombe également à la direction de jouer un rôle d'orientation et de soutien auprès des groupes fédéraux de vérification interne et d'évaluation des programmes. Elle donne des conseils et prête assistance aux institutions; évalue les pratiques de vérification et d'évaluation; favorise l'établissement de relations professionnelles entre les vérificateurs et les évaluateurs; elle supervise enfin certaines vérifications ainsi que les évaluations centrales.

Les responsabilités du dirigeant principal de l'informatique et son Bureau de la gestion, des systèmes et des technologies de l'information sont de servir de centre gouvernemental chargé de la gestion efficace de la technologie de l'information. Ce mandat inclut la responsabilité pour orienter la restructuration de procédés administratifs de l'État et veiller à leur intégration; établir un cadre pour la restructuration des mécanismes d'exécution des programmes de l'État et en faire la promotion; et élaborer la politique et les normes ayant trait à la gestion et à la technologie de l'information ainsi qu'aux activités connexes en matière de télécommunications dans les ministères.

Les Archives nationales assument, pour le compte du Conseil du Trésor, certaines responsabilités d'évaluation se rattachant à la politique sur la GRDG.

Elles peuvent signaler des problèmes ou des questions susceptibles d'avoir d'importantes répercussions sur la gestion des fonds de renseignements, en ce qui concerne notamment leur identification, leur organisation, leur entreposage, leur conservation et leur disposition. Par ailleurs, la Loi sur les Archives nationales du Canada confère aux Archives nationales un droit de regard sur la destruction et la disposition des fonds de renseignements (à l'exception du matériel publié) détenus par les institutions gouvernementales. Cette Loi contient en outre des dispositions sur le transfert de l'information d'importance historique ou archivistique au contrôle des Archives nationales. Leur mandat étant de faciliter la gestion des documents gouvernementaux et de demeurer le chef de file dans le domaine de la gestion des renseignements détenus par le gouvernement, les Archives nationales dirigent la mise en application d'une structure propre à garantir l'évaluation de ce secteur. Elles s'acquittent de cette fonction en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, la Bibliothèque nationale, le Groupe de recherche sur l'opinion publique (Services gouvernementaux Canada), le Centre canadien de gestion, les groupes de vérification interne et d'évaluation des programmes et les groupes de gestion de l'information formés au sein des institutions gouvernementales.

La Bibliothèque nationale a la responsabilité d'identifier, d'acquérir, d'enregistrer et de rendre accessible le matériel publié faisant partie du patrimoine canadien, quelle qu'en soit la forme. Elle se sert principalement de la bibliographie nationale *Canadiana* pour s'acquitter de cette responsabilité. Les publications du gouvernement fédéral constituent une composante importante du patrimoine canadien. La Bibliothèque nationale sert de pivot en facilitant le partage des ressources entre les bibliothèques canadiennes. À cette fin, la Bibliothèque nationale dispose de listes et de catalogues collectifs permettant d'identifier et de repérer les ressources documentaires requises pour les prêts interbibliothèques. Certaines sections de la Loi sur la Bibliothèque nationale font directement référence aux responsabilités de la Bibliothèque nationale liées à la coordination

des activités des bibliothèques fédérales, en ce qui concerne notamment la disposition du matériel publié en surnombre. En outre, la Bibliothèque nationale s'acquitte de certaines responsabilités d'évaluation se rattachant au matériel publié.

Les Groupes de vérification interne ont la responsabilité d'intégrer à leur vérification de la gestion de l'information une évaluation du degré de conformité avec la politique sur la GRDG. Cette fonction s'ajoute à leur responsabilité habituelle en matière de vérification interne visant à évaluer si le cadre de gestion permet d'assurer le respect des objectifs opérationnels, l'utilisation économique et rationnelle et la protection des ressources, ainsi que l'intégrité de l'information.

Les Groupes d'évaluation des programmes sont chargés d'évaluer l'à-propos, le rendement et la rentabilité des programmes gouvernementaux. Lorsque les institutions fournissent de l'information au public ou à des groupes extérieurs, les Groupes d'évaluation des programmes peuvent vérifier si les renseignements sont divulgués de façon pertinente, efficace et rentable.

Le Groupe de recherche sur l'opinion publique (Services gouvernementaux Canada) est l'organisme central chargé de la communication des renseignements. On doit lui faire parvenir toute proposition concernant la collecte de l'information et la recherche sur l'opinion publique. Le Groupe de recherche sur l'opinion publique est chargé d'évaluer les aspects de la proposition se rattachant à l'opinion publique, de déterminer s'il y a lieu de soumettre la proposition à l'approbation du Comité du Cabinet chargé des opérations et, enfin, d'émettre des numéros d'autorisation permettant aux institutions d'amorcer des procédures contractuelles pour les projets approuvés.

Le Centre canadien de gestion donne des conseils et fournit une orientation aux institutions pour l'élaboration de documents sur l'évolution des institutions, d'études de cas et de profils.

Gestion de l'information

Vue d'ensemble

Le gouvernement est, de par sa nature, un important dispensateur de services d'information. L'établissement de bonnes pratiques liées à la gestion de l'information permet au gouvernement non seulement d'améliorer sa productivité et la qualité de ses services, mais aussi de diminuer ses coûts d'administration. L'information est de plus en plus considérée comme une ressource de base essentielle - au même titre que les ressources financières, humaines et physiques - que l'on se doit d'administrer efficacement. C'est pourquoi on confère une importance accrue à l'établissement de bonnes pratiques liées à la gestion de l'information.

Les ressources financières, humaines et physiques sont des éléments de base possédant un caractère fonctionnel distinct au sein de l'institution. Il est généralement facile de se renseigner auprès d'une personne ou d'un groupe sur une question liée à la gestion des finances, du personnel ou des biens. En revanche, la gestion de l'information est un secteur multidisciplinaire. Elle englobe des fonctions visibles, dont notamment la gestion des documents, la gestion des données et les services bibliothécaires, et des fonctions qui le sont peut-être moins, dont la recherche sur l'opinion publique.

Le caractère multidisciplinaire de la gestion de l'information conduit parfois à des difficultés liées à la planification et à l'établissement de la portée de l'évaluation. Cette question sera abordée plus en détail dans les pages suivantes. On utilise dans le Guide l'expression « fonctions reliées à l'information » pour désigner les disciplines et les fonctions se rattachant à la gestion de l'information. Le caractère multidisciplinaire et la complexité de la gestion de l'information se reflète également dans l'éventail des lois et des politiques en matière d'information. La figure 1 en énumère plusieurs. En outre, certaines institutions

doivent se conformer à des lois et à des politiques reliées à l'information dans l'accomplissement de leur mission particulière. Les examinateurs doivent prendre en considération le fait que certains règlements ou politiques ont priorité sur d'autres, et examiner les circonstances particulières de l'institution avant de se prononcer sur la hiérarchie des textes applicables.

Figure 1 : Gestion de l'information dans les institutions gouvernementales canadiennes :

Lois et politiques

Lois

Loi sur l'accès à l'information et règlements connexes

Lois applicables à une institution en particulier

Loi sur la preuve au Canada

Loi sur le droit d'auteur

Loi sur la protection civile et Loi sur les mesures d'urgence

Loi sur les Archives nationales du Canada

Loi sur la Bibliothèque nationale

Loi sur les langues officielles

Loi sur la protection des renseignements personnels et règlements connexes

Politiques du Conseil du Trésor

Le volume du Manuel du Conseil du Trésor portant sur la Gestion de l'information :

- a. Avant-propos
- b. Gestion des renseignements détenus par le gouvernement (GRDG)
- c. Gestion des technologies de l'information (GTI)

Politique du gouvernement du Canada sur la sécurité
Politique du gouvernement en matière de
communications
Politique sur l'accès à l'information
Politique sur la protection des renseignements
personnels

Modèle du cycle de vie de l'information

La figure 2 présente un modèle utilisé aux fins de l'examen des pratiques liées à la gestion de l'information. Le modèle montre les étapes que franchissent les fonds de renseignements durant leur cycle de vie.

Figure 2 : Modèle du cycle de vie de l'information

1. Planification
2. Collecte, création et réception
3. Organisation, transmission, utilisation et repérage
4. Entreposage, protection et conservation
5. Disposition par transfert ou destruction

En se fondant sur chaque étape du cycle de vie, on peut examiner un aspect intégral de la gestion des fonds de renseignements (voir les chapitres 4 à 8). Ce modèle permet aussi d'examiner le cadre de gestion dans sa globalité, c'est-à-dire, la gestion de l'ensemble du cycle de vie et son contexte (voir le chapitre 3). Le modèle du cycle de vie de l'information permet de gérer l'information, que ce soit à l'échelle de l'organisation ou de l'exécution des programmes. Les organisations considèrent de plus en plus leurs besoins en information au même titre que leurs besoins en ressources humaines, physiques et financières.

1. Planification

L'étape de planification vise à déterminer la façon de répondre aux besoins de l'institution dans le contexte des objectifs opérationnels et des lois et politiques applicables. La politique sur la GRDG stipule que les institutions doivent

déterminer leurs besoins en information le plus rapidement possible au cours du projet ou du cycle de gestion. Dans cette optique, les institutions ne doivent collecter, créer ou produire que l'information dont elles ont besoin. Elles doivent aussi s'assurer qu'elles n'ont pas déjà l'information en leur possession, ou qu'elle leur est facilement accessible. L'information doit être conservée aussi longtemps qu'elle possède une certaine valeur. Au moment d'élaborer de nouveaux systèmes d'information ou d'apporter des améliorations aux systèmes existants, les institutions doivent veiller à inclure tout paramètre important relié à la politique sur la GRDG.

Au cours de l'étape de planification, les institutions doivent déterminer leurs propres besoins en information liés à chacune des étapes du modèle du cycle de vie. Les activités ultérieures de collecte, de création ou de production de l'information doivent se rattacher directement aux besoins décelés. Elles doivent également organiser, entreposer et protéger les fonds de renseignements qui en résultent. Enfin, elles doivent se défaire de l'information n'ayant plus d'utilité ou de valeur, conformément aux dispositions de la Loi sur les Archives nationales du Canada et de la Loi sur la Bibliothèque nationale.

2. Collecte, création et réception

Comme nous l'avons déjà mentionné, la planification permettra de déterminer quelle information doit être recueillie créée ou reçue afin de répondre aux besoins opérationnels et de respecter les lois et les politiques applicables. Les décisions concernant la production ou la collecte de l'information seront donc prises selon la nature des renseignements requis (quoi), leurs objectifs opérationnels, législatifs ou politiques (pourquoi), les personnes ou les groupes qui les détiendront ou les utiliseront (qui), la fréquence des besoins (quand) et la nécessité de les produire « à l'interne » ou de les obtenir d'autres sources (où et comment).

La politique du Conseil du Trésor sur la GRDG contient des exigences additionnelles concernant la collecte de l'information. Les institutions gouvernementales doivent éviter de recueillir l'information déjà existante, minimiser le fardeau de déclaration et les coûts se rattachant à la collecte de l'information et recueillir les renseignements personnels conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels. De plus, les institutions doivent soumettre leurs projets de recherche sur l'opinion publique à l'approbation du Comité du Cabinet chargé des opérations par l'entremise du Groupe de recherche sur l'opinion publique (Services gouvernementaux Canada).

3. Organisation, transmission, utilisation et repérage

Pour maximiser la valeur des fonds de renseignements, il faut s'assurer que ces derniers reflètent les besoins de l'institution. Par conséquent, les institutions devront identifier et décrire leurs fonds de renseignements de façon à satisfaire aux exigences opérationnelles (prise de décisions et exécution des programmes) et à respecter les lois et politiques applicables. La description des fonds de renseignements permet d'en fournir le contexte et le sens. Les fonds de renseignements doivent aussi être organisés ou préparés de façon logique afin d'en faciliter l'accès aux utilisateurs. Dans cette optique, l'accès englobe la transmission, l'utilisation et le repérage de l'information.

Au moment de transmettre, d'utiliser et de repérer l'information, les utilisateurs doivent veiller à respecter les lois et politiques applicables, y compris la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels, de même que la Politique du gouvernement du Canada sur la sécurité. De plus, la politique sur la GRDG exige que les fonds de renseignements détenus par les institutions gouvernementales soient identifiés dans les sources de référence gouvernementales appropriées et que les fonds de renseignements soient accessibles au grand public et au gouvernement - sous réserve des lois et des politiques applicables.

En outre, les institutions doivent reconnaître qu'un personnel qualifié et qu'un matériel approprié permettent de faciliter la transmission, l'utilisation et le repérage de l'information. Les ressources humaines et physiques sont deux facteurs susceptibles d'influer largement sur la valeur des fonds de renseignements, plus particulièrement sur leur accessibilité aux utilisateurs.

4. Entreposage, protection et conservation

L'information couramment utilisée par l'institution doit être stockée sur un support adapté aux caractéristiques de l'information. On choisira donc le support (papier, livre, microfilm, disquette, bande magnétique pour ordinateur, etc.) de façon à faciliter l'obligation de rendre compte de l'utilisateur, en fonction de la période de temps requise pour satisfaire aux besoins fonctionnels et, d'exigences archivistiques ou historiques. Pour préserver la mémoire institutionnelle, il importe de protéger les fonds de renseignements contre toute situation non autorisée : perte, accès, utilisation, altération, destruction ou aliénation (c'est-à-dire tout transfert de l'information effectué sans le contrôle du gouvernement).

Les institutions doivent garder les fonds de renseignements tant et aussi longtemps qu'ils sont utiles à la prise de décisions, à l'exécution des programmes et aux exigences opérationnelles. De plus, les obligations de la GRDG en matière de conservation des fonds de renseignements qui servent à reconstruire l'évolution des décisions relatives aux politiques et aux programmes devraient guider les institutions à ce sujet.

5. Disposition par transfert ou destruction

La mémoire institutionnelle du gouvernement du Canada englobe tous les fonds de renseignements créés, recueillis ou reçus par les institutions gouvernementales en vue de satisfaire à leurs besoins opérationnels, et de respecter les lois et les politiques applicables. Lorsque les institutions considèrent qu'il ne leur est plus nécessaire de conserver ces fonds de renseignements dans le contexte des objectifs opérationnels et des lois et politiques applicables, elles doivent s'en défaire, soit en les détruisant avec

l'approbation des Archives nationales ou de la Bibliothèque nationale, soit en les transférant au contrôle des Archives nationales ou de la Bibliothèque nationale.

Principaux attributs de l'information

La figure 3 présente six attributs relatifs à la qualité de l'information, pouvant être utilisés aux fins de l'examen et de l'évaluation de la gestion de l'information au sein des institutions. Bien que ces attributs soient présentés séparément à des fins descriptives et analytiques, ils sont de toute évidence interreliés.

Figure 3 : Principaux attributs de l'information

- Accessibilité
- Compréhension
- Facilité d'utilisation
- Intégrité
- Précision
- Actualisation

Accessibilité

Tout au long de leur cycle de vie, les fonds de renseignements doivent être accessibles à ceux qui en ont besoin. Cela veut dire que l'information, quel que soit le support utilisé, doit leur être accessible afin qu'ils puissent la repérer et l'exploiter à leur gré. Bref, l'information doit être accessible au moment approprié. Lorsqu'on utilise les technologies de l'information pour la stocker ou la transmettre, elles doivent être mises à la disposition des utilisateurs pour faciliter le repérage et l'exploitation de l'information.

Compréhension

Pour être utiles, les fonds de renseignements doivent être compréhensibles. Cela veut dire que leur identification et leur description doivent être significatives pour l'utilisateur. Par exemple, les informations techniques décrites sous forme

abrégée, mais compréhensibles seulement par les spécialistes, risquent de ne pas être décodées par d'autres utilisateurs.

Facilité d'utilisation

L'information doit être exploitable par ceux qui en ont besoin. Cela veut dire qu'elle doit correspondre aux objectifs pour lesquels elle a été créée, recueillie ou reçue. En d'autres termes, son contenu doit être applicable ou pertinent pour les utilisateurs. De plus, l'information doit être sous forme exploitable par les personnes qui veulent l'utiliser. Le contenu et la forme de l'information doivent permettre d'utiliser les fonds de renseignements de façon efficace et rationnelle.

Intégrité

Les utilisateurs peuvent avoir besoin de diverses informations dans le cadre de la prise de décision ou de l'exécution d'un programme. Les fonds de renseignements doivent pouvoir satisfaire aux exigences de chaque programme mis en oeuvre par une même institution.

Précision

L'information doit être correcte. Sa précision peut avoir une incidence sur la prise de décision et l'exécution des programmes.

Actualisation

Un autre attribut de la qualité de l'information consiste à assurer qu'elle est à jour. Les fonds de renseignements doivent contenir l'information la plus récente qui soit adaptée aux besoins des utilisateurs. Une information non à jour peut compromettre la prise de décision et l'exécution des programmes. Tout utilisateur qui projette de recueillir ou créer l'information doit tenir compte des exigences relatives à son actualisation.

Planification d'une revue de la gestion de l'information

Questions générales

Une revue de la gestion de l'information peut comporter une partie ou la totalité des éléments suivants : gestion et coordination (chapitre 3); planification de l'information (chapitre 4); collecte, création et réception (chapitre 5); organisation, transmission, utilisation et repérage (chapitre 6); entreposage, protection et conservation (chapitre 7); et disposition par transfert ou destruction (chapitre 8). Une revue de la gestion de l'information peut aussi faire partie d'un examen plus large, dans lequel elle constitue un sous-ensemble d'une analyse portant sur de nombreux autres thèmes de gestion.

Outre les éléments abordés dans les chapitres 3 à 8, il est important que la revue de la gestion de l'information porte aussi sur la qualité des personnes (ressources humaines) et des matériels (ressources physiques) disponibles. De plus, les attributs de l'information (présentés dans le chapitre 1) peuvent servir de fondement pour l'analyse et les commentaires portant sur la gestion de l'information.

Certains thèmes et questions d'ordre général, qui peuvent faire l'objet d'une revue, sont présentés ci-après, ainsi que l'indication du chapitre applicable dans le Guide.

Thème	Question	Référence
1. Évaluation de la gestion centrale des fonds de renseignements	Le cadre général pour la gestion et pour la coordination de l'information est-il suffisant pour assurer une gestion efficace et rationnelle de l'information?	Chapitre 3

2. Évaluation de la planification de l'information	Les besoins en information ont-ils été analysés, et les fonds de renseignements y correspondent-ils?	Chapitre 4
3. Évaluation de la production et de la collecte d'information	L'information recueillie, créée ou reçue ne répond-elle qu'aux besoins des utilisateurs, et a-t-on pris soin d'éviter une collecte inutile et de minimiser le fardeau des répondants?	Chapitre 5
4. Évaluation de l'identification, la description, l'accès et l'utilisation de l'information	Dans quelle mesure les fonds de renseignements sont-ils organisés et distribués de façon que l'information soit facilement repérée et utilisée?	Chapitre 6
5. Évaluation de la protection et de la conservation de la mémoire institutionnelle	L'information est-elle entreposée, protégée et conservée aussi longtemps qu'il le faut, dans le cadre des besoins opérationnels et des responsabilités applicables?	Chapitre 7
6. Évaluation de la disposition des fonds de renseignements	Le contrôle des fonds de renseignements ayant une valeur permanente est-il transféré aux Archives nationales ou à la Bibliothèque nationale selon le cas, et détruit-on les autres fonds en l'absence de besoins opérationnels ou de responsabilités	Chapitre 8

	applicables?	
--	--------------	--

Planifier le travail et en cerner l'étendue

Terminologie

La terminologie employée dans ce guide est conforme aux politiques relatives à la gestion de l'information établies par le Conseil du Trésor. Cette terminologie peut cependant différer de celle qu'utilise chaque institution gouvernementale. Les utilisateurs doivent donc se souvenir que les titres, les descriptions d'activités et les autres termes qui ont cours dans leur institution peuvent avoir une définition différente. Par exemple, différentes institutions peuvent utiliser les termes et expressions « soutien informatique », « informatique » et « gestion des systèmes informatiques » pour désigner la même chose. La clarté des titres et termes employés est donc importante lorsqu'on planifie une revue de la gestion de l'information.

Diversité des fonctions informationnelles et des supports d'information

La gestion de l'information fait appel à de nombreuses fonctions et à divers supports. À chaque fonction informationnelle correspondent des pratiques et procédures détaillées propres. Par exemple, les pratiques d'entreposage, de protection et de transmission d'un microfilm sont tout à fait différentes de celles qui régissent les supports électroniques.

Les thèmes à examiner et le niveau de détail requis sont fonction du contexte de la revue. Une revue peut porter sur certains thèmes dans le contexte de la politique sur la GRDG en regard de divers supports et fonctions. Par exemple, on peut examiner le repérage de l'information en regard de tous les supports et fonctions de nature informationnelle. On peut aussi se pencher en détail sur une fonction particulière ou un support particulier. Par exemple, une revue de la fonction de bibliothèque peut porter sur des aspects précis de la manipulation des livres et périodiques. Cela peut nécessiter un ensemble d'objectifs

d'examen, de critères et de questions/pratiques bien plus détaillés et précis pour compléter ceux qui sont présentés dans ce guide.

Il sera utile d'identifier les fonctions et les supports qu'il faudra inclure dans la portée de la revue. Un examen de la politique sur la GRDG peut ainsi porter sur une partie ou la totalité des thèmes suivants :

- Politique et planification générales
- Gestion des données
- Télécommunications
- Bureautique et soutien informatique
- Gestion des documents
- Services de bibliothèque
- Collecte de l'information
- Recherche sur l'opinion publique
- Gestion des imprimés administratifs
- Accès à l'information
- Protection des renseignements personnels
- Sécurité
- Bureaux des ministres (voir la directive 9 de la politique sur la GRDG et la Loi sur les Archives nationales du Canada)

Si la revue de la politique sur la GRDG est conduite en dehors des fonctions ci-dessus mentionnées, elle comprendra la gestion des documents ou du matériel publié sur les supports suivants :

- papier
- cartes
- photographies
- films
- plans

- vidéos
- microfilms
- bandes

Type de revue effectuée

On ne distingue pas dans le Guide les thèmes de l'auto-évaluation, la vérification interne et l'évaluation de programme. Il incombe aux examinateurs de décider s'ils doivent couvrir des thèmes particuliers et dans quel contexte ils doivent procéder. Les Archives nationales attacheront cependant une grande importance à certains thèmes dans le cadre de leurs responsabilités en matière d'évaluation et d'établissement de rapports conformément à la politique sur la GRDG. Les Archives nationales s'intéressent notamment à l'identification, à l'organisation, à l'entreposage, à la conservation et à la disposition des fonds de renseignements. C'est pourquoi les institutions doivent discuter l'étendue de leurs revues avec les Archives nationales avant de les entreprendre. Il en est de même lorsque les revues portent sur le matériel publié, les institutions doivent discuter de cet aspect avec la Bibliothèque nationale avant de procéder à une telle revue.

Importance des fonctions reliées à l'information

Dans les grands ministères en particulier, une revue de la gestion de l'information peut incorporer ou non toutes les composantes des fonctions en cours d'examen. Une revue doit porter sur les composantes d'une fonction ou sur les thèmes qui sont importants pour l'institution, conformément à l'analyse des risques de l'examineur. Par conséquent, celui-ci peut choisir de n'inclure que certains aspects dans une revue en particulier.

Il est donc important d'identifier l'étendue de la revue afin que les lecteurs du rapport comprennent bien ce qu'elle contient et les éléments qui en sont exclus. Il est vraisemblable que d'autres composantes importantes de la fonction, exclues d'une revue en cours, soient incluses dans d'autres revues.

Niveau d'analyse

On peut effectuer une revue à différents niveaux au sein d'une institution. Elle peut se limiter aux fonctions centralisées (administration centrale), ou aux fonctions décentralisées (régions), ou encore elle peut couvrir les deux. De la même façon, une revue peut ne couvrir que le niveau ministériel ou celui d'une direction, ou les deux. Une autre dimension consiste à savoir si l'on doit effectuer une revue sur la base d'un organigramme de l'institution ou sur une base fonctionnelle (c.-à-d. selon les fonctions qui recourent l'organigramme). La portée d'une revue doit être claire quant au niveau d'analyse, de façon que les utilisateurs du rapport produit en comprennent les résultats.

Gestion et Coordination

Cadre de gestion de l'information : Objectif 1

La structure de gestion de l'institution facilite une coordination efficace de toutes les fonctions reliées à l'information.

Critère

1.1 L'obligation de rendre compte et la responsabilité en matière de gestion de l'information sont confiées aux gestionnaires supérieurs, aux spécialistes des fonctions reliées à l'information, au personnel et aux gestionnaires hiérarchiques.

Questions/Pratiques

1.1.1 A-t-on inclus les responsabilités en matière de gestion de l'information dans une documentation officielle de l'organisation, telle que les politiques, les manuels de procédures, les descriptions de postes, etc.? Les responsabilités sont-elles clairement décrites? Les obligations sont-elles clairement expliquées?

1.1.2 Les gestionnaires, les informaticiens et le personnel tiennent-ils compte de la mission et des priorités stratégiques de leur institution lors de l'établissement des responsabilités en matière de gestion de l'information? Connaissent-ils et comprennent-ils leurs responsabilités respectives quant à la gestion des fonds de renseignements, c.-à-d. peuvent-ils expliquer leurs responsabilités dans des discussions ou en réponse à des questions?

1.1.3 Les utilisateurs à tous les niveaux connaissent-ils leurs propres responsabilités en matière de fonds de renseignements? Ont-ils les connaissances, les compétences et les outils qui leur permettent d'exercer leurs responsabilités? Par exemple, la gestion de l'information fait-elle partie de l'orientation des nouveaux employés? Les utilisateurs disposent-ils de guides, imprimés ou connectés à l'ordinateur, des fonds de renseignements, et savent-ils comment en extraire l'information?

1.1.4 La délégation de responsabilité et les rapports hiérarchiques correspondants dans l'institution offrent-ils des avenues aux gestionnaires supérieurs pour qu'ils résolvent les conflits ou chevauchements entre des fonctions reliées à l'information? Par exemple, si le service de sécurité d'une institution est situé dans une direction différente de celle de la bureautique et du soutien informatique, et qu'un conflit surgit entre ces groupes relativement à une menace informatique, connaît-on à l'avance les gestionnaires supérieurs responsables qui ont l'autorité de résoudre le conflit?

1.1.5 Les rapports sur l'avancement des fonctions reliées à l'information en vue de la réalisation de leurs plans sont-ils transmis aux gestionnaires supérieurs ou au haut fonctionnaire responsable de la gestion des fonds de renseignements?

Critère

1.2 Un haut fonctionnaire est désigné pour représenter l'institution auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres organismes centraux en ce qui a trait à la gestion des fonds de renseignements (politique sur la GRDG, exigence 1).

Questions/Pratiques

1.2.1 Un haut fonctionnaire est-il clairement identifié et reconnu dans l'institution comme la personne désignée pour l'application de la politique sur la GRDG? Le rôle et les responsabilités du haut « responsable désigné » sont-ils clairement articulés et communiqués dans l'organisation?

1.2.2 La délégation de responsabilité et les rapports hiérarchiques correspondants dans l'institution permettent-ils au responsable désigné de traiter toutes les fonctions applicables reliées à l'information? Si des fonctions reliées à l'information n'ont ni un lien organisationnel ni un rapport hiérarchique avec le responsable désigné, comment ce dernier les représente-t-il auprès des organismes centraux? Par ailleurs, comment dans le cadre du Plan de gestion de l'information et des activités connexes, le responsable désigné pour les fonds

de renseignements coordonne-t-il ses actions avec son homologue des technologies de l'information?

Cadre de gestion de l'information : Objectif 2

L'institution assure une gestion coordonnée de toutes ses fonctions reliées à l'information en vue d'offrir des services améliorés et une meilleure exécution des programmes.

Critère

2.1 On identifie les connexions ainsi que les buts et besoins communs parmi les fonctions reliées à l'information.

Questions/Pratiques

2.1.1 Les gestionnaires de l'information centrale ont-ils développé une infrastructure de politiques, de systèmes et de procédures en vue de gérer l'information de façon efficace? Cette infrastructure relie-t-elle des fonctions de gestion de l'information séparées afin d'assurer une coordination des buts et des services?

2.1.2 Dans quelle mesure le Plan de gestion de l'information de l'institution couvre-t-il ses divers fonds de renseignements, y compris les supports non électroniques? Si certains fonds de renseignements ne sont pas inclus dans le Plan, quelles en sont les raisons?

2.1.3 Dans quelle mesure les occasions de partage de l'information, des services, etc., sont-elles identifiées parmi les fonctions reliées à l'information? Est-ce que les besoins courants en information, les services fournis, le public utilisateur, etc., ont été identifiés afin d'éviter toute duplication ou tout chevauchement possible?

2.1.4 Est-ce que toutes les étapes du cycle de vie de l'information sont examinées au moment d'explorer les connexions ainsi que les buts et besoins communs parmi les fonctions reliées à l'information?

Critère

2.2 On établit des plans destinés à satisfaire aux exigences des fonds de renseignements quel que soit leur support.

Questions/Pratiques

2.2.1 Comment les plans de gestion de l'information correspondent-ils à la satisfaction des exigences relatives aux fonds de renseignements centraux et opérationnels? Par exemple, est-ce que les plans incorporent des exigences visant à assurer l'accès maximal à l'information par les utilisateurs et l'utilisation maximale de celle-ci?

2.2.2 Est-ce que les plans de gestion de l'information intègrent des restrictions sur l'utilisation et la divulgation des renseignements en vue de protéger la sécurité et les renseignements personnels?

2.2.3 Les plans de gestion de l'information prévoient-ils une conservation et une disposition qui ont trait à la nature des fonds?

Critère

2.3 Un répertoire central est tenu à jour afin de gérer les fonds de renseignements de l'institution (politique sur la GRDG, exigence 1).

Questions/Pratiques

2.3.1 Est-ce que l'institution offre une identification à jour, générale et structurée, ou des systèmes de classification qui constituent un moyen efficace d'organiser et de localiser l'information et qui, sous forme composite, comprennent un répertoire central de gestion des fonds de renseignements? Lors de l'élaboration du répertoire central, il peut s'avérer utile pour les institutions de consulter le manuel intitulé Gestion des renseignements détenus par le gouvernement :

Spécifications techniques pour un répertoire central automatisé des fonds de renseignements.

2.3.2 Les critères qui régissent le contenu du répertoire sont-ils clairement définis? Le répertoire central est-il tenu à jour? De quelle façon? À quelle fréquence? Est-ce que le répertoire reflète les fonds réels courants de l'institution?

2.3.3 Lorsque le répertoire central est une combinaison de systèmes, l'institution a-t-elle envisagé d'utiliser une fonction « synonymes » afin d'établir une connexion plus complète et efficace entre les systèmes constitutifs? Dans certaines institutions, la mise en oeuvre d'une bonne fonction de synonymes a permis d'éviter la création d'un nouveau répertoire central. Une bonne fonction de synonymes permet de relier entre eux des « îlots d'information ».

2.3.4 L'institution effectue-t-elle une revue périodique de la pertinence des composantes du répertoire central? Qui évalue la qualité et les besoins en matière de fonds de renseignements particuliers, ainsi que les technologies de l'information qui s'y rattachent? Des mesures sont-elles prises pour éliminer les fonds inutiles et éviter la duplication? L'institution rend-elle l'information plus facile à partager en encourageant une plus grande compatibilité des technologies utilisées?

2.3.5 Le répertoire central inclut-il tous les fonds de renseignements sous le contrôle de l'institution, y compris ceux que détiennent certains gestionnaires et membres du personnel? Lorsque des personnes détiennent des renseignements, les responsabilités et obligations qui s'y rattachent sont-elles intégrées aux fonds de renseignements généraux? En d'autres termes, est-ce que tout le monde comprend bien ce que signifie l'expression « sous le contrôle

de l'institution » lorsqu'on l'applique aux renseignements détenus par des personnes?

2.3.6 Est-ce que les utilisateurs trouvent utile le répertoire central lorsqu'ils recherchent des renseignements? En d'autres termes, utilisent-ils en réalité le répertoire central? L'institution a-t-elle mis en place un système qui permet de mesurer la satisfaction des utilisateurs?

2.3.7 Comment l'information est-elle saisie pour la mise à jour du répertoire des fonds de renseignements? Est-ce que le système assure l'intégrité et l'actualisation du répertoire? Est-ce que l'information est saisie à partir de tous les supports, y compris des formules électroniques?

Planification de l'information

Service aux utilisateurs : Objectif 3

Les fonds de renseignements répondent aux besoins opérationnels de l'institution et satisfont aux exigences de la loi et des politiques.

Critère

3.1 Les exigences en matière d'information sont identifiées et analysées en regard des objectifs opérationnels, législatifs et politiques.

Questions/Pratiques

3.1.1 Est-ce que l'institution a identifié et classé par catégories les utilisateurs de renseignements internes et externes? Les besoins en information des utilisateurs ont-ils été identifiés? Est-ce que les fonds de renseignements ont été analysés afin de déterminer si les besoins en information des utilisateurs peuvent être satisfaits par les fonds existants?

3.1.2 Est-ce que la diffusion de l'information au public est prise en compte lors de la planification de nouvelles bases de données et de systèmes informatiques?

3.1.3 Est-ce que la valeur de l'information destinée aux utilisateurs a été évaluée et comparée en regard des coûts nécessaires à la fourniture des renseignements?

3.1.4 Est-ce que le processus de planification annuel des besoins opérationnels à court et à long terme inclut l'analyse et la planification des fonds de renseignements requis? Lorsque des spécialistes d'un programme ou d'un sujet ont planifié d'importants changements dans leurs opérations, ont-ils analysé les besoins en information applicables? Est-ce que l'information est traitée comme une ressource servant à la planification, au même titre que les ressources financières, humaines et physiques?

3.1.5 Pour toute nouvelle exigence opérationnelle, législative ou politique, est-ce que les besoins en information sont identifiés, en même temps que les exigences du système informatique applicable (politique sur la GRDG, exigence 2)? Qui a procédé à cette identification la dernière fois, et quand?

3.1.6 Évite-t-on la duplication portant sur les fonds et les applications technologiques? Compare-t-on les nouveaux besoins en information aux systèmes informatiques et fonds existants, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'institution?

Critère

3.2 Les plans de gestion de l'information sont coordonnés avec les exigences relatives aux fonds de renseignements centraux et opérationnels.

Questions/Pratiques

3.2.1 Est-ce que les plans de gestion de l'information répondent aux exigences en matière d'information des programmes et de la gestion, y compris les outils technologiques nécessaires à l'accès, au repérage et à l'utilisation de l'information?

3.2.2 Dans quelle mesure les spécialistes des fonds de renseignements (gestionnaires de documents, bibliothécaires, etc.) participent à la planification de la gestion de l'information, y compris aux aspects liés à la planification de la technologie? Souvent, la responsabilité en matière de planification et d'acquisition technologiques est déléguée aux responsables des programmes, des directions et des régions afin de mieux répondre aux besoins opérationnels. Il convient alors de se demander dans quelle mesure le soutien technologique des fonds de renseignements est coordonné avec la planification et l'acquisition des technologies de l'information. Par exemple, est-ce qu'une partie raisonnable du temps consacré à la planification technologique et des sommes consacrées à

l'acquisition technologique assure que les technologies de l'information de l'institution sont compatibles?

3.2.3 Avant de proposer ou de développer de nouveaux systèmes informatiques, a-t-on évalué les systèmes informatiques existants quant à leur efficacité et leur rendement? (Pour plus de renseignements sur la revue des nouveaux systèmes informatiques, voir le Guide de vérification des systèmes en cours d'élaboration, préparé par le BCG.)

3.2.4 L'institution a-t-elle envisagé des façons de diminuer les coûts ou d'augmenter la productivité ou la valeur des systèmes existants, soit en les combinant, soit en utilisant de nouvelles technologies, soit encore en faisant appel à des applications normalisées? Est-ce que cette évaluation couvre toutes les étapes du cycle de vie de l'information?

Critère

3.3 Les options en matière d'applications des technologies de l'information sont évaluées en relation avec les exigences relatives aux fonds de renseignements.

Questions/Pratiques

3.3.1 Comment les applications technologiques potentielles sont-elles identifiées et analysées quant aux fonds de renseignements qui ne sont pas sous forme électronique? (Par exemple, dans certains départements ministériels, on crée maintenant des cartes et des bleus sous forme numérique; mais jusqu'où ces départements devraient-ils aller pour convertir sous forme numérique les bleus qui sont sur papier?) Comment cette analyse est-elle liée à la planification centrale des technologies de l'information et à la préparation du Plan de gestion de l'information des institutions?

3.3.2 Dans quelle mesure les achats de technologies de l'information se fondent-ils sur le besoin d'appuyer les fonds de renseignements? Est-ce que les

acquisitions de technologies sont faites parce qu'elles permettent de satisfaire à la fois aux exigences fonctionnelles de l'institution et à celles des utilisateurs?

3.3.3 Dans quelle mesure tient-on compte des technologies de rechange et les relie-t-on aux exigences relatives aux fonds de renseignements, ainsi qu'aux besoins des utilisateurs, notamment en transmission, repérage et utilisation de l'information? Comment ces choix relatifs aux technologies de l'information se comparent-ils aux solutions de rechange en ce qui a trait aux coûts, aux avantages, etc.? (Pour plus de renseignements, voir le Guide de vérification de la programmation par l'utilisateur ultime, préparé par le BCG.)

3.3.4 Est-ce que la méthodologie qui régit la mise au point des systèmes d'information automatisés tient compte de la nécessité d'appuyer les fonds de renseignements? Lorsqu'on planifie et met en oeuvre de nouveaux systèmes d'information automatisés, est-ce que les exigences relatives à la politique sur la GRDG sont identifiées?

Collecte, Création et Réception

Service aux utilisateurs : Objectif 4

L'institution ne collecte, crée et reçoit que l'information nécessaire au respect de ses exigences opérationnelles, législatives et politiques.

Critère

4.1 L'information recueillie ou générée satisfait aux besoins identifiés.

Questions/Pratiques

4.1.1 Est-ce que l'on effectue une revue périodique des fonds pour déterminer si l'information répond toujours aux besoins identifiés (politique sur la GRDG, directive 4.1)? Les utilisateurs sont-ils périodiquement consultés pour déterminer si l'information collectée, créée et reçue répond encore à leurs besoins? De quelle façon, et à quelle fréquence?

4.1.2 Lorsque l'utilisateur se transforme en fournisseur d'information (c.-à-d. qu'à la fois il collecte, crée et reçoit de l'information), procède-t-on à une revue périodique de l'information qu'il collecte ou produit, afin de déterminer si elle est pertinente et répond aux besoins identifiés? Est-ce que les fonds sont conformes aux principaux attributs de l'information (voir la page 11 de ce guide)?

4.1.3 Est-ce que l'institution revoit périodiquement l'utilisation qui est faite de l'information? Lorsque les fonds de renseignements sont accessibles aux utilisateurs, ces derniers y recourent-ils en réalité? On peut collecter beaucoup d'information parce que l'on a identifié un besoin il y a des années. Si l'institution cessait de collecter l'information maintenant, cela compromettrait-il un programme ou nuirait-il à quelqu'un?

4.1.4 Les lois ou les politiques peuvent exiger qu'une institution tienne à jour certains renseignements. Est-ce que les exigences relatives à la loi et aux

politiques propres à une institution sont satisfaites quant au contenu de l'information?

4.1.5 Est-ce que l'information extérieure non sollicitée reçue par l'institution est évaluée quant à sa pertinence pour cette dernière? L'information est-elle transmise rapidement au secteur de l'institution qui est chargé de traiter ce sujet spécifique?

Critère

4.2 La collecte de l'information est coordonnée et répond aux exigences applicables.

Questions/Pratiques

4.2.1 Est-ce que l'institution a élaboré des politiques et des plans relatifs à la collecte, à la création et à la réception de l'information? Ces politiques et plans sont-ils reliés aux besoins présents et futurs des utilisateurs, ainsi qu'aux lois et politiques applicables?

4.2.2 La coordination est-elle générale? Est-ce que toutes les activités de collecte de l'information sont planifiées et prises en compte, y compris celles des régions et des diverses unités organisationnelles? La collecte de l'information par des agents (p. ex., des consultants) est-elle incluse? Des contrôles sont-ils prévus afin d'assurer que les politiques de collecte de l'information sont diffusées dans toute l'institution, et que les plans de collecte sont consignés et coordonnés au début du processus?

4.2.3 L'institution s'est-elle assurée que la collecte de l'information est conforme aux normes applicables? Par exemple, est-ce que l'institution consulte le Groupe de recherche sur l'opinion publique (Services gouvernementaux Canada) en ce qui a trait à la collecte de l'information qui remplit les conditions d'une recherche sur l'opinion publique, ou contient une composante de cette dernière?

4.2.4 Est-ce que l'on revoit l'information de façon périodique afin de s'assurer que les exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels sont satisfaites? On peut procéder à cette revue pendant la mise à jour annuelle des banques de renseignements personnels - section 11 de la Loi sur la protection des renseignements personnels (politique sur la GRDG, directive 4.1).

Service aux utilisateurs : Objectif 5

L'institution évite de recueillir, de créer ou de recevoir de l'information qui est déjà disponible, afin de réduire au minimum les coûts et le fardeau des répondants (politique sur la GRDG, exigence 3).

Critère

5.1 Les coûts associés à la collecte, la création et la réception de l'information sont minimisés (politique sur la GRDG, exigence 3).

Questions/Pratiques

5.1.1 Est-ce que l'institution connaît les coûts associés à la collecte, la création et la réception de l'information qu'elle utilise? Étant donné que les utilisateurs recueillent, créent et reçoivent souvent eux-mêmes les renseignements, est-ce que leurs coûts (principalement temps et salaires) sont identifiés, justifiés et réduits au minimum?

5.1.2 Est-ce que les coûts associés à la collecte, la création et la réception de l'information sont compatibles avec la valeur qu'elle représente pour l'institution et les utilisateurs?

5.1.3 Lorsque l'information recueillie, créée et reçue est identique ou semblable pour plusieurs utilisateurs ou groupes d'utilisateurs, a-t-on pris en compte les options pour répondre aux besoins communs en information par le truchement d'une collecte, d'une création ou d'une réception de l'information conjointe? S'il y a duplication de collecte, de création et de réception de l'information, ceci est-il justifié du point de vue opérationnel et du coût?

5.1.4 Avant que l'information ne soit recueillie, créée ou reçue, a-t-on procédé à la revue des fonds de renseignements existants pour déterminer si les besoins en information peuvent être satisfaits par les fonds existants ou les sources de renseignements externes facilement accessibles? Est-ce que les coûts d'acquisition de nouveaux renseignements seraient justifiés? L'information collectée, créée ou reçue par l'institution est-elle réellement utilisée?

Critère

5.2 Le fardeau administratif est réduit lors des collectes de l'information (politique sur la GRDG, exigence 3).

Questions/Pratiques

5.2.1 Les répondants ont-ils été identifiés et leur profil a-t-il été établi quant aux détails et à la fréquence de l'information qu'ils fournissent (c.-à-d. est-ce que l'institution est au courant du fardeau administratif qu'elle impose actuellement à ses répondants?)?

5.2.2 A-t-on saisi les occasions d'entreprendre des collectes conjointement ou de partager de l'information avec d'autres institutions lorsque c'était possible? (politique sur la GRDG, exigence 3.) Lorsqu'une collecte d'information fait double emploi avec celle d'autres institutions, ou lorsqu'il y a chevauchement, la poursuite de cette collecte est-elle justifiée par le besoin d'une information plus détaillée ou par celui d'une information plus à jour?

Critère

5.3 Les imprimés administratifs sont conformes à toutes les exigences relatives aux lois et aux politiques (politique sur la GRDG, exigence 4).

Questions/Pratiques

5.3.1 Les imprimés, qu'ils soient sous forme papier ou électronique, sont-ils revus avant qu'ils ne soient utilisés pour assurer le respect des exigences

applicables? Qui s'en charge? Est-ce que tous les imprimés utilisés par l'institution sont revus? Si non, pourquoi?

Organisation, Transmission, Utilisation et Repérage

Service aux utilisateurs : Objectif 6

Les fonds de renseignements sont organisés de façon à optimiser l'utilisation de l'information (énoncé de la politique sur la GRDG).

Critère

6.1 Les fonds de renseignements sont organisés de façon à en faciliter l'accès et la recherche par les utilisateurs, sous réserve des contraintes imposées par les lois et les politiques.

Questions/Pratiques

6.1.1 Est-ce que tous les utilisateurs - qu'ils soient à l'intérieur ou à l'extérieur de l'institution - sont satisfaits de leur accès aux fonds de renseignements et du repérage de ces fonds? L'information dont les utilisateurs ont besoin est-elle accessible? Y ont-ils accès facilement? Comment la satisfaction des utilisateurs est-elle mesurée?

6.1.2 Les responsables des fonds de renseignements - Gestion des documents, Services de bibliothèque, Gestion des données - connaissent-ils les besoins en information des utilisateurs? Est-ce qu'ils adaptent leurs services afin de mieux répondre aux utilisateurs qui recherchent un accès rapide et facile - p. ex., temps de réponse d'une interrogation, technologie de transmission efficace et rentable, formats d'utilisation conviviaux, etc.? Adaptent-ils leurs services afin de répondre aux besoins des utilisateurs de façon économique, efficace et rationnelle?

Utilisent-ils des technologies normalisées?

6.1.3 Est-ce que les fonds de renseignements peuvent être diffusés au grand public? Sont-ils vendus au public le cas échéant et lorsque la demande le justifie (politique sur la GRDG, exigence 5)? Utilise-t-on le Système de bibliothèque de dépôt pour rendre l'information plus largement accessible au public?

6.1.4 Est-ce que les fonds de renseignements sont accessibles à d'autres institutions du gouvernement, sous réserve des contraintes imposées par les lois et les politiques - p. ex., la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Politique du gouvernement du Canada sur la sécurité (politique sur la GRDG, exigence 5)?

6.1.5 Est-ce que l'institution dispose d'un catalogue des publications à jour? Est-ce que toutes les publications sont déposées à la bibliothèque de l'institution? Le matériel publié est-il catalogué selon les normes établies? L'information bibliographique produite est-elle consignée dans le Catalogue collectif de la Bibliothèque nationale, ou mise à la disposition d'autres bibliothèques par d'autres moyens?

6.1.6 Est-ce que tout le matériel publié par l'institution est facilement accessible aux décideurs de l'institution et au public sur demande (politique sur la GRDG, exigence 5)? Cela inclut-il la littérature grise (politique sur la GRDG, exigence 11)?

6.1.7 Est-ce que tous les documents confidentiels du Conseil privé de la Reine pour le Canada sont administrés conformément aux normes gouvernementales établies par le Conseil privé (politique sur la GRDG, exigence 1)?

Critère

6.2 Les fonds de renseignements sont identifiés et décrits de façon significative pour les utilisateurs.

Questions/Pratiques

6.2.1 Est-ce que les utilisateurs sont satisfaits du fait que l'organisation et la description des fonds de renseignements les rend compréhensibles et facilement exploitables? Les fonds de renseignements sont-ils identifiés et décrits de façon que les utilisateurs puissent facilement et rapidement y trouver l'information dont

ils ont besoin? Les fonctions de classification et de synonymes permettent-elles d'aider l'utilisateur à identifier et localiser le renseignement qu'il recherche? Est-ce que les fonctions de classification et de synonymes, ainsi que les autres moyens d'identification et de description, sont compatibles avec tous les supports? La littérature grise est-elle identifiée et décrite afin que les utilisateurs puissent accéder à des documents particuliers?

6.2.2 Est-ce que l'institution fait le suivi de l'information électronique de façon compatible avec d'autres types de supports? L'information stockée sur différents supports peut être placée dans différents endroits, sous la supervision et le contrôle de différents spécialistes de l'information. Une fonction d'identification commune est donc nécessaire (p. ex., un système de classification commun).

6.2.3 Est-ce que les fonds de renseignements sont identifiés et décrits dans les sources de références publiques appropriées accessibles au public (p. ex., InfoSource)? L'information est-elle diffusée de façon efficace, partout où l'on est tenu d'informer le public (politique sur la GRDG, exigence 5)?

Service aux utilisateurs : Objectif 7

Les systèmes de transmission, d'utilisation et de repérage de l'information répondent de façon efficace et rentable aux besoins des utilisateurs.

Critère

7.1 Les niveaux de service - qui traduisent la facilité d'accès à l'information par les utilisateurs - sont identifiés et répondent aux besoins opérationnels ainsi qu'aux exigences des utilisateurs.

Questions/Pratiques

7.1.1 Est-ce que l'institution essaie, sur une base périodique, de déterminer le niveau de satisfaction de l'utilisateur qui a recours à des produits et des services

informationnels? Demande-t-on aux utilisateurs leurs réactions et les reçoit-on par le truchement de mécanismes tels que :

- enquêtes auprès des utilisateurs?
- questionnaires distribués à la fin d'importants cycles de service, ou à des intervalles particuliers?
- participation de représentants des utilisateurs aux travaux de comités chargés de recueillir leurs suggestions et réactions?

7.1.2 Est-ce que les services des spécialistes de l'information sont adaptés aux exigences du volume et de la demande? Les ressources sont-elles réaffectées afin de permettre de répondre aux besoins changeants des utilisateurs? Les facteurs, tels que ceux qui suivent, sont-ils considérés :

- volume d'activité - p. ex., réponses ou demandes de renseignements fournies - sur une base annuelle?
- temps de réponse à divers types de demandes?
- nombre de plaintes d'utilisateurs ou de problèmes?

Critère

7.2 La capacité de répondre aux utilisateurs est comparée à une analyse coût-efficacité.

Questions/Pratiques

7.2.1 Est-ce que l'institution a déterminé les coûts intégraux des systèmes et services d'informations existants? A-t-elle comparé le coût des systèmes et services existants à d'autres solutions de rechange? L'institution a-t-elle envisagé des mesures de réduction des coûts - p. ex., en combinant des systèmes ou en abandonnant des services ou ressources peu utilisés?

7.2.2 Lorsqu'on met au point de nouveaux systèmes, est-on tenu de les intégrer à des systèmes existants ou d'en justifier les coûts?

Entreposage, Protection et Conservation

Service aux utilisateurs : Objectif 8

L'institution conserve l'information tant que celle-ci présente une valeur opérationnelle en ce qui a trait à la prise de décisions, à l'exploitation de programmes et à la prestation de services, et tant qu'elle est exigée par les lois et politiques applicables.

Critère

8.1 L'institution a identifié des renseignements qu'elle protège et conserve pour ses projets, programmes et politiques, afin d'assurer une continuité dans la gestion de l'organisation (politique sur la GRDG, exigence 6).

Questions/Pratiques

8.1.1 Est-ce que l'institution identifie et protège ses fonds de renseignements essentiels - selon la définition donnée dans le Guide sur la conservation des documents essentiels publié par Protection civile Canada (politique sur la GRDG, exigence 4)?

8.1.2 Est-ce que la façon dont l'information est stockée et protégée convient aux besoins opérationnels de l'institution, ainsi qu'aux exigences des lois et des politiques applicables? Par exemple, est-ce que le support d'entreposage et son emplacement permettent un accès et un repérage rapides et faciles par les utilisateurs?

8.1.3 Est-ce que les mesures de protection de l'information empêchent l'accès, le repérage et l'utilisation non autorisés, de même que l'altération, la perte par inadvertance ou la destruction non autorisée? Ces mêmes mesures assurent-elles la préservation de l'environnement dans lequel les renseignements sont conservés? En cas de désastre, l'information critique peut-elle être récupérée?

Critère

8.2 Les méthodes d'entreposage et de protection sont conformes aux exigences opérationnelles et législatives, ainsi qu'à celles des utilisateurs.

Questions/Pratiques

8.2.1 Est-ce que les utilisateurs sont satisfaits que les fonds de renseignements sont exploitables, c.-à-d. que les fonds sont dans une forme facilement utilisable par les personnes qui ont besoin de l'information? Lorsque les fonds sont entreposés sur un support qui n'est pas du papier, les utilisateurs ont-ils les outils qui leur permettent d'avoir accès à l'information? Par exemple, si celle-ci est conservée sur microforme (microfilm ou microfiche), est-elle utilisable immédiatement par ceux qui en ont besoin, ou doit-elle être transférée d'abord sur un autre support? Si un transfert de support est nécessaire, est-ce que l'information est toujours accessible aux utilisateurs dans les délais?

8.2.2 Les mesures de protection satisfont-elles aux exigences des lois et des politiques sans trop de perturbations pour les utilisateurs? Par exemple, l'accès aux fonds ne doit pas être inutilement restreint sous prétexte qu'ils ont été surclassifiés (p. ex., code « confidentiel » ou « secret »).

8.2.3 Le niveau de protection est-il compatible avec le niveau de risque, et tient-il compte des exigences de l'utilisateur quant à l'accès et l'utilisation?

Critère

8.3 L'entreposage, la protection ainsi que les coûts et méthodes de conservation de l'information sont justifiés.

Questions/Pratiques

8.3.1 Existe-t-il une politique de l'institution qui permette à des personnes de détenir des renseignements? Lorsque des personnes détiennent des renseignements (p. ex., sur dossier papier, en mémoire ou sur disquette d'ordinateur), cela est-il conforme à la politique de l'institution en matière de responsabilité des fonds de renseignements?

8.3.2 Les gestionnaires et le personnel comprennent-ils que leurs fichiers et zones de travail sont régis par les lois et politiques applicables aux fonds de renseignements - p. ex., la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur l'accès à l'information, la Loi sur les Archives nationales du Canada, la Loi sur la Bibliothèque nationale, la Politique du gouvernement du Canada sur la sécurité, la Politique sur la gestion des renseignements détenus par le gouvernement, la Politique sur la gestion des technologies de l'information, etc.? En pratique, les spécialistes des fonds de renseignements de l'institution, les gestionnaires de documents, les bibliothécaires, les administrateurs de données, etc., ne connaissent pas l'information que détient chaque gestionnaire ou membre du personnel. Il incombe à tous les employés d'assurer la gestion appropriée des fonds de renseignements, conformément aux exigences applicables.

8.3.3 Lorsque des personnes détiennent des renseignements, est-ce que tous les coûts associés sont reconnus et justifiés? Quel est le coût de l'aire d'entreposage et de la mémoire informatique? Quel est le coût associé au tri et à la recherche de quantités supplémentaires de renseignements lorsqu'on essaie de localiser une information particulière? Comment ces coûts se comparent-ils à ceux d'un système central qui contiendrait la même information? Bien entendu, les utilisateurs préféreront toujours conserver eux-mêmes certains renseignements. La question est de savoir quelle en est la justification opérationnelle et financière.

8.3.4 Est-ce que les méthodes d'entreposage et de protection de l'information sont conformes aux normes gouvernementales qui régissent la transmission, la mise à jour et la protection des fonds de renseignements (politique sur la GRDG, exigence 4)?

8.3.5 Est-ce que l'institution compare la fréquence et la commodité du repérage aux coûts d'entreposage de l'information qui n'est requise ni souvent ni de façon urgente? Par exemple, l'information électronique quelque peu ancienne est-elle déchargée de la mémoire centrale? Les documents moins actifs sont-ils transférés des principales aires de bureau vers des installations d'entreposage spécialisées à moindre coût?

Service aux utilisateurs : Objectif 9

Les fonds de renseignements qui servent à reconstruire l'évolution des décisions relatives aux politiques et aux programmes sont conservés (énoncé de la politique sur la GRDG).

Critère

9.1 L'institution dispose d'un processus systématique visant à assurer que l'information de valeur durable qui documente l'évolution des politiques, des programmes et des principales décisions de l'institution, est bien identifiée et conservée (politique sur la GRDG, exigence 6).

Questions/Pratiques

9.1.1 L'institution a-t-elle identifié l'information qu'elle doit conserver afin de préserver la mémoire institutionnelle?

9.1.2 Cette information est-elle entreposée et protégée en vue d'une conservation à long terme? Par exemple, est-ce que les supports de stockage permettront d'extraire et d'utiliser cette information pendant de nombreuses années à venir?

9.1.3 Les publications de l'institution sont-elles entreposées et protégées dans sa bibliothèque?

9.1.4 Est-ce que des stratégies de transfert ont été mises en oeuvre pour déplacer l'information entreposée sur des supports à courte durée de vie vers

des supports à longue durée de vie? Par exemple, les disques compacts ont une durée de vie estimée à 10 ans avant que l'oxydation ne commence à détériorer l'information enregistrée. Il faudra donc en faire de nouvelles copies de façon périodique.

9.1.5 Est-ce que les méthodes d'entreposage et de conservation de cette information sont conçues pour la protéger contre la perte ou la destruction? Les originaux sont-ils gardés en toute sécurité, et a-t-on fait des copies de travail?

9.1.6 L'institution a-t-elle élaboré une documentation sur son évolution, des études de cas ou des profils conjointement avec le Centre canadien de gestion (politique sur la GRDG, directive 10)?

Disposition par transfert ou destruction

Service aux utilisateurs : Objectif 10

On se défait des fonds de renseignements par destruction ou transfert au contrôle des Archives nationales ou de la Bibliothèque nationale, ou encore à des organisations extérieures au gouvernement du Canada, conformément aux exigences de la Loi sur les Archives nationales du Canada et la Loi sur la Bibliothèque nationale.

Critère

10.1 On doit établir un calendrier de conservation et de disposition de tous les fonds de renseignements qui sont des documents, à l'exception du matériel publié (politique sur la GRDG, exigence 6).

Questions/Pratiques

10.1.1 Est-ce qu'on a attribué des délais de conservation aux fonds de renseignements ainsi définis, quels que soient leur support et l'endroit où ils se trouvent? Lors de l'établissement des délais de conservation, a-t-on pris en compte la duplication des fonds sur différents supports ou dans différents emplacements?

10.1.2 Est-ce que les délais de conservation reflètent les valeurs administrative, fiscale et juridique que les fonds de renseignements possèdent?

10.1.3 Lors de l'établissement des délais de conservation, a-t-on pris en compte les coûts suivants :

- coûts de stockage sur ordinateur ou d'entreposage non informatisé pour des fonds de renseignements actifs et inactifs?
- coûts reliés au repérage et à la manipulation de l'information?
- coûts reliés au transfert de l'information vers d'autres technologies afin d'en assurer l'accessibilité continue?

Critère

10.2 La disposition des documents a lieu conformément aux exigences des paragraphes 5(1), 6(1) et 6(3) de la Loi sur les Archives nationales du Canada.

Questions/Pratiques

10.2.1 L'institution a-t-elle obtenu l'autorisation de l'Archiviste national portant sur la disposition (y compris l'aliénation) de tous les documents quels que soient leur support et leur emplacement? Si non, a-t-elle entrepris les démarches auprès des Archives nationales afin d'obtenir cette autorisation?

10.2.2 Lorsque l'autorisation de l'Archiviste national portant sur la disposition des documents n'a pas encore été accordée, est-ce que les documents sont protégés dans l'intervalle contre toute destruction, détérioration ou perte?

10.2.3 Est-ce qu'un Plan couvrant les activités de disposition des documents a été signé avec les Archives nationales? Sinon, quand une telle signature est-elle prévue?

10.2.4 Si un Plan a été signé, l'institution respecte-t-elle ses engagements décrits dans le Plan?

10.2.5 Le transfert par l'institution de documents archivistiques et historiques aux Archives nationales se déroule-t-il conformément aux modalités acceptées?

10.2.6 Lorsque l'Archiviste national a autorisé la destruction de documents, est-ce que l'institution y procède conformément aux délais de conservation qu'elle a établis pour les documents?

10.2.7 Lorsque l'Archiviste national a autorisé l'aliénation de documents, l'institution a-t-elle transféré les documents à la juridiction concernée?

10.2.8 Est-ce que les documents des organismes ou des programmes abolis ont été transférés à la garde et au contrôle de l'Archiviste national (lorsque ces documents ne sont pas requis par l'institution ou par toute autre institution fédérale)?

Critère

10.3 On se défait du matériel publié, conformément aux exigences de la Loi sur la Bibliothèque nationale.

Questions/Pratiques

10.3.1 Est-ce que l'institution possède une politique de développement des collections, qui exige des revues périodiques de son répertoire (épuration)?

10.3.2 Est-ce que la Politique de développement des collections comporte des critères qui permettent d'identifier les documents en trop?

10.3.3 Est-ce que la bibliothèque de l'institution coordonne la disposition de tout le matériel publié en surnombre qui lui appartient, qu'il s'agisse des publications gouvernementales et de tout autre matériel publié?

10.3.4 Est-ce que l'institution consulte le Centre canadien d'échange du livre (CCEL) de la Bibliothèque nationale en ce qui a trait à la disposition du matériel publié en surnombre, y compris des stocks en surnombre de publications institutionnelles?

10.3.5 Est-ce que l'institution suit la direction du CCEL lors de la disposition des publications en surnombre?

Appendice A : Glossaire

Nous ne nous proposons pas d'inclure dans la liste suivante tous les termes applicables à la gestion de l'information. Nous ne visons qu'à fournir un glossaire des termes les plus fréquemment utilisés, suivis, entre parenthèses, du terme anglais correspondant. L'astérisque (*) indique les définitions extraites de la politique sur la GRDG.

Aliénation (Alienation) : Transfert des fonds de renseignements hors du contrôle du gouvernement du Canada

Besoins en information (Information needs) : Données qu'il faut recueillir et les renseignements qu'il faut établir pour assurer l'exploitation efficace et efficiente d'un programme ou d'une activité. En règle générale, les besoins en information découlent d'un mandat législatif ou d'un autre type de mandat déclaré officiellement (p. ex., énoncé dans le Budget des dépenses).(*)

Cadre de gestion (Management framework) : Ensemble des systèmes et des pratiques étroitement liés qui sont adoptés par la gestion en vue d'atteindre des objectifs établis. Le cadre de gestion inclut des systèmes de contrôle qui offrent une assurance raisonnable aux gestionnaires que les objectifs précisés seront atteints.

Collecte de l'information (Information collection) : Collecte organisée, par une institution fédérale ou pour son compte, de tous les renseignements (y compris les renseignements personnels selon la définition de la Loi sur la protection des renseignements personnels) devant servir aux fins du gouvernement....

Cette définition comprend, sans s'y limiter, la collecte de renseignements devant être utilisés directement ou indirectement pour la planification des programmes, l'élaboration d'activités ou de politiques, la prestation d'avantages, de

subventions ou de services, peu importe si ces renseignements sont recueillis auprès de personnes (y compris les employés d'institutions fédérales), d'entreprises, d'institutions ou d'autres organismes au moyen de sondages, d'entrevues, de rapports, de formules, de questionnaires ou d'autres méthodes officielles ou informelles. (*)

Certains renseignements recueillis sont expressément dispensés des exigences se rapportant à l'inscription dans le Registre fédéral des collectes de renseignements et à la notification du Groupe de recherche sur l'opinion publique. (*) Cette définition peut être mieux clarifiée dans la politique sur la Gestion des renseignements détenus par le gouvernement (GRDG). (Manuel du Conseil du Trésor, Gestion de l'information, chapitre 2.)

Cycle de vie des fonds de renseignements (Life cycle of information holdings) : Étapes de planification, de collecte, de création ou de réception de l'information; son organisation, son repérage, son utilisation, son accessibilité et sa transmission; son entreposage ou stockage, sa protection et sa conservation; enfin, sa disposition par transfert aux Archives nationales ou à la Bibliothèque nationale, ou sa destruction.

Document (Record) : Tous éléments d'information quels que soient leur forme et leur support, notamment correspondance, note, livre, plan, carte, dessin, diagramme, illustration ou graphique, photographie, film, microforme, enregistrement sonore, magnétoscopique ou informatisé, ou toute reproduction de ces éléments d'information (Loi sur les Archives nationales du Canada).

Fonction « synonymes » (Thesaurus function) : Arrangement de termes de classification ou d'identificateurs servant à l'indexation, à la recherche et au repérage de l'information. Une fonction de synonymes regroupe les termes de

classification ou les identificateurs selon des rapports logiques (p. ex., mots synonymes, sujets connexes et liens hiérarchiques).

Fonds de renseignements (Information holdings) : Tous les renseignements détenus par une institution fédérale, quels que soient la forme des renseignements ou le support sur lequel ils sont enregistrés. Sans restreindre le caractère général de ce qui précède, ces renseignements peuvent comprendre de la correspondance, des notes de service, des livres, des plans, des cartes, des dessins, des diagrammes, des illustrations, des graphiques, des photographies, des films, des microtextes, des enregistrements sonores, des bandes vidéo, des documents exploitables sur machine, des publications et tout autre matériel documentaire. Cette définition ne comprend pas le matériel détenu par les bibliothèques fédérales qui n'a pas été préparé ou produit par le gouvernement, ou pour son compte.(*)

Gestion des fonds de renseignements (Management of information holdings) : s'entend de la planification, de la collecte, de la création, de l'organisation, du maintien et de la transmission de renseignements dont la qualité, la pertinence, l'intégrité, l'accessibilité et l'actualité sont reconnues, de l'évaluation des besoins en renseignements ainsi que de leur protection et de leur élimination ou de leur conservation dans les archives.(*)

Gestion de l'information (Information management) : Gestion coordonnée des fonds de renseignements et des investissements dans les technologies de l'information.

Information d'importance historique ou archivistique (Information of historic or archival importance) : Information qui, selon l'Archiviste national, présente une importance historique ou archivistique, et doit être confiée à sa garde et son

contrôle, conformément aux ententes relatives au transfert de documents conclues entre l'Archiviste et une institution fédérale.

Intégration (Integration) : Définit dans quelle mesure les institutions se sont assurées que la gestion des fonds de renseignements est incluse dans le processus de gestion ministérielle et coordonnée en tant que partie intégrante de celle-ci.

Institution fédérale (Government institution) : Tout ministère ou Secrétariat d'état du gouvernement du Canada répertorié dans la Loi sur la gestion des finances publiques

Littérature grise (Grey Literature) : Documents distribués par leurs auteurs (personnes ou unités organisationnelles) mais non diffusés par le biais des canaux administratifs officiels tels que Groupe Communication Canada (GCC) ou les services de diffusion du gouvernement. Les copies de littérature grise sont en général distribuées en nombre limité.

Matériel publié (Published material) : Produit d'information qui a été créé et publié aux fins de distribution ou de vente. Le matériel publié par les institutions fédérales, ou pour leur compte, est versé dans les collections des bibliothèques fédérales.(*)

Mémoire institutionnelle (Corporate memory) : Fonds de renseignements conformes aux besoins opérationnels ainsi qu'aux lois et politiques applicables.

Recherche sur l'opinion publique (Public opinion research) : Toute recherche qui permet de solliciter l'opinion de n'importe quelle couche de la population, y compris les recherches publicitaires.(*)

Système de classification (Classification system) : Disposition logique et systématique des fonds de renseignements en catégories ou groupes de sujets. La disposition est fondée sur des rapports schématiques entre les renseignements. On utilise des chiffres, des lettres ou des mots clés pour l'identification.

Appendice B : Références

Dans une revue sur la gestion des fonds de renseignements, on doit se référer aux politiques, guides et documents qui s'y rattachent. Les références particulières sont fonction des thèmes et des domaines qui font l'objet de la revue. La liste de références qui suit n'est donc pas exhaustive. Elle énumère toutefois les documents fréquemment utilisés et pouvant servir à compléter et élargir les informations de ce guide.

- Manuel du Conseil du Trésor sur la Gestion de l'information et la Gestion administrative, volume sur la Gestion de l'information
- Loi sur les Archives nationales du Canada
- Loi sur la Bibliothèque nationale
- Loi sur la protection des renseignements personnels
- Règlement sur la protection des renseignements personnels
- Loi sur l'accès à l'information
- Règlement sur l'accès à l'information
- Politiques sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels
- Loi sur le droit d'auteur
- Politique du gouvernement du Canada sur la sécurité
- Politique du gouvernement en matière de communications
- Directives opérationnelles relatives à la collecte de renseignements et à la recherche sur l'opinion publique (Groupe de recherche sur l'opinion publique - Services gouvernementaux Canada)
- Manuel de pratiques de gestion pour les bibliothèques fédérales (Bibliothèque nationale du Canada)
- Guide de vérification de la sécurité (Bureau du Contrôleur général du Canada, 1990)
- Guide de vérification du processus de gestion (Bureau du Contrôleur général du Canada, 1987)
- Guide de vérification des systèmes en cours d'élaboration (Bureau du Contrôleur général du Canada, 1991)

- Guide de vérification de la programmation par l'utilisateur ultime (Bureau du Contrôleur général du Canada, 1991)
- Gestion des renseignements détenus par le gouvernement, rapport de mise en oeuvre no 5 : Répertoire central des fonds de renseignements - Un guide pour en interpréter la structure, le modèle de données et le dictionnaire de données (Secrétariat du Conseil du Trésor, 7 février 1991)
- Améliorer les services en utilisant l'information et les technologies de façon novatrice - Orientation stratégique pour les années 90 (Secrétariat du Conseil du Trésor, 1992)
- Plans généraux d'élimination des documents du gouvernement du Canada
- Diffusion de l'information électronique - Abécédaire des bases de données pour les gestionnaires (Secrétariat du Conseil du Trésor, 1992)
- Responsabilités et bonnes pratiques (Secrétariat du Conseil du Trésor, 1992)
- Gestion des renseignements détenus par le gouvernement : Spécifications techniques pour un répertoire central automatisé des fonds de renseignements (Secrétariat du Conseil du Trésor, 1992)

Appendice C : Connexions aux technologies de l'information

Comme nous l'avons mentionné dans l'Introduction, l'Avant-propos du manuel du Conseil du Trésor sur la gestion de l'information indique que les connexions entre les technologies de l'information et les fonds de renseignements doivent être établies dans la mesure où elles sont utiles et significatives.

Dans le cadre de la politique sur la GRDG, on peut établir des liens entre les technologies de l'information et les fonds de renseignements lorsque la technologie est au service de la gestion de l'information au sens opérationnel, ou lorsque la technologie est utilisée pour satisfaire aux exigences des lois et des politiques. Par conséquent, certaines institutions peuvent avoir à établir des distinctions entre les technologies de l'information selon les fins et objectifs recherchés.

Un exemple évident serait un gros système de bureautique qui traite, stocke et transmet de l'information aux utilisateurs. Dans ce cas, la technologie doit être liée aux exigences de soutien des fonds de renseignements, afin d'assurer que l'on se conforme à tous les principaux attributs de l'information (c.-à-d. accessibilité, compréhensibilité, exploitabilité, intégrité, précision et actualisation de l'information). De plus, la technologie doit contribuer au respect de toutes les lois et politiques applicables, telles que la protection des renseignements personnels et leur sécurité. Par exemple, il se peut que la technologie utilisée doive assurer que l'accès à certains renseignements et leur repérage puissent être restreints à certains utilisateurs autorisés.

Dans de nombreuses institutions, la plupart des technologies de l'information acquises et exploitées ont trait au traitement, au stockage, à la communication et à l'utilisation de l'information nécessaire à la gestion, la distribution des

programmes et la planification des responsabilités. Dans ces cas, les technologies de l'information sont liées à la gestion des fonds de renseignements.

Dans certaines institutions cependant, l'essentiel des technologies de l'information acquises et utilisées ont peu d'applications de ce type ou n'en ont aucune. La technologie sert plutôt à d'autres fins - p. ex., à la commande et au guidage des machines et équipements. Ainsi, les systèmes de chauffage, de refroidissement, d'ascenseurs et de sécurité de la plupart des grands édifices sont contrôlés par ordinateur. En fait, une grande proportion des matériels électriques et mécaniques sont assistés par ordinateur, depuis les chromatographies en phase gazeuse et les tours à bois, jusqu'aux systèmes plus gros tels que les souffleries, les navires et les aéronefs. Pour réparer, moderniser ou remettre à neuf de tels équipements, certaines institutions engagent des dépenses substantielles dans les technologies de l'information.

On peut alléguer qu'un ordinateur de « calcul » utilisé pour la recherche scientifique et le système de commande de la navigation d'un vaisseau traitent en réalité de l'information; aussi l'expression « technologies de l'information » leur convient-elle. Bien que la fonction de cette technologie soit tout à fait différente de celle d'un système de bureautique, les deux sont considérées « technologies de l'information » au sens des politiques du Conseil du Trésor.

On doit aussi remarquer que certains achats de technologies associés à la gestion de l'information ne sont peut-être pas classés dans la catégorie des technologies de l'information, parce qu'ils ne se rattachent pas à l'ordinateur. Par exemple, un lecteur de microfilm et un photocopieur font aussi partie des technologies de l'information, même si on peut les acquérir à même un budget d'équipements de bureau, et non avec le budget réservé aux technologies de l'information. Ce type d'équipement doit aussi être relié aux fonds de

renseignements pour s'assurer qu'il est conforme à tous les principaux attributs de l'information.

On doit faire des connexions entre les technologies de l'information et les fonds de renseignements à chaque fois qu'une technologie est utilisée pour appuyer la gestion des fonds de renseignements. Les connexions doivent permettre de reconnaître la façon dont la technologie contribue à la gestion économique, efficace et rentable des fonds de renseignements.