



RAISON D'ÊTRE

L'éventail des documents d'information électronique s'élargit rapidement, et les conseils scolaires de la province de l'Ontario font face au défi de trouver des moyens efficaces pour gérer leurs dossiers et documents électroniques. De nombreuses solutions peuvent être trouvées pour répondre à ces besoins, mais le choix offert peut être déroutant. Le présent document a pour but de servir de guide quant à la compréhension de l'utilité des systèmes de gestion de dossiers et de documents électroniques et aux critères à rechercher lors de l'acquisition de tels systèmes. Le balayage et la numérisation de dossiers imprimés se situent hors de la portée des présentes lignes directrices.

Introduction

La gestion des dossiers et des documents ne représente pas une nouvelle activité pour les conseils scolaires et ceux-ci possèdent tous un mode quelconque de gestion ou de classification et un calendrier de conservation des dossiers. La technologie apporte avec elle tout un éventail de nouveaux défis, car elle permet la production et le stockage d'une quantité encore plus grande de documents, ainsi qu'un accès élargi à l'information.

De nos jours, il existe de nombreux systèmes sur le marché qui prétendent offrir la solution par excellence en matière de gestion des documents électroniques. Toutefois, les conseils scolaires se doivent d'adopter certains principes directeurs pour s'assurer d'atteindre leurs objectifs à court et à long terme. Il existe de nombreux acronymes et définitions pour ces systèmes et, même si bon nombre de ces termes peuvent être considérés comme des synonymes, nous utiliserons le terme « système de gestion des dossiers et des documents électroniques » (SGDDE).

Au départ, il est important de comprendre la distinction qui existe entre un dossier et un document. Un dossier est un document qui a une valeur intrinsèque pour l'organisation, une valeur probante ou archivistique, et qui est essentiel au fonctionnement du Conseil scolaire, tandis qu'un document contient de l'information de travail. Les documents deviennent des dossiers lorsqu'ils sont « déclarés » comme étant des dossiers officiels dans le SGDDE.

Les SGDDE sont conçus pour gérer l'information non structurée, tels que les documents de traitement de texte, les documents multimédias et les courriels. La gestion de données structurées, tels que les systèmes d'information portant sur les élèves et les systèmes d'information financière, doit s'effectuer au moyen de ces programmes, et les conseils et les administrations scolaires doivent également s'assurer d'avoir planifié la conservation des données structurées conformément à leur calendrier de conservation des données.

Les présentes lignes directrices tiennent compte des caractéristiques devant être celles d'un nouveau SGDDE et se divisent en quatre sections :

1. Le SGDDE idéal
2. Les facteurs liés à la technologie
3. Surmonter les défis au moyen des meilleures pratiques
4. Les normes et lignes directrices à appliquer



1. Le SGDDE idéal

Le SGDDE idéal doit permettre à un Conseil scolaire de :

- Faire en sorte que le Conseil scolaire puisse répondre aux exigences réglementaires ou prévues par la loi, y compris la protection et la préservation nécessaires de dossiers authentiques et fiables en cas de litige ou d'enquête;
- Assurer la continuité de ses activités en cas d'urgence ou de désastre;
- Permettre le déroulement de ses activités d'une manière ordonnée, efficace et responsable;
- Organiser les dossiers requis, les stocker de façon sécuritaire et les récupérer rapidement;
- Stocker les dossiers conformément au calendrier de conservation des dossiers du Conseil scolaire, en s'assurant que les dossiers échus sont détruits d'une manière acceptable par la loi;
- Assurer un suivi de ce qui a été fait au moyen de registres de vérification fiables et fournir un dossier documentaire fiable et durable;
- Être conforme à ses propres politiques, procédures et processus;
- Permettre la modification des exigences en matière de conservation des dossiers.

2. Les facteurs liés à la technologie

Intégration en douceur de la gestion des documents à celle des dossiers

Les conseils scolaires doivent envisager l'adoption d'un seul système pour répondre à tous leurs besoins de gestion des documents et dossiers, plutôt que d'essayer d'en adopter un pour la gestion des documents et un autre pour la gestion des dossiers. Cela signifie qu'ils doivent songer à adopter un système de gestion des documents qui inclut ou qui offre des possibilités de gestion de la conservation des données.

Un seul entrepôt

Un seul entrepôt de données devrait être mis à la disposition des utilisateurs pour la conservation des dossiers électroniques. Cet entrepôt doit être facile à gérer et maintenu à jour. Tous les dossiers créés doivent être stockés dans cet entrepôt au lieu d'être conservés dans différents systèmes ou sur différents disques de réseau. Autrement dit, il ne devrait exister qu'un seul entrepôt pour les courriels, les dossiers créés au moyen d'applications bureautiques standards, les télécopies et la correspondance numérisée. Idéalement, le système devrait également être en mesure d'accepter des pointeurs de tous les dossiers imprimés.

Plan de classification et calendrier de conservation des données

Ce calendrier sert de fondement à la mise en œuvre d'un bon SGDDE. Le plan de classification décrit les dossiers et les documents créés et utilisés dans les écoles, ainsi que dans les conseils scolaires. De plus, il :

- normalise la terminologie;
- sert d'approche structurée à la classification des dossiers et des documents;
- réduit le nombre de dossiers lors des recherches;
- simplifie l'élaboration du calendrier de conservation des dossiers et données;
- sert de guide sur la façon de décrire les répertoires informatiques.



Le plan de classification peut s'appliquer à tous les dossiers, quel qu'en soit le format, et aide à déterminer quelles données doivent être conservées.

Le calendrier de conservation des données est un document de procédures approuvé par la direction et qui est considéré comme une procédure à suivre dans l'élimination des dossiers, au sein du Conseil scolaire. Il élimine la prise de décisions individuelle et l'incertitude quant au moment propice pour détruire tels documents ou tels dossiers. Le calendrier de conservation des données est élaboré à partir du plan de classification et tient compte de la valeur des dossiers.

Le plan de classification a pour but d'assurer un certain degré de « flexibilité contrôlée » qui répond aux besoins des écoles ou des départements ou unités administratives, tout en laissant la responsabilité de la gestion globale des dossiers entre les mains d'un spécialiste en la matière. Ce type de plan doit être conçu en étroite consultation avec les unités administratives. Leur élaboration doit commencer bien avant la mise en œuvre « technique » du système. Ils doivent être assez souples pour permettre facilement l'ajout ou l'élimination de catégories. Pour de plus amples informations sur les plans de classification et les calendriers de conservation des données des conseils scolaires, veuillez vous reporter aux lignes directrices sur le groupe de travail GIVP.

Des métadonnées bien définies

Les métadonnées sont de l'information (ou un profil) portant sur un dossier, qui permet de récupérer facilement ce dernier et qui le rend authentique et fiable. Elles permettent aux conseils scolaires d'appliquer aisément les règles de conservation aux données. Il importe que les conseils scolaires définissent leurs exigences en matière de métadonnées pour les dossiers qui pourraient être enregistrés automatiquement ou entrés manuellement, et les conseils scolaires devraient s'assurer que les métadonnées ne sont pas facilement séparées de leurs dossiers correspondants.

Facilité d'usage et minimisation des changements à apporter aux processus administratifs standards

Le SGDDE doit être facile à utiliser et ne doit pas changer de façon draconienne la façon dont ses utilisateurs effectuent leurs tâches quotidiennes. Autrement dit, les utilisatrices et utilisateurs devraient être en mesure d'intégrer le nouveau système sans trop bouleverser leur routine de travail quotidienne.

3. Surmonter les défis au moyen des meilleures pratiques

Les défis liés à la mise en œuvre d'un nouveau SGDDE peuvent être surmontés en utilisant les « Meilleures pratiques ». Celles-ci sont divisées en trois catégories principales : les pratiques fonctionnelles, les pratiques organisationnelles et culturelles, et les pratiques techniques.

Pratiques fonctionnelles

- ***Créer un cadre de normes et de procédures liées aux dossiers***

Les entrepôts du SGDDE contiennent de gros volumes de dossiers, comme il a déjà été mentionné. Pour contrôler toute cette information, et en assurer la récupérabilité et l'intégrité, les conseils scolaires doivent mettre au point des outils ou adapter les outils existants leur permettant de gérer leurs dossiers. Ces outils doivent comprendre un plan de classification, des métadonnées soigneusement conçues, des calendriers de conservation des dossiers, des procédures liées aux politiques régissant l'accès aux documents et aux dossiers, et des lignes directrices déterminant quels documents doivent être entreposés ou non (celles-ci sont particulièrement



importantes pour les courriels, qui ont parfois une valeur temporaire ou provisoire). De plus, les conseils scolaires doivent élaborer des conventions devant servir à la dénomination des documents, à la saisie des métadonnées (par exemple, quand utiliser des majuscules) et à la dénomination des dossiers. Ce faisant, ils doivent obtenir la rétroaction des utilisatrices et utilisateurs pour s'assurer que ces procédures et normes répondent à leurs besoins. De plus, ces procédures doivent être avalisées par la haute direction en vue d'assurer le succès de leur mise en œuvre.

- ***Faire connaître les politiques et procédures liées aux dossiers***

Après avoir élaboré les politiques, procédures et normes ci-dessus, il convient de les faire connaître au reste de l'organisation. La communication de cette information doit être centrée sur les points suivants :

- Informer les utilisatrices et utilisateurs que les documents créés ou reçus dans le cadre de leurs activités professionnelles sont des dossiers et qu'ils doivent être gérés en tant que tels;
- Informer les utilisatrices et utilisateurs au sujet des risques et des coûts associés à une mauvaise gestion des dossiers;
- Informer les utilisatrices et utilisateurs de la nécessité de stocker les dossiers liés à leur travail dans l'entrepôt du SGDDE, quel que soit leur format.

- ***Retirer l'accès aux disques locaux ou de réseau***

Ce point est essentiel. Dans sa communication de l'information aux utilisatrices et utilisateurs, l'équipe chargée du projet doit mentionner clairement que tous les dossiers doivent être stockés dans l'entrepôt du SGDDE, au lieu d'être entreposés dans d'autres systèmes de conservation des dossiers tels que des boîtes de réception des courriels, des dossiers de classement de documents imprimés et des dossiers se trouvant sur des disques locaux ou de réseau. Au cours de la période de transition, les utilisatrices et utilisateurs doivent conserver l'accès à la lecture des documents sur leurs disques locaux ou de réseau, afin d'assurer un transfert harmonieux et sans anicroches d'un système à l'autre. Toutefois, cet accès ne doit pas permettre aux utilisatrices et utilisateurs d'ajouter de nouveaux documents ou de modifier les documents existants se trouvant sur ces disques locaux ou de réseau, car cela risquerait de causer des problèmes de contrôle des versions ou de faire en sorte que des dossiers incomplets soient stockés dans l'entrepôt du système. De plus, les intervenantes et intervenants doivent tous collaborer pour définir la portée et le mandat des différentes plateformes d'information utilisées au sein de l'organisation, comme l'intranet ou l'extranet, afin de déterminer quels liens existent ou doivent être établis entre ces différents entrepôts de données.

- ***Automatiser la saisie des dossiers et des métadonnées***

Pour diminuer l'impact des changements apportés aux procédures de travail quotidiennes au cours de la mise en œuvre du système, l'équipe chargée du projet doit s'assurer, dès le début de celui-ci, que les dossiers et les métadonnées qui leur sont associées sont intégrés en douceur dans le processus de création des dossiers. Par exemple, lors de la saisie d'un document de traitement de texte, l'utilisateur doit suivre les mêmes étapes qu'auparavant pour créer un document; la seule différence concerne le support d'enregistrement de ce document, celui-ci étant le SGDDE au lieu d'un disque local ou de réseau, et il doit choisir, dans le plan de classification, le dossier dans lequel ce document doit être enregistré. Lors de l'ajout du document, la majorité des métadonnées doivent être automatiquement saisies. Il en est de même pour les courriels. Les utilisatrices et utilisateurs doivent classer tout courriel contenant des démarches à entreprendre ou des décisions prises ou à prendre.



Facteurs organisationnels et culturels

- **Orientation stratégique du SGDDE**

Lors de la mise en œuvre du système, les conseils scolaires doivent établir une stratégie globale d'information visant tous les professionnelles et professionnels travaillant avec de l'information, pour assurer une coordination et une rationalisation efficaces des activités et pour éviter le chevauchement ou le dédoublement des efforts. En ce qui concerne le SGDDE, l'organisation doit s'assurer que :

- les documents reçus ou créés dans le cadre des activités professionnelles de l'organisation sont des dossiers et sont bien gérés;
- les archivistes professionnels ou les gestionnaires de documents sont chargés de la gestion centrale des politiques, dossiers et procédures de gestion des dossiers;
- ce sont les départements ou services qui gèrent la création, la modification et la récupération des dossiers (si possible avec l'aide de la ou du gestionnaire des documents).

- **Formation et communication**

La formation est essentielle à la mise en œuvre de tout système, mais elle est particulièrement importante si le nouveau système comporte l'apport de changements aux procédures et politiques existantes; dans ce cas, de tels changements doivent être clairement signalés aux utilisatrices et utilisateurs. Si possible, l'organisation doit intégrer une professionnelle ou un professionnel en matière de formation ou de communication dans l'équipe chargée du projet et ce, dès les premières étapes. Cette personne doit s'acquitter des tâches suivantes :

- Effectuer une analyse des besoins des utilisatrices et utilisateurs à des fins de formation;
- Élaborer du matériel approprié à la fois à l'outil lui-même, ainsi qu'aux politiques et procédures qui y sont associées;
- Prévoir des séances d'information régulières;
- Offrir une formation en classe sur l'outil, les politiques et procédures;
- Regrouper les utilisatrices et utilisateurs selon leur niveau d'aisance avec la technologie.

- **Mise en œuvre**

La mise en œuvre d'un SGDDE doit réunir tous les groupes d'intervenantes et d'intervenants au sein du Conseil scolaire. Non seulement cette approche rallie au projet et au système toutes les personnes visées, mais elle fait aussi en sorte que les besoins de tous les groupes et les exigences des processus soient pris en compte.

Stratégie technique

- **Orientation technique stratégique**

Les exigences techniques et matérielles du SGDDE doivent être incluses dans la stratégie existante et à long terme liées à la technologie de l'information, et ce, dès les premières étapes du projet.

- **Évaluation**

Cette technologie essentielle doit être installée, configurée et rigoureusement évaluée avant le déploiement du SGDDE.

- **Guichet unique de soutien à l'intention des utilisatrices et utilisateurs**

Un service de soutien unique comportant un numéro de téléphone et une adresse électronique permanents doit être mis en place pour offrir un soutien continu aux utilisatrices et utilisateurs au cours de l'étape de mise en œuvre du système et par la suite.



4. Normes et lignes directrices

Il existe un certain nombre de normes et de lignes directrices que les conseils scolaires doivent consulter au moment de mettre en place leur SGDDE.

Organisation internationale de normalisation

ISO 15489 – 1 Information et documentation – « Records management » Partie 1 – Principes directeurs

ISO 15489 – 2 Information et Documentation – « Records management » Partie 2 – Guide pratique

Cette norme de l'ISO donne des conseils et recommande des procédures de gestion des dossiers, qui, entre autres, consistent à faire en sorte que les dossiers soient créés, saisis et gérés adéquatement.

Office des normes générales du Canada – Enregistrements électroniques – preuve documentaire (CAN/CGSB-72.34-2005)

Cette publication a pour but d'aider les secteurs privé et public à répondre aux exigences en matière d'éléments de preuve admissibles à l'acceptation de dossiers électroniques dans le cadre de poursuites juridiques. C'est une norme que toutes les organisations doivent mettre en application afin de protéger leurs dossiers électroniques, soit l'élément central de leurs activités commerciales électroniques.

Le US Department of Defense – Electronic Records Management Software Applications Design Criteria Standard (DoD 5015)

La certification DoD 5015, également connue sous le nom de Design Criteria Standard for Electronic Records Management Software Applications, a été imposée par le ministère de la Défense américain. Elle a été évaluée comme étant une « base adéquate et appropriée pour relever les défis fondamentaux que représente la gestion des dossiers dans un milieu automatisé qui caractérise de plus en plus la création et l'utilisation de dossiers. » Les fournisseurs de systèmes de gestion de dossiers peuvent faire une demande de conformité à cette norme, et leur certification indique que leur produit a été inspecté et mis à l'épreuve.

Interoperable Delivery of European eGovernment (IDA) – Model Requirements (MoReq)

Le document intitulé Model Requirements (MoReq) est une spécification complète des exigences fonctionnelles visant la gestion de dossiers électroniques. Même s'il a été élaboré pour répondre plus particulièrement aux besoins européens, il fournit un modèle expliquant la relation qui existe entre la classification des fichiers, les dossiers, les documents, les calendriers de conservation des données, etc. Il s'applique aux fichiers électroniques ou hybrides (c.-à-d. les fichiers contenant des données électroniques ou sur papier). Le MoReq n'est pas une spécification technique liée à un SGDDE; il explique ce à quoi devrait pouvoir servir un SGDDE et est utile pour créer des demandes d'information ou des demandes de devis.

Sommaire

Les conseils scolaires doivent adopter une approche organisée et concertée quant à la gestion des documents et des dossiers électroniques. Même si l'acquisition et la mise en œuvre d'un SGDDE entraînent des répercussions relativement importantes pour les conseils, tant du point de vue financier que du point de vue des ressources requises, il devient de plus en plus difficile de passer à côté d'un tel besoin.

Le présent document a pour but d'offrir des lignes directrices générales et de mettre en lumière les facteurs à considérer dans le cadre d'un tel investissement. Il ne doit nullement être considéré comme une stratégie globale. Il doit être utilisé conjointement avec d'autres ressources et en tenant compte des meilleures pratiques disponibles.