



Chaire de recherche en exploitation des ressources informationnelles

 École nationale
d'administration publique

La gestion de l'information au sein de l'administration publique :

Essai de typologie

**Daniel J. Caron
et Sara Bernardi**
Janvier 2019



La *Chaire de recherche en exploitation des ressources informationnelles* de l'ENAP a pour mission l'étude, le questionnement et le développement des instruments de gouvernance nécessaires pour maximiser l'exploitation des ressources informationnelles dans l'univers numérique. Ces instruments sont principalement représentés par les politiques publiques, les politiques et pratiques administratives, la culture des organisations et les solutions technologiques. Les activités de recherche seront concentrées autour de l'étude de solutions pour permettre l'intégration des nouveaux comportements et des nouvelles technologies numériques afin d'assurer l'exploitation optimale des ressources informationnelles dans les organisations et la société de façon générale.

Partenaires:



Dépôt légal
Bibliothèque et Archives Canada, 2019
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019
ISBN : 978-2-89734-040-7

**La gestion de l'information au sein de
l'administration publique :**

Essai de typologie

Daniel J. Caron
et Sara Bernardi

Rapport de projet de recherche

Gatineau
30 janvier 2019

La gestion de l'information au sein de l'administration publique:

Essai de typologie

Daniel J. Caron¹
et Sara Bernardi²

Sommaire

Les résultats de ce rapport s'inscrivent dans un projet de recherche plus vaste. Ce dernier a pour objectif de mieux comprendre la dynamique institutionnelle et organisationnelle de l'État face à l'enjeu de l'information afin de permettre le développement d'instruments de politiques publiques et institutionnelles cohérents pour venir appuyer le design informationnel des organisations publiques. Qu'il s'agisse des questions de transparence, d'archivage ou de production documentaire, le fonctionnement de l'État s'est vu bouleversé par diverses transformations importantes au cours des dernières décennies, dont celles liées aux technologies numériques. En effet, avec l'avènement des technologies numériques, mais aussi à la suite de la transformation de l'environnement de gestion de la chose publique, l'information et les données sont au cœur des préoccupations de l'État. Cette question est devenue centrale à la fois quant au rôle de l'État face à l'enjeu informationnel dans la sphère publique qu'à la manière de le harnacher à l'intérieur même de son fonctionnement et de ses opérations. Pour y répondre, l'État dispose des instruments d'intervention que sont les politiques publiques et les politiques administratives. Aujourd'hui, les conséquences de ces transformations soulèvent des questionnements à savoir qu'a fait l'État dans le passé et que peut-il faire aujourd'hui face à l'enjeu informationnel. Les résultats de ce rapport amorcent la réflexion en proposant une manière de catégoriser les instruments existants et développés au fil des décennies par l'État pour faire face à l'enjeu que posent l'information et les données selon la source de légitimité de ces instruments. En utilisant la Théorie de l'État et l'analyse de politiques publiques comme base de travail, il est montré qu'il est possible d'organiser l'instrumentation touchant les questions informationnelles afin de pouvoir mieux analyser la pertinence et la cohérence des actions publiques face à cet enjeu. Cet essai de typologie permet, d'ores et déjà, de tracer les contours d'une analyse plus fine des instruments de gestion de l'information et des données sous ses divers aspects qu'ils soient internes ou externes.

¹ Titulaire de la Chaire de recherche en exploitation des ressources informationnelles à l'ÉNAP, Professeur associé Carleton University, Fellow du CIRANO et chercheur au CEFRIO.

² Assistante de recherche au CRERI et candidate à la maîtrise en sciences sociales à l'URTR (2019).

Table des matières

1.	Introduction	6
2.	Problématique et concepts-clés de la typologie.....	8
2.1	Problématique	8
2.2	Les concepts-clés de la typologie	11
2.2.1.	L’ancrage institutionnel des instruments.....	11
2.2.2	La nature substantielle ou institutionnelle des instruments	13
2.2.3	La schématisation des concepts-clés de la typologie.....	13
3	La procédure pour la recension des instruments	14
4	Une première application du modèle	17
4.1	L’ancrage institutionnel	17
4.1.1	Le gouvernement du Canada	17
4.1.2	Le gouvernement du Québec.....	21
4.1.3	Les dix plus grandes municipalités du Québec.....	24
4.2	La nature des instruments.....	26
4.2.1	Le gouvernement du Canada	26
4.2.2	Le gouvernement du Québec.....	27
4.2.3	Les dix grandes municipalités du Québec	30
5	Constatations préliminaires	31
6	Conclusion.....	34
	Références	36
	Annexe : Corpus des instruments recensés.....	38

1. Introduction

Dans un contexte où l'information se crée à une vitesse accélérée et de manière de plus en plus désordonnée sur une multitude de plateformes aux caractéristiques différentes, les organisations font face à de nouveaux défis sur le plan de la gestion des ressources informationnelles³. L'influence grandissante des technologies sur les comportements humains modifie l'univers de la documentation et de la communication, principe à la base de toute forme d'organisation (Burton, Obel & Håkonsson, 2015). La quantité d'information à gérer ne cesse de croître chaque année. Les attributs de l'information dont la qualité et l'interprétabilité sont directement affectées par cette croissance et son caractère décousu. Une gouvernance et une gestion de l'information efficaces et efficientes deviennent, alors, essentielles au bon fonctionnement des organisations. Sans celles-ci, les organisations risquent d'être incapables d'exploiter pleinement les ressources informationnelles dont elles disposent pour assurer un fonctionnement optimal de leurs opérations, une prise de décision juste et avisée et la constitution d'une mémoire institutionnelle propre aux affaires de l'État ou aux affaires d'entreprises évoluant dans un État de droit. Quand vient le temps de corriger des erreurs, redresser des torts ou simplement participer au fonctionnement quotidien de l'État de droit ; la documentation est une ressource essentielle. Cette réalité est d'autant plus présente au sein des organisations publiques auxquelles il faut rajouter des exigences en termes de communication publique, de reddition de comptes, de transparence, de protection des renseignements personnels et d'ouverture face aux citoyens. Ces questions sont d'ailleurs aussi de plus en plus le lot des entreprises privées desquelles on exige une responsabilité sociale plus grande. Pour les institutions de l'État, une bonne gestion des ressources informationnelles agit comme fondement à l'établissement d'un gouvernement démocratique, efficace et responsable. Sans elle, il est impossible de songer à une ouverture des données efficace, fiable et précise aux citoyens (Chorley, 2017).

Avec l'arrivée des technologies numériques, plusieurs enjeux ont fait ou refait surface. En effet, qu'il s'agisse de l'usage de l'apprentissage machine ou de l'intelligence artificielle, si beaucoup des questions qui surgissent aujourd'hui sont nouvelles, plusieurs existaient déjà dans l'univers pré numérique. Celles que nous venons d'énumérer comme la protection des renseignements personnels n'est ni nouvelle ni propre à l'explosion des technologies. Si ces questions et enjeux qui déterminent les contours

³ Nous définissons les ressources informationnelles comme l'information et les données nécessaires au fonctionnement des organisations.

paramétriques de la gouvernance et de la gestion des ressources informationnelles sont durement touchés par les technologies, on ne doit pas oublier qu'elles le sont aussi par d'autres éléments propres à l'évolution de notre environnement institutionnel comme la transparence, le rôle des gouvernements et la taille de l'État. Ces facteurs sont aussi des perturbateurs au même titre que peuvent l'être les technologies numériques et les uns sont souvent liés aux autres et se nourrissent mutuellement. En tout état de cause, l'analyse sommaire de la situation actuelle nous permet de constater que l'outillage institutionnel autour de l'information, sa gestion et sa gouvernance, qui existait avant le numérique ne répond plus à celui qui est requis aujourd'hui. Ceci est vrai pour au moins trois raisons. Premièrement, toutes choses étant égales par ailleurs, les technologies numériques transforment l'État, ses valeurs et sa manière d'opérer. À l'analyse, nous comprenons rapidement qu'une mise à niveau des outils de gestion de l'information existants serait donc insuffisante pour répondre à ces mutations et que le défi est beaucoup plus grand. Deuxièmement, les technologies numériques sont aujourd'hui incontournables. Elles sont d'abord essentielles pour demeurer en lien avec la population. Ensuite, elles permettent de bénéficier d'outils et de transformations organisationnelles qui ajoutent parfois à l'efficacité et à l'efficacé des institutions. Troisièmement, les autres facteurs perturbateurs du fonctionnement de l'État doivent aussi être considérés dans ce questionnement sur la gouvernance et la gestion de l'information.

Ce rapport s'inscrit dans une série de rapports qui font partie d'un projet de recherche plus vaste sur le design informationnel dont le but est d'informer les décideurs sur les instruments de politiques publiques et institutionnels requis et leur agencement optimal afin de permettre une gouvernance et une gestion de l'information et des données pour faire face aux défis que posent les changements technologiques et institutionnels décrits ci-haut.

Le but de ce premier rapport est de recenser et de procéder à une première analyse de l'instrumentation en matière de gestion de l'information et des données utilisées par les institutions publiques fédérales, provinciales et municipales de manière à établir une typologie en lien avec le fonctionnement de l'État. Pour ce faire, nous nous questionnons sur l'architecture de l'instrumentation mise en place par les gouvernements en matière de gestion de l'information du point de vue de leur légitimité institutionnelle et donc, indirectement, de leur autorité et de leur caractère obligatoire dans le fonctionnement des institutions.

Ce rapport de recherche se compose de cinq sections distinctes. La première section porte sur la problématique et les concepts-clés qui soutiennent l'analyse. La seconde section explique la

méthodologie utilisée. En troisième lieu, l'ancrage institutionnel et la nature des instruments sont présentés. La quatrième section se divise elle-même en trois sous-sections permettant de décrire la situation au sein du gouvernement canadien, la situation au du gouvernement québécois et, enfin, la situation au sein des dix plus grandes municipalités du Québec. La cinquième section dresse le portrait de la localisation des instruments. Celle-ci se divise également en ces mêmes trois sous-sections. Enfin, des constatations basées sur les résultats de l'analyse sont mises de l'avant.

2. Problématique et concepts-clés de la typologie

Les politiques publiques et organisationnelles ont toutes une finalité. Les analyser permet de mieux comprendre leur effectivité à servir cette finalité. Cet exercice permet aussi de mieux comprendre et déterminer les causes qui les rendent plus ou moins effectives. Les concepts-clés que cette recherche a choisi d'utiliser ont pour but de contribuer à cette compréhension à partir d'une problématique articulée autour de l'analyse des politiques publiques dans le cadre de la gestion des ressources informationnelles.

2.1 Problématique

Si cela n'a pas toujours été le cas, nous pouvons affirmer que l'information et les données représentent aujourd'hui un problème public au sens de Gusfield (2009) ou à tout le moins un problème public en émergence. Le cadre qui guide nos premières démarches dans la construction de notre problématique est, par conséquent, lié à l'analyse des politiques publiques et institutionnelles. Knoepfel et al. (2015) rappellent qu'une politique publique doit comprendre un certain nombre d'ingrédients dont des acteurs qui s'intéressent à la question, des ressources, des règles et des contenus de nature substantielle et institutionnelle. Mény et Thoenig (1989) diront aussi qu'il doit y avoir une légitimité dans la réponse proposée au problème à résoudre. L'identification de cette légitimité sera notre première tâche, car, comme nous le verrons, il y a beaucoup d'instruments aux caractéristiques très différentes les uns des autres. La légitimité est intéressante, car elle suppose une reddition de comptes et donc des obligations

et des responsabilités. Une politique sera efficace dans la mesure de la capacité organisationnelle de la mettre en œuvre.

Même s'il existe des normes internationales comme les normes ISO 15489 ou 30300⁴ pour guider la gestion documentaire dans les organisations ; ces normes ne sont ni obligatoires, ni suivies de manière systématique et parfois mêmes inconnues des organisations. Il est juste de reconnaître que la raison d'être de ces normes est plutôt bien articulée autour des besoins d'affaires des organisations et particulièrement de la prise de décisions. En ce sens, le contenu de ces normes pourrait constituer une base intéressante pour asseoir un cadre de politique même si la portée de ces normes est parfois trop étroite pour embrasser le problème public tel qu'il émerge aujourd'hui dans toute son amplitude. De toute manière et encore aujourd'hui, la gestion documentaire demeure souvent une question de « gestion interne » reléguée à une gestion matérielle – de la salle des dossiers aux serveurs - plutôt que stratégique. Elle est rarement perçue comme un problème public sinon qu'à de rares exceptions liées surtout à certaines utilisations comme les données ouvertes. Nous pouvons facilement repérer certains signes de cette manière d'envisager la gestion documentaire au niveau du gouvernement canadien dans le Rapport Glassco de 1962⁵ et au niveau du gouvernement québécois un peu plus tard dans les travaux du comité de travail sur la conservation et la destruction de l'information débutés en 1974⁶. L'accroissement des fonctions de l'État commençait à avoir des répercussions sur la production exponentielle de documents et la problématique de la gestion documentaire était exprimée autour de sa gestion physique et de la difficulté que cela posait aux autorités de pouvoir gérer « physiquement » des avoirs matériels en quantité toujours croissante. Encore aujourd'hui, les politiques internes en gestion de l'information reflètent souvent cette perspective de gestion matérielle (ex. : classement, repérage, préservation, etc.). Cependant, les transformations récentes dans l'environnement des organisations ont créé une demande pour de nouvelles réglementations, normes voire de nouvelles lois pour mieux encadrer la production et surtout les usages de l'information et des données. Au début des années '80, la bureautique et les technologies numériques ont transformé les organisations, et ce, particulièrement au niveau de la gestion de l'information (Mondoux, 2011). En même temps, les problèmes de protection des renseignements et d'accès à l'information ont forcé de nouvelles réflexions

⁴ Norme ISO- 15489: information et documents d'activité – Gestion des documents d'activité et Norme ISO- 30300: information et documentation – Systèmes de gestion des documents d'activité.

⁵ Report of the Royal Commission on Government Organization, « Report 4: Paperwork and systems management », Ottawa: Queen's Printer, 1963.

⁶ Lettre du Secrétaire du Conseil du Trésor, M. Guy Coulombe adressée au Conservateur des archives nationales du Québec, M. André Vachon, Archives Nationales, 27 septembre 1974.

autour de la gestion documentaire et la création de nouveaux outils. Des cadres législatifs et réglementaires ont, un peu partout à travers le monde, été ajoutés afin de promouvoir les idées d'ouverture et de transparence dans le but d'inclure comme élément essentiel le droit à l'information du citoyen (Shepherd, 2015). Une des questions qui se posent naturellement est de savoir si ces nouveaux instruments ont été simplement ajoutés comme de nouvelles couches de loi/réglementation/normes ou s'ils ont été intégrés à ce qui existait déjà. Comment tout cela a-t-il été articulé ? Au fil des années, on remarque que les gouvernements qui se succèdent proposent aussi diverses initiatives liées à l'information qui deviennent elles-mêmes des instruments. Comment s'insèrent-ils dans cet écosystème ? En ce sens, Borrás et Edquist (2013) font remarquer que « dans le processus quotidien d'élaboration des politiques, de nombreux instruments sont élaborés comme une simple continuation des systèmes existants ou avec une faible considération des effets attendus » [traduction libre] (p. 1513). Ceci amène une autre question centrale qui est de comprendre la légitimité de ces instruments et donc leur niveau d'autorité, leur cohérence et ainsi ce qui leur donne leur potentiel d'effectivité.

La problématique qui nous intéresse dans ce premier rapport porte donc sur la question de la source de légitimité de l'instrumentation. Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'arrivée des technologies numériques est venue ajouter à la complexité de la situation, mais elle n'est pas seule responsable de la situation actuelle. Il est donc essentiel de définir la problématique de manière plus large qu'un problème qui serait issu d'une cause unique ce qui est d'ailleurs rarement le cas des problèmes publics. Il ne s'agit donc pas d'analyser l'instrumentation simplement en fonction de leur pertinence par rapport à l'arrivée de technologies numériques, mais plutôt de voir l'instrumentation sous l'œil d'un nouvel environnement sociopolitique qui inclut les technologies numériques comme un des facteurs de perturbation. Pour ce faire, nous ferons appel à la Théorie de l'État et au Modèle fonctionnel développés par Bergeron (2017) afin de dégager une architecture d'ancrage institutionnel des instruments de gestion de l'information. Comme notre premier objectif est de réfléchir à l'instrumentation requise pour gérer l'information et les données dans le contexte institutionnel actuel, notre première tâche consistera à identifier l'instrumentation existante et sa source de légitimité afin de pouvoir structurer les instruments en fonction de cette légitimité. Ceci nous permettra, dans les rapports subséquents, de porter notre attention sur les diverses composantes de ces instruments en fonction de leur capacité à répondre aux exigences de l'environnement actuel défini par une ère d'ouverture dans le fonctionnel étatique et par l'arrivée de technologies numériques décentralisatrices dans l'espace de travail.

2.2 Les concepts-clés de la typologie

La présente recherche utilise deux concepts-clés. Dans la section suivante, ces concepts-clés sont définis et expliqués. Il y a d'abord les concepts tirés de la Théorie de l'État. Ceux-ci permettront de situer les instruments selon leur légitimité institutionnelle. Ensuite, les concepts liés à la nature des instruments sont introduits. Enfin, la section se termine par l'articulation des concepts-clés sous la forme d'un tableau qui servira de carte de route pour le classement des instruments.

2.2.1. L'ancrage institutionnel des instruments

Une des principales difficultés dans l'analyse des instruments qui touchent la gestion documentaire, l'information ou l'exploitation des données, est leur grande diversité. C'est le premier obstacle auquel est confronté tout désir d'analyser leur pertinence, leur efficience ou leur efficacité potentielles. Cette diversité est en partie causée par les multiples dimensions qui touchent l'information. Sa création et ses usages, mais aussi sa gestion sous les différents aspects comme la sécurité, l'authenticité ou encore la préservation en font une ressource extrêmement sollicitée et encadrée. Les instruments ont été créés au fil des années pour répondre à ces différentes considérations. Aujourd'hui, cette mosaïque de lois, de politiques, de normes et de guides plutôt hétéroclite rend leur compréhension souvent difficile. En effet, que vaut une politique gouvernementale du Secrétariat du Conseil du Trésor par rapport à une politique interne de gestion de l'information d'un ministère sectoriel? Dans quelle mesure et comment cette politique interne doit-elle s'arrimer ou s'aligner sur une loi comme celle de Bibliothèque et Archives nationales du Québec? Comment peut-on faire le lien entre la Stratégie numérique du gouvernement du Québec et la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles ou avec la Politique de gestion de données du Ministère de la Santé et des Services sociaux? Si toutes ces lois, politiques et stratégies devraient normalement être compatibles sur le plan légal, sont-elles pour autant cohérentes sur le plan pratique? Sont-elles complémentaires et bien intégrées? Sont-elles autosuffisantes? Permettent-elles d'optimiser les usages de l'information et des données dans les institutions publiques? Autant de questions qui sont difficiles à répondre parce qu'il est difficile de savoir comment sont

articulées les différentes implantations de chacun de ces instruments. Qui plus est, il est souvent difficile de comprendre à quels problème ou situation souhaite répondre tel ou tel instrument. Il est bien de rappeler, encore ici, que c'est dans la mise en œuvre qu'une loi, une norme ou tout autre instrument de politique peut trouver son effectivité. Ce n'est pas sa seule existence qui garantit son effet.

Pour mettre un peu d'ordre dans ce tableau, la première étape de ce projet consistait donc à trouver une manière de structurer les divers instruments selon une nomenclature qui respecte le fonctionnement de l'État. L'ancrage institutionnel fait référence à la séparation des pouvoirs. C'est la manière la plus naturelle et la plus simple de classer l'instrumentation. L'avantage d'utiliser cette approche est qu'elle nous permet de distinguer entre les produits de l'impération (le gouvernement et le parlement) et les produits de l'exécution (administration et tribunaux) (Bergeron, 2017). Ceci évite de travailler l'instrumentation à partir des ancrages disciplinaires ou de ceux provenant des communautés de pratiques. Si ces ancrages ont un intérêt, ils n'ont pas la même portée explicative. Par rapport au fonctionnement de l'État, ils pourraient tous être quelconques. Comme il sera soulevé dans les rapports subséquents lors de l'analyse des instruments, les communautés scientifiques et les communautés de pratiques constituent d'ailleurs des acteurs intéressés au sens de Knoepfel et al. (2015).

Lors de l'analyse des instruments, ceux-ci ont donc d'abord été classés selon ce que nous désignons comme leur légitimité c'est-à-dire leur assise institutionnelle.

Des quatre fonctions du niveau fonctionnel décrites par Bergeron (2017), trois ont été retenues c'est-à-dire le législatif, le gouvernemental et l'administratif. Le juridictionnel n'a pas été considéré ici, car il fait directement référence aux instruments légaux et à la jurisprudence produite. Cette dernière constitue une forme d'instruments qui vient affecter l'interprétation d'autres instruments. Ce thème fera l'objet d'un rapport séparé où sont analysés les rapports des commissaires à l'accès à l'information au Québec et au gouvernement fédéral.

Les instruments de nature législative sont les lois et les règlements qui ont fait l'objet d'une approbation parlementaire. Quant aux instruments propres à la fonction exécutive, ils se divisent en deux. D'une part, il y a les instruments qui sont le fruit du travail et de l'approbation des instances gouvernementales en place. Ils sont liés aux priorités du gouvernement en place. Il s'agit généralement d'orientations et de grandes stratégies gouvernementales ou encore de directives ministérielles. D'autre part, toujours dans l'exécutif, il y a les instruments administratifs qui sont ceux formulés par les instances administratives et

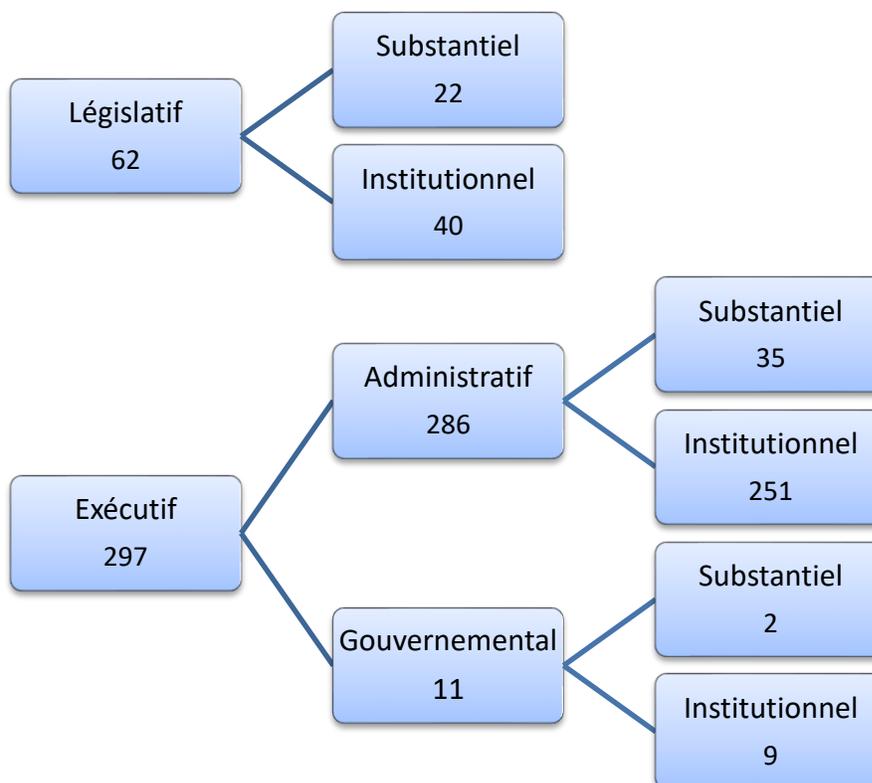
ne requiert pas d'approbation gouvernementale ou parlementaire. Parmi ce type d'instruments, il est possible de retrouver des politiques administratives, des standards, des guides, etc.

2.2.2 La nature substantielle ou institutionnelle des instruments

Le deuxième niveau de classification est issu des travaux liés aux politiques publiques. Les instruments substantiels entretiennent une visée externe ciblant la relation entre les citoyens et les institutions. À l'opposé, les instruments institutionnels ont des objectifs internes qui répondent aux besoins de fonctionnement de l'appareil public. Bien qu'un instrument puisse être uniquement substantiel ou institutionnel, il arrive souvent que celui-ci conjugue à la fois des visées substantielles et institutionnelles ou serve les visées substantielles d'un autre instrument. Cette distinction est donc plus difficile à établir et n'est pas toujours évidente, car les instruments ne peuvent ni ne sont toujours conçus pour refléter une telle division entre une application purement interne par rapport à une application qui a une portée plus large. Cette dimension est toutefois très importante, car, comme nous le verrons, un instrument de nature substantielle doit trouver sa suite dans divers instruments au niveau institutionnel pour être effectif. C'est ici que prend forme la cohérence « verticale » que nous analyserons dans les rapports subséquents. En d'autres termes, il y a souvent une nécessité d'avoir des instruments institutionnels pour rendre effective l'application des instruments dont la nature est substantielle. À l'inverse, les mesures administratives internes peuvent se suffire à elles-mêmes même si elles doivent être conformes d'une quelconque manière aux instruments substantiels voire les servir directement à l'occasion.

2.2.3 La schématisation des concepts-clés de la typologie

La schématisation ci-dessous présente l'intégration des différents concepts qui ont été utilisés pour organiser les instruments recensés de manière à pouvoir les analyser de façon systématique et systémique. Elle comprend également le nombre d'instruments recensé par concepts.



3 La procédure pour la recension des instruments

La section qui suit présente la démarche méthodologique soit la procédure utilisée pour recenser et classer les instruments.

Il existe une multitude d'instruments et l'expérience a confirmé le fort degré de décentralisation qui laisse une marge de manœuvre aux différents ministères afin qu'ils puissent créer une instrumentation adaptée et qui leur est singulière. Il aurait été impensable de recenser tous les instruments pour l'ensemble des ministères et organismes des trois niveaux de gouvernement. Par contre, nous continuerons à élargir notre base de données afin d'accroître le nombre d'instruments au fil des années. Nous procéderons aussi à une mise à jour des instruments déjà recensés.

Afin de démarrer ce projet de recherche, nous avons établi que la recension devait comprendre à la fois des instruments d'application générale et des instruments plus spécifiques à diverses organisations.

C'est ainsi qu'au gouvernement du Canada, la recension a ciblé les agences centrales⁷ ainsi que cinq ministères choisis de manière arbitraire soit l'Agence du revenu du Canada, Santé Canada, Patrimoine Canada, le ministère de la Justice du Canada et le ministère des Finances du Canada. Au gouvernement du Québec, la recension visait aussi les agences centrales ainsi que dix ministères et organismes soit le Centre de services partagés du Québec, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail, l'Institut national de la santé publique, le Ministère de la Culture et des Communications, le Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, le Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles, le Ministère des Finances, le Ministère de la Justice, le Ministère de la Santé et des Services sociaux, le Ministère des Relations internationales et de la Francophonie, l'Agence du revenu du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec. Enfin, la recension ciblait les dix plus grandes municipalités du Québec soit Montréal, Québec, Laval, Gatineau, Longueuil, Sherbrooke, Saguenay, Lévis, Trois-Rivières et Terrebonne⁸. Cette première recension a permis la création d'un corpus de 359 instruments qui a servi à tester notre modèle de classification et qui servira à l'analyse. Les différentes instances visées par cette recension sont présentées ci-dessous au tableau 1.

Tableau 1
Constitution du corpus d'instruments

Fédéral	Provincial	Municipal
Gouvernement du Canada	Gouvernement du Québec	Ville de Montréal
Agence du revenu du Canada	Centre des services partagés du Québec	Ville de Québec
Santé Canada	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail	Ville de Laval
Patrimoine Canada	Institut national de la santé publique du Québec	Ville de Gatineau
Ministère de la Justice du Canada	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur	Ville de Longueuil

⁷ Organismes qui ont pour responsabilité de « réguler » l'action des ministères et des organismes chargés d'appliquer les décisions. Voir Trudel, R. (2017) Les organismes centraux dans la gouverne de l'État de droit, Michaud, Nelson (dir.), *Secrets d'État ? Les principes qui guident l'administration publique et ses enjeux contemporains*, Québec : Presses de l'Université Laval.

⁸ Décret de population pour 2019 : <https://www.mamh.gouv.qc.ca/organisation-municipale/decret-de-population/>

Ministère des Finances du Canada	Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles	Ville de Sherbrooke
	Ministère de la Culture et des Communications	Ville de Saguenay
	Ministère de la Justice	Ville de Lévis
	Ministère de la Santé et des Services sociaux	Ville de Trois-Rivières
	Ministère des Relations internationales et de la francophonie	Ville de Terrebonne
	Agence du revenu du Québec	
	Société de l'assurance automobile du Québec	

Pour recenser les instruments, une recherche sur les sites Internet des différents paliers gouvernementaux a été effectuée à l'aide de mots-clés. Les mots-clés utilisés comprennent, entre autres, les mots et les expressions suivants : information, accès, gouvernement ouvert, transparence, communication, bibliothèque, archive, gestion de l'information, document, documentation, documentaire, sécurité, renseignement personnel, confidentialité, langue, technologie, etc. Par la suite, des demandes d'accès à l'information ont été réalisées auprès de certains ministères et organismes gouvernementaux afin d'accroître le corpus d'instruments. Celles-ci ont permis d'accéder à des instruments qui n'étaient, autrement, pas disponibles publiquement. Enfin, au Québec, nous avons reçu l'aide de certains membres du Groupe d'experts en gestion documentaire.

4 Une première application du modèle

L'analyse se divise en deux parties distinctes. Dans un premier temps, les instruments ont été classifiés de manière à déterminer leur ancrage institutionnel, et ce, pour chaque palier gouvernemental. Par la suite, la nature de ceux-ci a été identifiée.

4.1 L'ancrage institutionnel

4.1.1 Le gouvernement du Canada

Le gouvernement du Canada s'est pourvu de plusieurs instruments législatifs afin d'encadrer la gestion de l'information, dont ses usages potentiels. À cet effet, la Loi sur l'accès à l'information, la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada représentent les principales lois canadiennes concernant la gestion de l'information (Bibliothèque et Archives Canada, 2017). Elles fournissent un cadre législatif aux services de la gestion de l'information pour l'ensemble du gouvernement. De surcroît, il y a d'autres instruments comme le Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique qui ont des incidences légales sur la gestion de l'information, mais de manière moins précise. Ces instruments touchent davantage les comportements des fonctionnaires quant aux usages de l'information qu'à l'information produite. Tous ces instruments législatifs sont complétés par divers règlements. Par exemple, de la Loi sur l'accès à l'information découle le Règlement sur l'accès à l'information. Quant à lui, le Règlement sur la protection des renseignements personnels soutient l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels. La Loi sur Bibliothèque et Archives Canada a également un règlement qui en résulte soit le Règlement sur le dépôt légal de publications.

Du côté des ministères et des organismes gouvernementaux, les lois les plus mentionnées à travers l'ensemble du corpus étudié sont la Loi sur l'accès à l'information, la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur Bibliothèque et archives Canada, la Loi sur la preuve au Canada, la Loi sur la gestion des finances publiques et la Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques. Les ministères et les organismes gouvernementaux se basent sur cette législation pour créer à leur tour des instruments législatifs qui appuieront leurs efforts en termes de gestion des ressources informationnelles en fonction de leur mission. Des instruments se rattachant directement à chacun des ministères viennent apporter des précisions et des exigences en matière de

gestion des ressources informationnelles. Par exemple, les lois qui légifèrent les ministères et les organismes gouvernementaux apportent, aussi, dans plusieurs cas, des précisions concernant la gestion de l'information. À titre d'exemple, la Loi sur l'Agence du revenu du Canada prévoit des moyens d'assurer la confidentialité des renseignements personnels.

D'autre part, au niveau de l'exécutif, divers instruments administratifs viennent ajouter des éléments opérationnels aux lois promulguées. Même s'ils ne font pas toujours directement référence à une loi en particulier, ils viennent à tout le moins préciser le contenu des lois. Le gouvernement du Canada a établi une nomenclature assez précise qui vise à préciser le rôle et la nature de ces outils de politique. Le tableau 2 présente la structure et la description des différents outils. Il s'agit d'une grille très explicite quant au contenu des divers outils et à leur caractère facultatif ou obligatoire. Cette grille générique touche les divers secteurs de l'administration, dont la régie de l'information et des technologies.

Tableau 2
Structure et description des outils de politique du Conseil du Trésor
(Secrétariat du Conseil du Trésor, 2008)

Outil	Description	Groupe cible habituel	Application
Cadre de politique	Énoncé officiel qui décrit le contexte et l'orientation générale d'un thème stratégique ou d'un groupe de politiques. Le cadre fournit également la structure d'appui qui permet de comprendre les politiques et autres outils de politique du Conseil du Trésor d'un point de vue stratégique. Il explique <i>pourquoi</i> le Conseil du Trésor établit une politique dans un domaine particulier.	Ministres, Administrateurs généraux	Architectural
Politique	Consignes officielles qui imposent des responsabilités précises aux ministères. Les politiques expliquent <i>les réalisations</i> attendues des administrateurs généraux et de leurs fonctionnaires.	Ministres, Administrateurs généraux	Obligatoire
Directive	Instructions officielles qui obligent les ministères à instaurer (ou à éviter) une mesure particulière. Les directives expliquent <i>comment</i> les fonctionnaires qui relèvent des administrateurs généraux doivent atteindre l'objectif d'une politique.	Directeurs et Spécialistes fonctionnels	Obligatoire
Norme	Un ensemble de mesures, de procédures ou de pratiques opérationnelles ou techniques qui s'appliquent à l'ensemble de		Obligatoire

	l'administration publique. Les normes fournissent des précisions sur <i>la manière</i> dont les gestionnaires et les spécialistes fonctionnels sont censés exercer certaines de leurs fonctions.		
Lignes directrices	Document fournissant les avis, les conseils et des explications aux gestionnaires ou aux spécialistes fonctionnels.		Facultatives
Instrument	Exemples d'instruments : pratiques exemplaires reconnues, guides, produits de communication et produits de vérification.		Facultatif

Comme le précise la nomenclature, certains des instruments s'appliquent à l'ensemble des entités du gouvernement fédéral canadien. C'est le cas, entre autres, de la Politique sur la gestion de l'information et de la Politique sur la gestion des technologies de l'information. Ces deux instruments ont servi de point d'appui à l'élaboration de plusieurs autres instruments administratifs. À ce titre, la Politique sur la gestion de l'information a servi à l'élaboration de la Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information. Cette dernière soutient aussi la Directive sur la tenue de documents. De son côté, la Politique sur la gestion des technologies de l'information a, elle aussi, servi à l'élaboration de plusieurs instruments. À cet effet, il est possible de retenir, entre autres, la Directive sur la gestion des technologies de l'information, la Norme sur l'accessibilité des sites Web, la Norme sur la facilité d'emploi des sites Web et la Norme sur l'optimisation des sites Web et des applications pour appareils mobiles. Un autre exemple est la Politique sur l'accès à l'information qui découle de la Loi sur l'accès à l'information. Celle-ci a pour objectif de faciliter l'application uniforme et conforme de la Loi sur l'accès à l'information et des règlements s'y rapportant. Par ailleurs, la Loi sur la protection des renseignements personnels donne lieu à la Politique sur la protection de la vie privée qui à son tour encadre le contenu de la Directive sur les demandes de renseignements, de la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, la Directive sur le numéro d'assurance sociale ainsi que la Directive sur les pratiques relatives à la vie privée. Du côté des ministères, ils adoptent également une instrumentation administrative pour guider la gestion des ressources informationnelles afin de mieux représenter la situation particulière vécue au sein de chacun des ministères. Par exemple, l'Agence du Revenu du Canada s'est dotée d'une Politique de gestion de l'information qui découle du Cadre de politique de gestion de l'information du gouvernement du Canada. L'application de la politique est également appuyée par la Directive sur la cueillette d'information en réponse à un litige, la Directive sur la gestion

des documents, la Directive sur la gestion des messages électroniques, la Directive sur la gestion du contenu Web et, enfin, par la Directive sur la gestion des données.

En complément, plusieurs instruments exécutifs administratifs à application facultative viennent renforcer la mise en place du contenu des instruments obligatoires. À cet effet, ils abordent la gestion de services, la gestion de documents, les atteintes à la vie privée et la protection de l'identité. À titre d'exemple, le gouvernement central a, entre autres, élaboré plusieurs instruments administratifs à caractère facultatifs. À cet effet, il est possible de retenir, entre autres, la ligne directrice sur la gestion des documents dans un cabinet de ministre qui précise la façon de gérer efficacement les documents d'un cabinet de ministre en concordance avec les exigences de la Loi sur Bibliothèque et Archives Canada. De plus, découlant de la Politique sur la gestion de l'information, la ligne directrice à l'intention des employés fédéraux, *Rudiments de la gestion de l'information (GI)*, a pour but de faciliter la compréhension des fonctionnaires quant à leurs rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information. La trousse d'outils pour les atteintes à la vie privée offre également des outils aux professionnels de l'accès à l'information, aux gestionnaires et aux fonctionnaires intéressés concernant les atteintes à la vie privée à l'échelle du gouvernement fédéral.

Bien que ce ne soit pas toujours le cas, certains ministères et organisations gouvernementales ont mis à la disposition des employés des guides, des aide-mémoires, des lignes directrices et d'autres types d'instruments administratifs à application facultative qui viennent s'ajouter aux précédents. Ceux-ci ont pour but d'apporter un niveau de précision supérieur sur des aspects plus techniques et pointus. De plus, ils contiennent généralement des marches à suivre ou des procédures plus détaillées. La création de ces instruments est laissée à la discrétion de chacun des ministères. Leur nombre et leur sujet varient en fonction des besoins de chacun des ministères. Par exemple, le Ministère des Finances du Canada propose plusieurs instruments facultatifs. En effet, il est possible de retrouver une procédure pour l'appellation des dossiers, des fichiers et des documents dans *Sharepoint* ou encore un guide pour mieux comprendre les paramètres automatiques de conservation dans *Sharepoint* et *Outlook*. Le Ministère du Patrimoine canadien possède également des instruments facultatifs. À ce titre, il est possible de noter une ligne directrice sur la détermination des ressources documentaires ayant une valeur opérationnelle (RVDO).

De plus, des instruments exécutifs gouvernementaux ont également été recensés. Ces instruments reflètent les priorités du gouvernement en place au moment de leur adoption. À titre d'exemple, en 2015, le gouvernement du Canada s'est doté d'une vision afin de guider ses démarches en termes de

gestion de l'information. Elle se lit comme suit : « Au Gouvernement du Canada, l'information est protégée en vertu d'un mandat public et gérée comme un élément d'actif stratégique, de manière à ce que la valeur en soit maximisée au profit de l'ensemble de la population canadienne » (Gouvernement du Canada, 2015). Le gouvernement fédéral s'est aussi doté d'une stratégie en matière de gestion de l'information. Les initiatives stratégiques énoncées dans ce document « sont planifiées, dotées et mises en œuvre de façon transversale par des groupes de travail mis sur pied afin de les mener à bien » (Gouvernement du Canada, 2010). Selon le gouvernement du Canada, la stratégie constitue un avantage pour les ministères et les autres organisations gouvernementales, car elle permet de réduire l'obligation pour ceux-ci de produire leurs propres politiques, normes et outils informationnels (Gouvernement du Canada, 2010). Outre la Stratégie sur la gestion de l'information, le gouvernement du Canada possède également un Plan stratégique de la gestion de l'information et de la technologie de l'information du gouvernement du Canada 2017-2021 qui présente l'orientation du gouvernement du Canada quant au numérique. De plus, le gouvernement fédéral possède un Cadre stratégique pour l'information et la technologie qui vient contextualiser des instruments obligatoires parmi lesquels il y a la Politique sur la gestion de l'information ainsi que la Politique sur la gestion des technologies de l'information (Gouvernement du Canada, 2017).

4.1.2 Le gouvernement du Québec

Comme au niveau du gouvernement fédéral, il existe plusieurs instruments législatifs au sein du gouvernement provincial. Les plus centrales en matière informationnelle sont la Loi sur l'administration publique, la Loi sur la fonction publique, la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, la Loi sur Bibliothèque et Archives nationales du Québec, la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, la Loi sur les archives, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et la Charte sur la langue française. Notamment, la Loi sur les archives oblige les ministères et les organismes gouvernementaux à « respecter les modalités prévues dans la politique de gestion des documents actifs et semi-actifs des organismes publics telle qu'établie par BAnQ et ceux-ci doivent établir et tenir à jour un calendrier de conservation qui détermine les périodes d'utilisation et les supports de conservation de leurs documents actifs et semi-actifs et qui indique quels documents inactifs sont conservés de manière permanente et lesquels sont éliminés » (Bibliothèque et

Archives nationales du Québec, s.d.). De plus, tout comme au gouvernement fédéral, des règlements résultant des lois viennent préciser et appuyer le contenu de celles-ci. Par exemple, de la Loi de l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels découle le Règlement sur la diffusion de l'information et la protection des renseignements personnels.

D'autre part, les ministères et organismes provinciaux se basent sur la législation et les instruments mis en place au niveau du gouvernement central provincial afin de créer leurs propres instruments informationnels. Les instruments créés au niveau ministériel tiennent, alors, compte de la réalité unique de chaque ministère. Ils imposent des restrictions concernant la gestion des ressources informationnelles qui respectent la législation fédérale et provinciale ainsi que leurs besoins spécifiques. Par ailleurs, certains ministères ont créé une législation spécifique à un aspect de la gestion de l'information. Par exemple, le Ministère de la Santé et des Services sociaux obéit à la Loi concernant le partage de certains renseignements de santé qui régit la diffusion des renseignements personnels des patients. Par ailleurs, à ces lois s'ajoute une législation provinciale particulière pour les professions régies par un ordre professionnel. En effet, le Code des professions établit des règles de détention et de conservation strictes des documents détenus par l'Office des professions. De surcroît, 25 lois professionnelles imposent, à leur tour, des exigences concernant la gestion de l'information (ex. : information à consigner au dossier d'un patient, authentification de documents, aspects relatifs à la confidentialité, etc.).

De cette législation sont nés plusieurs instruments administratifs à application obligatoire. Par exemple, la Politique de l'autoroute de l'information ou encore la politique sur l'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. D'autre part, des politiques découlant de la Loi sur les archives sont créés par BAnQ pour l'ensemble des ministères et des organismes gouvernementaux. En ce sens, il est possible de retrouver la politique administrative concernant la gestion des documents actifs du gouvernement du Québec, la politique administrative concernant la gestion des documents semi-actifs du gouvernement du Québec, la politique administrative de gestion des documents inactifs des organismes publics. Ces trois politiques sont très souvent citées comme référence au sein des ministères dans leurs propres instruments. Il existe également quelques standards qui viennent, une fois de plus, préciser l'application des lois. Au sein du gouvernement provincial, le dirigeant principal de l'information définit qu'« un standard indique un ensemble de règles de conformité qui n'a pas été défini, ni entériné par un organisme officiel de normalisation comme l'ISO, mais qui fait consensus auprès des utilisateurs, d'un groupe d'entreprises ou encore d'un consortium

comme le World Wide Web Consortium (W3C) » (Secrétariat du Conseil du Trésor, 2009). En ce sens, il est, entre autres, possible de retenir les standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du Français dans les TICS, le standard sur l'accessibilité d'un site Web, le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable ou encore le standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web.

Dans le recensement effectué, plusieurs instruments administratifs à application facultative ont été inventoriés. Tout d'abord, il y a le guide sur la communication de renseignements pour contrer la fraude envers l'État. Celui-ci est publié par la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et s'applique aux ministères et aux organismes publics. « Le guide a été produit dans le but de favoriser une compréhension commune des articles de la Loi sur l'accès autorisant ce type de communication. Il ne se prononce cependant pas sur la gestion administrative des ministères et organismes quant à l'application de ces articles » (Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, 2011, p. 1). De plus, Bibliothèque et Archives nationales du Québec a publié un Recueil de règles de conservation des documents communs des ministères et des organismes gouvernementaux qui rassemble les règles de conservation s'appliquant aux ministères et aux organismes du gouvernement. Les ministères et les organisations gouvernementales se sont également pourvus de lignes directrices, de guides et d'aides mémoires afin de fournir aux gestionnaires et aux fonctionnaires des conseils, des marches à suivre et des précisions concernant l'application des différents instruments en gestion de l'information. À titre d'exemple, le Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles s'est doté d'une ligne directrice sur l'identification des restrictions d'accès aux documents dans le cadre du versement de documents à Bibliothèque et Archives nationales du Québec. Cette ligne directrice vient donc appuyer l'application de la Loi sur les Archives. Un second exemple est le Guide pour la numérisation de documents du même ministère qui fournit aux fonctionnaires des précisions quant à la marche à suivre pour la numérisation au sein du ministère.

Afin de guider ses initiatives de gestion des ressources informationnelles, le gouvernement du Québec s'est doté d'instruments exécutifs gouvernementaux. Il s'agit de stratégies et d'orientations afin de guider ses démarches. Plus d'une douzaine de stratégies, de cadres et d'orientations ont été recensés et viennent participer à la gestion de l'information au sein du gouvernement du Québec. À cet effet, la Stratégie gouvernementale en technologie de l'information intitulée Rénover l'État par les technologies de l'information datée de 2015 a pour but de favoriser l'optimisation des ressources informationnelles en faisant des technologies de l'information « un véritable levier de transformation et d'innovation pour

l'État afin de réduire les coûts et d'améliorer les services aux citoyens et aux entreprises » (Gouvernement du Québec, 2015). Un équivalent de cette stratégie existe au sein du gouvernement fédéral. Le document se nomme Plan stratégique de la gestion de l'information et de la technologie de l'information du gouvernement du Canada 2017-2021. Le gouvernement de la Grande-Bretagne possède également un instrument semblable intitulé *Government ICT Strategy* (Gouvernement du Québec, 2015). D'autres exemples de documents stratégiques au sein du gouvernement du Québec comprennent, entre autres, l'Approche stratégique gouvernementale en sécurité de l'information, le Cadre de référence de l'information gouvernementale et les Orientations gouvernementales pour un gouvernement plus transparent, dans le respect du droit à la vie privée et la protection des renseignements personnels. De plus, le gouvernement du Québec s'est doté de la Politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics. Celle-ci découle de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

4.1.3 Les dix plus grandes municipalités du Québec

Avant de débiter la présentation de l'analyse des instruments municipaux, il est important de mentionner que la situation de chacune des municipalités est unique et que celles-ci se sont dotées à plus ou moins grande échelle d'instruments qui encadrent la gestion de leurs ressources informationnelles. En effet, au niveau municipal, le cadre législatif est provincial. Il est principalement composé des lois suivantes : la Loi sur les cités et les villes, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur les archives, la Loi canadienne sur le droit d'auteur, le Code civil du Québec, la Loi sur la preuve, la Loi sur l'accès à l'information, la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur la sécurité civile, la Loi concernant le droit criminel et la loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobby. Ces lois donnent le cadre général des modalités de gestion de l'information au sein des municipalités. Par exemple, selon la Loi sur les archives, les municipalités « doivent adopter une politique de gestion de leurs documents actifs et semi-actifs [et] doivent établir et tenir à jour un calendrier de conservation qui détermine les périodes d'utilisation et les supports de conservation de leurs documents actifs et semi-actifs et qui indique quels documents inactifs sont conservés de manière permanente et lesquels sont éliminés » (Bibliothèque et Archives nationales du Québec, s.d.).

À partir de ces lois, les municipalités ont, individuellement, élaboré des instruments administratifs qui encadrent la gestion des ressources informationnelles. À titre d'exemple, parmi les dix municipalités à l'étude, plusieurs d'entre elles possèdent une politique sur les données ouvertes, une politique de sécurité de l'information et/ou une politique de gestion intégrée des documents. De plus, la plupart des codes d'éthique et de déontologie des employés ou des élus municipaux font mention d'aspects relevant de la gestion informationnelle (ex. : confidentialité, protection des renseignements personnels, etc.). Certaines municipalités dont Trois-Rivières et Québec ont aussi intégré dans leurs instruments des éléments en lien à l'utilisation des nouvelles technologies numériques. Par exemple, la Ville de Trois-Rivières s'est dotée d'une politique sur la gestion des commentaires diffusés sur les médias sociaux municipaux trifluviens. De son côté, la Ville de Québec a adopté une politique d'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications ainsi qu'une politique d'utilisation des outils et services du Web 2.0 à la Ville de Québec. Dans le cas de Gatineau, il existe une politique régissant le partage d'information entre l'administration et les élus.

Une situation particulière semble exister à la Ville de Montréal. En effet, celle-ci possède des instruments exécutifs centralisés, c'est-à-dire provenant des services de gestion centraux de la Ville de Montréal ainsi que des instruments exécutifs décentralisés qui sont créés au sein des arrondissements. De ce fait, l'arrondissement Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles possède sa propre Politique de gestion documentaire. Quant à lui, l'arrondissement de Ville Saint-Laurent se base plutôt sur sa Directive gestion intégrée des documents pour organiser sa documentation. Cette situation n'a pas été observée dans aucune autre municipalité étudiée.

Pour les municipalités, dans le corpus des instruments, les instruments administratifs à application facultative proviennent principalement de publications réalisées par ou en collaboration avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec. En effet, BANQ publie ou collabore à la publication des guides et des aide-mémoires à l'intention des municipalités dans le but de les aider à appliquer la législation liée à la gestion informationnelle. Ces collaborations sont réalisées avec des organisations non gouvernementales qui œuvrent dans le domaine municipal. À ce titre, l'Association des directeurs municipaux du Québec et la Fédération québécoise des municipalités en collaboration avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec ont rédigé un guide de gestion des documents municipaux. Ce guide a pour objectif d'accompagner les municipalités dans leur conformité à la Loi sur les archives et, par le fait

même, au Règlement sur le calendrier de conservation, le versement, le dépôt et l'élimination des archives publiques. Par ailleurs, il est possible de retenir l'aide-mémoire pour la gestion des documents municipaux publiés par BAnQ qui touche à plusieurs aspects, dont le plan de classification, le calendrier de conservation et la gestion de courriel. Des instruments plus spécialisés ont aussi été produits. En effet, il existe un recueil de gestion des documents et des archives des services de police et un recueil des règles de conservation des documents informatiques et plan de classification pour les documents sur support papier et les documents technologiques à l'intention des offices d'habitation pour accompagner les municipalités dans la gestion d'une documentation particulière. Enfin, les municipalités ont aussi des stratégies (instruments de l'exécutif gouvernemental) qui touchent la ville intelligente ou l'ouverture des données.

4.2 La nature des instruments

4.2.1 Le gouvernement du Canada

Les instruments substantiels au sein du gouvernement du Canada sont peu nombreux au sein du corpus d'instruments recensés. Du côté législatif, les principales lois qui peuvent être considérées comme substantielles sont la Loi sur l'accès à l'information, la Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada, la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. Les instruments exécutifs portent surtout sur l'accès à l'information, les données ouvertes et la protection des renseignements personnels. Par exemple, il est possible de penser à la norme sur l'accessibilité des sites web ou encore à la directive sur les données ouvertes. Du côté des ministères fédéraux, aucun instrument substantiel portant sur la gestion informationnelle n'a été recensé.

À l'opposé, la plupart des instruments institutionnels sont construits pour appuyer la gestion interne et sont donc beaucoup plus nombreux. Ces instruments servent à donner des précisions sur le fonctionnement interne des ministères et des organisations gouvernementales. Du côté législatif au sein du gouvernement central, en plus de contenir des aspects substantiels, ces lois se penchent également sur des aspects institutionnels. À ce titre, la Loi sur l'accès à l'information, la Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada, la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques sont à la fois substantielles et institutionnelles. Par ailleurs, plusieurs règlements découlant des lois sont institutionnels. Par exemple,

le Règlement sur l'accès à l'information, le Règlement sur le dépôt légal de publications et le Règlement sur la protection des renseignements personnels proposent tous des procédures détaillées concernant les lois auxquelles ils réfèrent. Du côté des ministères, les lois constitutives de ceux-ci relatent des aspects institutionnels. Tel est le cas pour la Loi sur l'Agence du revenu du Canada ou encore pour la Loi sur le Ministère de la Santé du Canada.

Pour ce qui est des instruments exécutifs, l'ensemble des politiques recensées au sein du gouvernement central dans le cadre de la présente recherche est considéré comme étant de nature institutionnelle. À titre d'exemple, il est possible de retrouver la Politique sur la gestion de l'information, la Politique sur la gestion des technologies de l'information, la Politique sur la sécurité du gouvernement ou encore la Politique sur les communications et l'image de marque. Ces politiques s'adressent toutes à des ministères et des organisations gouvernementales. Il existe également plusieurs directives qui viennent appuyer l'application des lois et des règlements en apportant des précisions sur le fonctionnement interne des organisations gouvernementales fédérales. Il est, entre autres, possible de retenir la Directive sur la gestion des communications, la Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée, la Directive sur la tenue de documents ou encore la Directive sur les rôles et les responsabilités en matière de gestion de l'information.

D'autre part, l'ensemble des politiques faisant partie du corpus à l'étude pour les ministères fédéraux est institutionnel. Il est possible de retrouver des politiques sur le fonctionnement interne des ministères par rapport à la gestion de l'information. À titre d'exemple, les ministères des Finances et du Patrimoine ainsi que l'Agence du revenu du Canada ont tous les trois des politiques sur la gestion de l'information. De surcroît, la situation est la même avec les directives recensées. En effet, les directives au niveau décentralisées sont d'ordre institutionnel. Par exemple, le corpus comprend des directives portant sur la gestion des contenus web, sur la gestion des documents, sur la gestion des messages électroniques ou encore sur la gestion des données. Enfin, les ministères étudiés se sont également pourvus d'instruments exécutifs à application facultative. Une fois de plus, l'ensemble de ces instruments au niveau des ministères est institutionnel. Ceux-ci touchent à différents sujets tels que l'appellation de documents, la conservation de l'information, les rôles et les responsabilités en matière de gestion de l'information, l'archivage et l'utilisation d'outils comme *SharePoint* et *Outlook*.

4.2.2 Le gouvernement du Québec

Au sein du gouvernement du Québec, bien que la plupart des instruments recensés soient institutionnels, il existe plusieurs instruments d'ordre substantiel. Ceux-ci abordent principalement les thématiques suivantes : l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et de la vie privée, les archives privées et le patrimoine. Ces thématiques découlent directement de celles abordées dans les lois. À ce titre, comme lois substantielles, il est possible de retenir : la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur Bibliothèque et Archives nationales du Québec, la Loi sur les archives, la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé ainsi que la Loi sur le patrimoine culturel. Par ailleurs, une part des instruments substantiels recensés se rapportent également aux professions régies par des ordres professionnels à travers, par exemple, la Loi sur les architectes ou encore la Loi sur la denturologie.

Au niveau des ministères provinciaux, les plans stratégiques de ceux-ci ont souvent des dimensions substantielles qui touchent à la gestion de l'information, entre autres, par rapport à la qualité des services rendus. De plus, au niveau provincial, il existe plusieurs lois qui incluent une dimension substantielle. Notamment, la Loi sur l'institut de la santé publique du Québec qui impose des obligations d'informer la population ou bien la Loi sur le patrimoine culturel qui comprend une dimension visant à « favoriser la connaissance, la protection, la mise en valeur et la transmission du patrimoine culturel, reflet de l'identité d'une société, dans l'intérêt public et dans une perspective de développement durable » (Loi sur le patrimoine culturel, 2011). Les lois constitutives des différents ministères ont également des visées substantielles par l'entremise de la mission et les fonctions des ministères.

Du côté des instruments exécutifs, les thématiques retrouvées abordent, principalement, la gestion des médias sociaux, l'accès à l'information et la qualité des services. À titre d'exemple, Société de l'assurance automobile du Québec possède une Politique de gestion des contenus sur les médias sociaux. Celle-ci définit, entre autres, les exigences concernant le respect de la vie privée. Un autre exemple est la politique de gestion des plaintes sur la qualité des services de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail. Cette politique a parmi ses objectifs de « contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts par la CNESST à sa clientèle, permettant ainsi d'accroître le taux de satisfaction à l'égard de ceux-ci » (Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services, 2016).

Au sein du gouvernement provincial, la plupart des lois comportent à la fois des éléments de nature substantielle et de nature institutionnelle. Cependant, certaines d'entre elles sont davantage

institutionnelles comme la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement ou encore la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État. De ces différentes lois découlent des règlements qui peuvent toucher autant au substantiel qu'à l'institutionnel. Cela dit, certains règlements traitent uniquement d'éléments institutionnels comme le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique, les Règles relatives aux demandes d'autorisation de projets et aux outils de gestion en ressources informationnelles ou encore le Règlement sur le calendrier de conservation, le versement, le dépôt et l'élimination des archives publiques. De plus, les lois constitutives des différents ministères à l'étude comportent également des aspects institutionnels. Souvent, les lois portant sur les ministères combinent le substantiel et l'institutionnel. Parmi les informations institutionnelles en lien avec la gestion de ressources informationnelles le plus souvent retrouvé dans ces lois, il est possible de penser à la procédure de signature de documents ainsi qu'à la tenue de dossiers. Qui plus est, les règlements découlant de ces lois sont aussi, normalement, d'ordre institutionnel. En effet, ils contiennent des précisions à l'intention des ministères et des organisations gouvernementales au sujet du contenu des lois.

Plusieurs politiques au niveau provincial sont, quant à elle, institutionnelles. En effet, celles-ci touchent à des sujets tels que gestion des ressources informationnelles des organismes publics, la gestion des documents actifs, semi-actifs et inactifs et l'emploi de la langue française dans l'administration publique. Des directives institutionnelles existent également au niveau provincial. Celles-ci abordent des sujets tels que la sécurité de l'information ou encore la gestion des sondages. Par ailleurs, quelques standards viennent également apporter des précisions institutionnelles sur la gestion de l'information au sein de l'administration publique. En ce sens, les standards touchent principalement à la gestion documentaire ainsi qu'à l'emploi de la langue française. Il est également possible de retrouver des instruments exécutifs à application facultative à l'échelle du gouvernement du Québec. Dans le cas présent, il s'agit de lignes directrices et de guides. Ceux-ci abordent la communication de renseignements pour contrer la fraude envers l'État, la conservation de documents ainsi que des procédures concernant la diffusion des données ouvertes. D'autre part, les politiques au niveau ministériel sont principalement institutionnelles. Elles fournissent des précisions à l'intention des employés au sujet de la gestion de l'information. La situation est similaire pour les directives et les cadres de gestion. L'ensemble des directives et des cadres de gestion recensées au niveau des ministères dans le cadre de la présente recherche offrent des informations institutionnelles. D'autre part, les ministères se sont également dotés de multiples instruments facultatifs (guides, aide-mémoires, lignes directrices, etc.) qui se classent aussi comme institutionnels. De plus, dans le cas des ministères provinciaux, les plans stratégiques de

ceux-ci comportent également des visées institutionnelles. Il peut s'agir d'orientations, d'objectifs ou de stratégies qui visent le fonctionnement interne de l'organisation par rapport à la gestion informationnelle pour les années à venir.

4.2.3 Les dix grandes municipalités du Québec

Du côté municipal, la vaste majorité des instruments recensés sont institutionnels. Seuls quelques-uns d'entre eux visent directement la relation avec les citoyens. En termes de contenu des instruments substantiels, les thématiques qui sont le plus souvent traitées sont les données ouvertes, la consultation citoyenne, la participation publique et la gestion contractuelle. Qui plus est, la Ville de Trois-Rivières s'est dotée d'une politique de gestion des médias sociaux qui vise à établir une nétiquette pour les citoyens qui font usage des réseaux sociaux de la ville.

Les instruments institutionnels sont quant à eux variés. Il y a, tout d'abord, des règlements. La recension n'a pas permis d'en identifier au sein de chaque municipalité. Les villes de Montréal, Québec et Trois-Rivières, sont les seules, dans le cadre de la présente recension, à en avoir. Par exemple, la Ville de Montréal a adopté un règlement qui s'intitule : Règlement intérieur du comité exécutif relatif à la conduite de ses affaires. Celui-ci aborde des aspects relatifs à la gestion des ressources informationnelles comme la rédaction des procès-verbaux.

Au niveau des politiques institutionnelles, elles abordent généralement des aspects reliés à la gestion de différents éléments. En ce sens, les thématiques se retrouvant dans la politique sont la gestion documentaire (intégrée, intelligente, etc.), la gestion de l'utilisation des technologies de l'information, la sécurité de l'information, de la communication et la confidentialité. À titre d'exemple, les villes de Montréal, Québec et Terrebonne possèdent toutes des politiques qui traitent de la gestion des documents.

À travers la recension, il y a uniquement la Ville de Montréal qui semble s'être dotée de directives afin de permettre l'application des instruments législatifs provinciaux. Les sujets traités dans les directives de la Ville de Montréal sont très variés. La gouvernance des données, la gestion des ressources informationnelles, la gestion de la sécurité, la protection des renseignements personnels y sont, entre autres, abordées. Les autres municipalités ont plutôt fait appel à d'autres types d'instruments pour traiter de ces mêmes aspects.

Qui plus est, les codes d'éthique et de déontologie des différentes municipalités se penchent sur des aspects liés à la gestion informationnelle. Deux types de code de déontologie ont été recensés au sein des municipalités soit ceux qui s'appliquent aux employés et ceux qui s'appliquent aux élus et les membres du conseil. Dans les deux cas, ils comportent une section sur la confidentialité et/ou sur la protection des renseignements personnels. De plus, dans certains cas, les codes d'éthique et de déontologie traitent du partage d'information avec les médias comme c'est le cas dans le règlement sur l'éthique des employés de la Ville de Québec.

5 Constatations préliminaires

Cet essai de typologie de l'instrumentation a permis de faire ressortir un certain nombre de constatations. La principale constatation est, sans aucun doute, l'importance de poursuivre un tel exercice. Ceci est nécessaire afin de mieux comprendre les engrenages qui guident la manière dont l'information est gérée par les institutions publiques et par ricochet les blocages et les avenues potentielles pour rendre effective la transparence tout comme l'usage de l'information et des technologies à des fins d'efficience organisationnelle.

Deuxièmement, la modélisation s'avère concluante et permet d'ores et déjà de faire ressortir quelques-unes des forces et faiblesses dans la manière dont les gouvernements gèrent leur information et leurs données et plus généralement comment ils s'acquittent de leurs obligations face à l'enjeu informationnel. D'abord, l'approche de modélisation rend possible l'identification des préoccupations selon les niveaux d'autorité. En liant les instruments à leur niveau de légitimité, la modalisation rend plus explicite et plus précise l'identification des créateurs de chacun des instruments. Ce faisant, ceci permettra éventuellement de mieux comprendre le type de responsabilités et de suivis qui caractérisent ce champ d'activités de l'administration publique. Une loi ne requiert pas les mêmes contrôles qu'une politique administrative. Enfin et subséquemment, la modélisation permettra de mieux schématiser l'approche globale face à une problématique informationnelle donnée. En effet, actuellement, au-delà de l'existence d'une loi comme celle portant sur l'accès à l'information, il est difficile de savoir ce qui est mis en place en termes de continuum d'instruments, de ressources, de contrôles, etc. pour la rendre effective. Cette modélisation rend possible une déconstruction plus systématique de l'articulation des instruments servant à répondre à un problème informationnel qu'il soit public ou organisationnel.

Troisièmement et dans la même veine, l'approche permettra d'analyser la cohérence tant verticale qu'horizontale de l'instrumentation en place et voir la complémentarité entre les instruments qui sont créés à chacun des paliers d'autorité.

Quatrièmement et à un autre registre, nous avons constaté que les instruments ne sont pas facilement accessibles. Ils ne sont pas tous repérables ou disponibles sur les sites Internet des différentes instances gouvernementales. Ce constat est intéressant, car une politique publique requiert un amalgame d'instruments et de ressources. Pour comprendre, analyser et évaluer l'effectivité des solutions, il faut en avoir un portrait complet. Or, il n'existe aucun répertoire des instruments en gestion de ressources informationnelles ni non plus une articulation logique des instruments selon leur rôle dans cet écosystème complexe. Ainsi, il est difficile de connaître a priori la façon dont l'information est gérée à travers l'ensemble des instruments qui appuient cette gestion. Cette réalité soulève des enjeux quant à la transparence et à la reddition de comptes, mais aussi au regard de la pertinence et de l'efficacité de l'instrumentation. Contrairement aux instruments de gestion financière par exemple, l'instrumentation pour la gestion des ressources informationnelles n'est pas uniforme entre les entités. Autre exemple, plusieurs municipalités et ministères diffusent des données ouvertes. Cependant, certains d'entre eux ne possèdent pas d'instrumentation pour encadrer cette pratique. D'autre part, bien que les ministères et les autres organismes gouvernementaux doivent, pour des raisons légales, produire certains documents tels un rapport annuel ou un calendrier de conservation, la législation n'impose pas à ceux-ci la création d'une instrumentation pour soutenir la gestion de l'information au sein de leur entité. En ce sens, il arrive que certains ministères ou organismes gouvernementaux se dotent d'une instrumentation détaillée en matière de gestion de l'information alors que, dans d'autres cas, celle-ci n'est pas soutenue par une instrumentation. Ces points seront approfondis dans les études subséquentes.

Cinquièmement, l'analyse a permis de constater que les instruments, aux trois niveaux de gouvernements, ont une organisation complexe pour ne pas dire désordonnée. Plus précisément, la hiérarchie entre les instruments est lourde et ambiguë. À titre d'exemple, bien que le gouvernement fédéral mentionne régulièrement de quels instruments législatifs découlent les instruments exécutifs, la hiérarchie de cette instrumentation n'est pas limpide. Il reste difficile de s'y retrouver et de faire des liens entre les instruments. Tant au niveau fédéral que provincial, chaque ministère et organisme gouvernemental peut créer leurs propres instruments. Cette réalité donne lieu à une multitude d'instruments qui peuvent traiter différemment du même sujet. Par exemple, l'Agence du revenu du Canada, le Ministère des Finances et le Ministère du Patrimoine possèdent tous les trois des politiques

sur la gestion de l'information. L'Agence du revenu du Canada ainsi que le Ministère du Patrimoine ont également des directives traitant de la gestion de l'information. Si nous comprenons que la spécificité des missions de ces organisations peut demander des politiques plus précises et reflétant des réalités distinctes, ceci crée un assemblage complexe d'instruments dont les paramètres ne sont pas toujours clairs. Il est donc possible de retrouver un nombre important d'instruments qui traitent du même sujet. La situation est similaire au niveau provincial. Le tableau ci-dessous présente des exemples de politiques et de directives portant sur la gestion documentaire.

Tableau 3

Portrait des politiques et directives portant sur la gestion documentaire au gouvernement du Québec

Ministères et organisations gouvernementales	Instruments
Ministère des Relations internationales et de la francophonie	Politique de gestion documentaire
Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles	Politique sur la gestion des documents administratifs
Ministère de la Culture et des Communications	Politique administrative – Gestion des documents
Ministère des Finances	Politique ministérielle concernant la gestion documentaire
Bibliothèque et Archives nationales du Québec	Politique administrative concernant la gestion des documents actifs du gouvernement du Québec
Bibliothèque et Archives nationales du Québec	Politique administrative concernant la gestion des documents semi-actifs du gouvernement du Québec
Bibliothèque et Archives nationales du Québec	Politique de gestion des documents inactifs des organismes publics

Cette réalité est principalement due au fait que le gouvernement central émet des politiques et, dans plusieurs cas, les ministères ont leurs propres versions de ces politiques. Au niveau municipal, une situation semblable est observable à la Ville de Montréal. En effet, les arrondissements ont leur propre instrumentation qui diffère de celle mise en place par la Ville de Montréal. Ainsi, il existe un dédoublement des instruments qui peuvent aussi différer dans leur contenu. Bien que ceux-ci traitent de la gestion informationnelle, cette quantité d'instruments crée une certaine confusion.

Par ailleurs, au fédéral et au provincial, les gouvernements centraux créent des instruments exécutifs à application obligatoire qui concernent l'ensemble des ministères et autres organismes gouvernementaux. Très peu d'instruments à application facultative sont créés au niveau du gouvernement central. L'information contenue dans les instruments obligatoires centraux est par contre souvent très générale. Elle ne donne pas de marche à suivre précise. C'est ensuite aux ministères et autres organismes gouvernementaux de se prémunir d'instruments permettant la gestion des ressources informationnelles adaptée à la situation de leur entité particulière. En ce sens, les ministères et autres organismes gouvernementaux créent à leur tour des instruments qui s'appliquent uniquement à leur situation. De surcroît, les ministères et autres organismes gouvernementaux se dotent aussi d'instruments exécutifs administratifs à application facultative tels des guides et des lignes directrices qui complètent et précisent l'information contenue dans les instruments exécutifs administratifs à application obligatoire. Cette situation mène à une organisation complexe qui peut réduire l'efficacité de la gestion de l'information. Cette organisation complexe et lourde des instruments de la gestion de l'information rend difficile la conception d'un modèle rigoureux permettant de classer les instruments selon une architecture cohérente et propre à être vérifiée et évaluée. Ainsi, il existe de nombreuses exceptions et peu d'uniformité.

6 Conclusion

Les résultats de ce premier rapport du projet de recherche sur le design informationnel ont permis d'avoir un meilleur aperçu de l'instrumentation qui touche à la gestion de l'information. Entre autres, ces résultats montrent que l'efficacité de l'articulation des instruments demeure très hypothétique. Si les gouvernements parlent de transparence, d'ouverture des données et d'efficience par la gestion de l'information à travers des technologies plus sophistiquées ; la capacité de l'instrumentation actuelle de rendre ces projets possibles est très incertaine et difficilement mesurable vu la nature très éclatée et inégale de l'instrumentation en place. Ces constatations démontrent l'importance de pousser l'analyse plus avant afin de voir où se trouvent les meilleures pratiques, les plus grandes faiblesses et comment il serait possible de mieux gérer l'information pour appuyer les volontés de transparence tout comme celles d'une plus grande efficience.

La prochaine étape de ce projet consiste d'abord à poursuivre l'identification des politiques dans d'autres provinces, d'autres municipalités et à l'international. Cet élargissement de la base de données

donnera lieu à une deuxième version de ce rapport. La préparation de trois autres rapports est également en cours. Le premier fera une analyse plus détaillée du contenu des instruments de politique recensés. Ici, l'étude s'intéressera à trois cas spécifiques et analysera de manière verticale la pertinence et la cohérence de l'articulation entre divers instruments. Le second est une méta analyse des vérifications et des évaluations des politiques en matière de gestion de l'information effectuées au gouvernement fédéral depuis le début des années 2000. Le troisième rapport analysera les rapports annuels de la Commission d'accès à l'information du gouvernement fédéral et de la Commission d'accès à l'information du Québec depuis 2005. Ces rapports contribueront à une meilleure compréhension de diverses facettes et des forces et des faiblesses des outils de politiques en place qui visent la gestion de l'information dans les administrations publiques. Au final, ces résultats permettront d'établir les paramètres appropriés pour assurer un design informationnel adéquat aux besoins des organisations publiques du 21e siècle.

Références

- Bergeron, G. (1993). *L'État en fonctionnement*. Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Bergeron, G. (2017). *L'État en fonctionnement : la gouverne*. Dans N. Michaud (dir.), *Secrets d'État? Les principes qui guident l'administration publique et ses enjeux contemporains* (pp. 77-104). Québec : Presses de l'Université Laval.
- Bibliothèque et Archives Canada (2017). *Les services de gestion de l'information*. Repéré à <https://www.bac-lac.gc.ca/fra/services/gestion-ressources-documentaires-gouvernement/lignes-directrices/outils-generiques-evaluation/Pages/gestion-de-linformation.aspx#TOC1>
- Bibliothèque et Archives nationales du Québec (s.d.). *Les organismes publics assujettis et leurs obligations et responsabilités*. Repéré à http://www.banq.qc.ca/archives/archivistique_gestion/loi/organismes_assujettis/index.html
- Borrás, S. & Edquist, C. (2013). The choice of innovation policy instruments. *Technological Forecasting & Social Change*, 80, p. 1513–1522.
- Burton, R. M., Obel, B. & Døjbak Håkonsson, D. (2015). *Organizational Design: A Step-by-Step Approach*. 3^e édition, Cambridge : Cambridge University Press.
- Chorley, K. M. (2017). The challenges presented to records management by open government data in the public sector in England: A case study. *Records Management Journal*, 27(2), p.149-158.
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (2016). *Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services*. Repéré à <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/Publications/1000/Documents/DC1000-213-3web.pdf>
- Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (2011). *Guide sur la communication de renseignements*. Repéré à <https://www.institutions-democratiques.gouv.qc.ca/acces-information/documents/guide-communication-renseignements.pdf>
- Gouvernement du Canada (2010). *Synopsis de la Stratégie du Gouvernement du Canada (GC) en matière de gestion de l'information (GI)*. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/gestion-information-technologie-projets/gestion-information.html>
- Gouvernement du Canada (2015). *La gestion de l'information au Gouvernement du Canada*. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/gestion-information-technologie-projets/gestion-information.html>
- Gouvernement du Canada (2017). *Cadre stratégique pour l'information et la technologie*. Repéré à <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12452§ion=html>
- Gusfield, J. (2009). *The Culture of Public Problems: Drinking-Driving and the Symbolic Order*. Chicago: University of Chicago Press.

- Knoepfel, P., Larue, C., Varone, F. & Savard, J.-F. (2015). *Analyse et pilotage des politiques publiques*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Mény, Y. & Thoenig, Jean-Claude (1989). *Politiques publiques*. Paris : Presses de l'Université de France.
- Mondoux, A. (2011). *Histoire sociale des technologies numériques: de 1945 à nos jours*. Montréal : Nota Bene.
- Secrétariat du Conseil du Trésor (2008). *Cadre principal des politiques du Conseil du Trésor*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=13616>
- Secrétariat du Conseil du Trésor (2009). *Standards et normes*. Repéré à <https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informatiionnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/>
- Shepherd, E. (2015), Freedom of information, right to access information, open data: who is at the table?. *The Commonwealth Journal of International Affairs*, 104 (6), p. 715-726.

Annexe : Corpus des instruments recensés

Gouvernement du Canada

Agence du revenu du Canada :

Agence du revenu du Canada (2017, 21 avril). *Directive sur la gestion de documents*. Document organisationnel.

Agence du revenu du Canada (2017, 21 avril). *Directive sur la gestion de données*. Document organisationnel.

Agence du revenu du Canada (2017, 21 avril). *Directive sur la gestion des messages électroniques*. Document organisationnel.

Agence du revenu du Canada (2017, 21 avril). *Directive sur la gestion du contenu web*. Document organisationnel.

Agence du revenu du Canada (2017, 21 avril). *Politique sur la gestion de l'information*. Document organisationnel.

Gouvernement du Canada (1999). *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. Repéré à <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/C-10.11.pdf>

Bibliothèque et Archives du Canada :

Bibliothèque et Archives du Canada (2015, 19 octobre). *Lignes directrices sur la gestion des documents dans un cabinet de ministre*. Repéré à <https://www.collectionscanada.gc.ca/obj/007/f2/007-1016-f.pdf>

Gouvernement du Canada (2004). *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*. Repéré à <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/L-7.7.pdf>

Gouvernement du Canada :

Centre de la sécurité des télécommunications Canada (2011, juillet). *Lignes directrices pour la sécurité des communications liées à l'information SECRET*. Repéré à https://www.cse-cst.gc.ca/fr/system/files/pdf_documents/itsb-79-fra.pdf

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (2015, décembre). *Trousse d'outils en matière de vie privée*. Repéré à https://www.priv.gc.ca/media/2039/guide_org_f.pdf

Gouvernement du Canada (1985). *Loi sur le droit d'auteur*. Repéré à <http://lois.justice.gc.ca/PDF/C-42.pdf>

Gouvernement du Canada (1985). *Loi sur les langues officielles*. Repéré à <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/O-3.01.pdf>

Gouvernement du Canada (2000). *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Repéré à <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/P-8.6.pdf>

Gouvernement du Canada (2006). *Règlement sur le dépôt légal de publications*. DORS/2006-337. Repéré à <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/SOR-2006-337.pdf>

Gouvernement du Canada (2009). *Règlement sur la protection des renseignements personnels*. DORS/83-508. Repéré à <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/SOR-83-508.pdf>

Gouvernement du Canada (2010). *Stratégie de gestion de l'information (GI) du gouvernement du Canada (GC)*. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/gestion-information-technologie-projets/gestion-information/strategie-gestion-information.html>

Gouvernement du Canada (2016, 13 juillet). *Cadre de responsabilisation de gestion*. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/cadre-responsabilisation-gestion.html>

Gouvernement du Canada (2016, 13 juillet). *Cadre de responsabilisation de gestion*. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/cadre-responsabilisation-gestion.html>

Gouvernement du Canada (1985). *Loi sur l'accès à l'information*. Repéré à <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/A-1.pdf>

Gouvernement du Canada (1985). *Loi sur la preuve au Canada*. Repéré à <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/C-5.pdf>

Gouvernement du Canada (1985). *Loi sur la protection de l'information*. Repéré à <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/O-5.pdf>

Gouvernement du Canada (1985). *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Repéré à <http://lois.justice.gc.ca/PDF/P-21.pdf>

Ministère de la Justice du Canada :

Ministère de la Justice du Canada (2011, 2 décembre). *Règles administratives de la gestion de l'information*. Document organisationnel.

Ministère de la Justice du Canada (2015, 11 décembre). *Aide-mémoire Environnement de travail numérique*. Document organisationnel.

Ministère de la Justice du Canada (2016, 1^{er} décembre). *Protocole national pour une approche uniforme de gestion des dossiers*. Document organisationnel.

Ministère de la Justice du Canada (2017, 3 janvier). *Norme de gestion de l'information numérique*. Document organisationnel.

Ministère de la Justice du Canada (s.d.). *Éléments essentiels concernant le courrier électronique d'Outlook 2013*. Document organisationnel.

Ministère de la Justice du Canada (s.d.). *Formation sur les Fonctionnalités – ETN*. Document organisationnel.

Ministère de la Justice du Canada (S.d.). *Rudiments de la gestion des documents*. Document organisationnel.

Ministère de la Justice du Canada (S.d.). *Stratégie Information @ Justice*. Document organisationnel. Ébauche.

Ministère des Finances du Canada :

Ministère des Finances du Canada (2009, décembre). *Corporate Information Center Procedures Manual*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (2014, 19 juin). *Scheduling - Operational & Administrative*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (2017). *Department of Finance Retention and Disposal Schedule 2017-2018*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (2017, 28 novembre). *Disposition Report for CIC – 2017*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (2018, 13 mars). *Plan de conservation*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (2018, 14 mars). *Scheduling and Disposal for Paper Documents*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (2018, 1^{er} mars). *Comprendre les paramètres de conservation automatiques dans SharePoint et Outlook*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (2018, 1^{er} mars). *Remove redundant, obsolete or trivial information from Outlook*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (2018, 2 mars). *Politique sur la gestion de l'information*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (s.d.). *Appellation des dossiers, des fichiers et des documents dans SharePoint*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (s.d.). *Classification Check List*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (s.d.). *Éléments essentiels sur l'information*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (s.d.). *Incoming Minister Management Requirements for Minister's Office Records*.

Ministère des Finances du Canada (s.d.). *Lignes directrices sur la gestion des documents*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (s.d.). *Management Requirements for Minister's Office Records*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (s.d.). *Meilleures pratiques pour SharePoint - enregistrer, partager et supprimer*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (s.d.). *Outgoing Minister - Managing Information*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Canada (s.d.). *Rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information au ministère des Finances Canada*. Document organisationnel.

Patrimoine Canada :

Patrimoine Canada. (2010, 1^{er} avril). *Politique ministérielle sur la gestion de l'information (GI)*. Document organisationnel.

Patrimoine Canada (2012, juin). *Directive sur les rôles et les responsabilités en matière de gestion de l'information*. Document organisationnel.

Patrimoine Canada (2012, novembre). *Conserver ou éliminer lignes directrices sur la détermination des ressources documentaires ayant une valeur opérationnelle*. Document organisationnel.

Santé Canada :

Gouvernement du Canada (1996). *Loi sur le ministère de la Santé du Canada*. Repéré à <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/H-3.2.pdf>

Gouvernement du Canada (2006). *Loi sur l'Agence de la santé publique du Canada*. Repéré à <http://lois-laws.justice.gc.ca/PDF/P-29.5.pdf>

Santé Canada (2011). *Essential Records Policy*. Document organisationnel.

Santé Canada (2011). *Essential Records Program Guidelines*. Document organisationnel.

Santé Canada (2013). *Directive sur la gestion de courriels*. Document organisationnel.

Santé Canada (2013, 16 octobre). *Directive sur l'imputabilité et la responsabilité en matière de gestion de l'information*. Document organisationnel.

Santé Canada (2013, 16 octobre). *Lignes directrices sur la gestion des courriels*. Document organisationnel.

Santé Canada (2013, 16 octobre). *Politique sur la gestion de l'information*. Document organisationnel.

Santé Canada (2013, juillet). *La norme de classification fonctionnelle (NCF) de SC ASPC – Activités*. Document organisationnel.

Santé Canada (2013, juillet). *La norme de classification fonctionnelle (NCF) de SC ASPC - Fonctions et activités*. Document organisationnel.

Santé Canada (2014). *Directive on Digitization*. Document organisationnel.

Santé Canada (2014). *Directive on Social Media*. Document organisationnel.

Santé Canada (2014). *Guideline on Social Media*. Document organisationnel.

- Santé Canada (2014). *Manuel des procédures de tenue des documents*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2015). *Guideline Electronic Discovery Reference Model*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2015). *Guideline on Documenting Decisions and the Decision Making Process*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2015). *Guideline on the Management of Information in a Shared Drive Environment*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2015). *Health Canada and Public Health Agency of Canada Guidelines for Legal Holds*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2015, 13 février). *Ligne directrice Convention normalisée d'appellation des documents*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2016, 1er avril). *Guideline Retention and Disposition*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2016, octobre). *Plan de gestion de l'information 2016-2017 2018-2019 de l'Agence de la santé publique du Canada*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2016, octobre). *Plan de gestion de l'information 2016-2017 2018-2019 de Santé Canada*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2017). *Disposition of Information Resources*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2017). *Procedures Disposition of Electronic Information Resources*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2017). *Procedures Disposition of Physical Information Resources*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2017, août). *Standard on Operating Procedure on Disposing of Electronic Records*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2017, août). *Standard on Operating Procedure on Disposing of Paper Records*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2017, août). *Standard on Retention and Disposition*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2017, octobre). *Discovery Strategy*. Document organisationnel.
- Santé Canada (2018). *Guideline on Digitization*. Document organisationnel.
- Santé Canada (s.d.). *Health Canada Public Health Agency of Canada Functional Classification Structure HCPHAC*. Document organisationnel.
- Santé Canada (s.d.). *Stage 6 – Disposition*. Document organisationnel.

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :

- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (1995, 1^{er} juin). *Norme de sécurité relative à l'organisation et l'administration*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12333§ion=html>

- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2003, 17 mars). *Norme opérationnelle de la Loi sur la protection de l'information*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12323§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2006, 1^{er} novembre). *Norme sur l'établissement de rapports sur les biens immobiliers*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12047§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2007, 1^{er} juillet). *Cadre stratégique pour l'information et la technologie*. Repéré à <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12452§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2007, 1^{er} juillet). *Politique sur la gestion de l'information*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12742§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2007, 1^{er} juillet). *Politique sur la gestion des technologies de l'information*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12755§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2007, 8 octobre). *Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information*. Repéré à <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12754§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2008, 1^{er} avril). *Directive sur le numéro d'assurance sociale*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=13342§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2009, 1^{er} avril). *Directive sur la gestion des technologies de l'information*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=15249§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2009, 1^{er} juillet). *Politique sur la sécurité du gouvernement*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2009, 1^{er} juin). *Directive sur la tenue de documents*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16552§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2009, 1^{er} juin). *Norme sur les données géospatiales*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16553§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2010, 1^{er} juillet). *Norme sur les métadonnées*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18909§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2010, 1^{er} juin). *Norme pour les systèmes de gestion électronique des documents et des dossiers (SGEDD)*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18910§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2011, 17 janvier). *Politiques à l'intention des cabinets des ministres - janvier 2011*. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/politiques-cabinets-ministres-janvier-2011.html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2011, 1^{er} août). *Norme sur l'accessibilité des sites Web*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=23601§ion=html>

- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2011, 28 septembre). *Norme sur la facilité d'emploi des sites Web*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=24227§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2012, 19 novembre). *Directive sur les langues officielles pour les communications et services*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26164§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2012, 19 novembre). *Politique sur les langues officielles*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26160§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2012, 1^{er} avril). *Ligne directrice sur les codes des articles d'exécution du plan comptable ministériel*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25593§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2012, 1^{er} juillet). *Norme relative au fichier client*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25857§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2012, 1^{er} juillet). *Norme relative au fichier fournisseur*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25845§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2012, 1^{er} juillet). *Norme sur l'interopérabilité du Web*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25875§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2012, 1^{er} mai). *Norme sur les systèmes de planification des ressources de l'organisation*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=25687§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2012, 3 juillet). *Gestion et archivage du contenu Web*. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/gestion-information-technologie-projets/gestion-information/gestion-archivage-contenu-web.html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2013, 1^{er} avril). *Norme sur l'optimisation des sites Web et des applications pour appareils mobiles*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27088§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2013, 1^{er} juin). *Procédures sur l'édition*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27167§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2013, 1^{er} octobre). *Politique sur l'utilisation acceptable des dispositifs et des réseaux*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27122§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2013, 31 janvier). *Norme sur la protection de la vie privée et le Web analytique*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26761§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2014, 16 mai). *Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18309§ion=html>

- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2014, 1^{er} janvier). *Norme sur la gestion du courriel*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27600§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2014, 1^{er} octobre). *Politique sur les services*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27916§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2014, 20 août). *Politique sur l'accès à l'information*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12453§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2014, 20 mars). *Lignes directrices sur les atteintes à la vie privée*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26154§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2014, 20 octobre). *Norme sur le filtrage de sécurité*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28115§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2014, 27 novembre). *Protocole de gestion de l'information - Envoi de messages instantanés au moyen d'appareils mobiles*. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/gestion-information-technologie-projets/gestion-information/protocole-gestion-information-envoi-messages-instantanes-moyen-appareils-mobiles.html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2014, octobre 9). *Directive sur le gouvernement ouvert*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28108§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2015, 11 juin). *Protocole de gestion de l'information - Utilisation des dossiers publics dans le cadre de la solution de courriel - Canada.ca*. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/gestion-information-technologie-projets/gestion-information/protocole-gestion-information-dossiers-publics-solution-courriel.html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2015, 19 juin). *Ligne directrice à l'intention des employés fédéraux _ Rudiments de la gestion de l'information (GI)*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16557§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2015, 2 février). *Norme de données de classification des articles d'approvisionnement*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28305§ion=html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2015, 24 juin). *Départ ou transfert d'un employé*. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/gestion-information-technologie-projets/gestion-information/depart-transfert-employe.html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2015, 25 juin). *Gestion de l'information dans un cabinet de ministre*. Repéré à <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/gestion-information-technologie-projets/gestion-information/cabinet-ministre.html>
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2015, 31 mai). *Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information (GSTI)*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12328§ion=html>

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2016, 11 mai). *Directive sur la gestion des communications*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30682§ion=html>

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2016, 11 mars). *Politique sur les communications et l'image de marque*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30683§ion=html>

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2016, 30 juin). *Ligne directrice sur l'utilisation acceptable des dispositifs et des réseaux*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27907§ion=html>

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2016, 4 mars). *Ligne directrice sur l'assurance de l'identité*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30678§ion=html>

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2016, 5 mai). *Directive provisoire concernant l'administration de la Loi sur l'accès à l'information*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18310§ion=html>

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2017, 23 mars). *Ligne directrice sur la gestion des services*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28422§ion=html>

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2018, 1^{er} janvier). *Lignes directrices sur la divulgation proactive des marchés*. Repéré à <http://tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=14676§ion=html>

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2018, 1^{er} juillet). *Politique sur la protection de la vie privée*. Repéré à <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12510§ion=html>

Gouvernement du Québec

Agence du revenu du Québec :

Agence du revenu du Québec (2005, 21 juin). *Politique organisationnelle gestion de documents*. Document organisationnel.

Agence du revenu du Québec (2005, 31 octobre). *Directive administrative gestion de documents*. Document organisationnel.

Agence du revenu du Québec (2010). *Loi sur l'Agence du revenu du Québec*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/A-7.003.pdf>

Agence du revenu du Québec (2016). *Plan stratégique 2016-2020*. Repéré à <https://www.revenuquebec.ca/documents/fr/publications/adm/adm-507%282016-12%29.pdf>

Agence du revenu du Québec (2017, 1^{er} septembre). *Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits de l'Agence du revenu du Québec*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/A-7.003,%20R.%201.pdf>

Bibliothèque et Archives nationales du Québec :

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (1985, 9 juillet). *Politique administrative concernant la gestion des documents actifs du gouvernement du Québec*. Repéré à

http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/lois_reglements/loiactifs/loiactifs.html

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (1988, 25 mai). Politique administrative concernant la gestion des documents semi-actifs du gouvernement du Québec. Repéré à http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/lois_reglements/loiactifs/loiactifs.html

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (1991, 12 mars). *Politique de gestion des documents inactifs des organismes publics*. Repéré à http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/lois_reglements/loinactifs/loinactifs.html

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (2004, 1^{er} septembre). Cadre de référence gouvernemental en gestion intégrée des documents (CRGGID). Repéré à http://www.banq.qc.ca/documents/archives/archivistique_ged/publications/CRGGID.pdf

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (2006, 13 décembre). Politique d'acquisition des archives privées de BANQ. Repéré à http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/politiques_procedures/politique_acquisition_archives_privees/index.html

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (2009, janvier). Orientations pour la gestion documentaire des courriels au gouvernement du Québec. Repéré à http://www.banq.qc.ca/documents/archives/archivistique_ged/publications/Orientations_Gestion_courriels_gouv_Quebec.pdf

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (2011, 30 juin). *Politique de BANQ en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels*. Repéré à http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/politiques_procedures/politique_acces_info_protec_reenseignements_perso/index.html

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (2013, 12 décembre). *Politique de conservation des collections patrimoniales*. Repéré à http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/politiques_procedures/politique_conservation_coll_patrimoniales/index.html

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (2014, 27 février). *Politique de développement de la collection universelle*. Repéré à http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/politiques_procedures/politique_dev_collection_pret_ref/index.html

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (2018, 1^{er} avril). *Règlement sur l'agrément d'un service d'archives privées*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/A-21.1,%20R.%201.pdf>

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (2018, 1^{er} avril). *Règlement sur le calendrier de conservation, le versement, le dépôt et l'élimination des archives publiques*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/A-21.1,%20R.%202.pdf>

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (2018, 1^{er} avril). *Règlement sur le dépôt légal des documents publiés autres que les films*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/B-1.2,%20R.%201.pdf>

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (s.d.). *Politique de la recherche et de la diffusion scientifique de BAnQ*. Repéré à http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/politiques_procedures/politique_scientifique/index.html

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (s.d.). *Politique de soutien aux archives privées*. Repéré à http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/politiques_procedures/politique_soutien_archives_privées/index.html

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (s.d.). *Politique linguistique de BAnQ*. Repéré à http://www.banq.qc.ca/a_propos_banq/mission_lois_reglements/lois_reglements_politiques/politiques_procedures/politique_linguistique/index.html

Gouvernement du Québec (1983). *Loi sur les archives*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/A-21.1.pdf>

Gouvernement du Québec (1998). *Loi sur bibliothèque et archives nationales du Québec*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/B-1.2.pdf>

Centre de services partagés du Québec :

Centre de services partagés du Québec (2006, 7 avril). *Règlement intérieur du Centre de services partagés du Québec*. Repéré à https://www.cspq.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_client/Centre_documentaire/A_propos/Autres_documents/Reglement_interieur_CSPQ.pdf

Centre de services partagés du Québec (2008, 14 novembre). *Règlement numéro 2 sur la signature de certains actes, documents ou écrits du Centre de services partagés du Québec*. Repéré à https://www.cspq.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_client/Centre_documentaire/A_propos/Access_a_l_information/reglement_signature_1_.pdf

Centre de services partagés du Québec (2015, avril). *Plan de transformation*. Repéré à https://www.cspq.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_client/Centre_documentaire/A_propos/PTO/P-T-Plan_Theorique-vfW.pdf

Gouvernement du Québec (2005). *Loi sur le Centre des services partagés du Québec*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/C-8.1.1.pdf>

Commission d'accès à l'information du Québec :

Commission d'accès à l'information du Québec (1998, novembre). *Politique linguistique de la Commission d'accès à l'information*. Repéré à http://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_PO_linguistique.pdf

Commission d'accès à l'information du Québec (2003, septembre). *Politique administrative pour le traitement des demandes visées à l'article 21.1 de la loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Repéré à http://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_PO_art-21-1_loi_prive.pdf

Commission d'accès à l'information du Québec (2006, 14 décembre). *Code de déontologie des membres*. Repéré à <http://www.cai.gouv.qc.ca/a-propos/code-de-deontologie-des-membres/>

Commission d'accès à l'information du Québec (2006, octobre). *Politique de traitement des plaintes de la commission d'accès à l'information*. Repéré à http://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_PO_traitement_plaintes.pdf

Commission d'accès à l'information du Québec (2008, mai). *Directive sur les sondages réalisés par la commission d'accès à l'information ou l'un de ses prestataires de services*. Repéré à http://www.cai.gouv.qc.ca/documents/CAI_PO_sondage.pdf

Commission d'accès à l'information du Québec (2018, 1^{er} avril). *Règles de preuve et de procédure de la Commission d'accès à l'information*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/A-2.1,%20R.%206.pdf>

Commission des normes, de l'équité, de la santé et la sécurité au travail :

Commission des normes, de l'équité, de la santé et la sécurité au travail (2016, 15 juin). *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail*. Repéré à http://www.csst.qc.ca/lois_reglements_normes_politiques/Documents/code-ethique-deontologie-administrateurs-publics-cnesst.pdf

Commission des normes, de l'équité, de la santé et la sécurité au travail (2017, 1^{er} janvier). *Politique de gestion des plaintes sur la qualité de service*. Repéré à <http://www.cnesst.gouv.qc.ca/Publications/1000/Documents/DC1000-213-3web.pdf>

Gouvernement du Québec (1979). *Loi sur la santé et sécurité au travail*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/S-2.1.pdf>

Directeur des poursuites criminelles et pénales :

Directeur des poursuites criminelles et pénales (2015, 20 janvier). *Politique sur la gestion intégrée des documents*. Document organisationnel.

Gouvernement du Québec :

Gouvernement du Québec (1975). *Loi sur la société québécoise d'information juridique*. Repéré à <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/S-20.pdf>

Gouvernement du Québec (1977). *Charte de la langue française*. Repéré à <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/C-11.pdf>

Gouvernement du Québec (1986). *Règlement sur la cueillette et la sélection des décisions judiciaires*. Repéré à <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/S-20,%20R.%201.pdf>

- Gouvernement du Québec (1989). *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/A-2.1.pdf>
- Gouvernement du Québec (1992). *Règlement sur les organismes publics tenus de refuser de confirmer l'existence et de donner communication de certains renseignements*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/A-2.1,%20R.%204.pdf>
- Gouvernement du Québec (1993). *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Repéré à <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/P-39.1.pdf>
- Gouvernement du Québec (1998). *Politique québécoise de l'autoroute de l'information*. <http://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/39780>
- Gouvernement du Québec (2000). *Loi sur l'administration publique*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/A-6.01.pdf>
- Gouvernement du Québec (2001). *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/C-1.1.pdf>
- Gouvernement du Québec (2002). *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/F-3.1.1,%20R.%203.pdf>
- Gouvernement du Québec (2006). *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/G-1.02.pdf>
- Gouvernement du Québec (2006). *Loi sur les contrats des organismes publics*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/C-65.1.pdf>
- Gouvernement du Québec (2008). *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/A-2.1,%20R.%202.pdf>
- Gouvernement du Québec (2011). *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration*. Repéré à http://www.spl.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Politique_gouvernementale.pdf
- Gouvernement du Québec (2015). *Orientations gouvernementales pour un gouvernement plus transparent dans le respect du droit à la vie privée et la protection des renseignements personnels*. Repéré à <https://www.institutions-democratiques.gouv.qc.ca/transparence/documents/doc-orientations-gouv.pdf>
- Gouvernement du Québec (2015). *Stratégie gouvernementale en TI - Rénover l'État par les technologies de l'information*. Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/strategie_ti/strategie_ti.pdf
- Gouvernement du Québec (2017), *Stratégie numérique du Québec*, Repéré à https://www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/documents_soutien/strategies/economie_numerique/sommaire-dynamique/?provenance=raccourci

Secrétariat du Conseil du Trésor :

- Secrétariat du Conseil du Trésor (2013, 18 mars). *Cadre de référence pour soutenir la gestion et la revue diligente des projets en ressources informationnelles - Document d'orientation aux organismes publics.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/cadre_reference/CadreReferenceProjetsRI.pdf
- Secrétariat du Conseil du Trésor (2014, juin). *L'approche stratégique gouvernementale en sécurité de l'information.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/directives/approche_strategique_gouvernementale.pdf
- Secrétariat du Conseil du Trésor (2016, avril). *Lignes directrices sur la diffusion de données ouvertes.* Repéré à <https://www.donneesquebec.ca/wp-content/uploads/2016/08/Lignes-directrices-2016-08-26.pdf>
- Secrétariat du Conseil du Trésor (2017). *Cadre de référence de l'architecture de sécurité de l'information gouvernementale.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/architecture_entreprise_gouvernementale/AEG_3_2/aeg_cadre_reference_architecture_securite_information.pdf
- Secrétariat du Conseil du Trésor (2006, 11 décembre). *Standards relatifs à l'interopérabilité et à l'utilisation intégrale du Français dans les TICs Version enrichie du Standard sur les sites Web multilingues.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/standards_relatifs_interoperabilite/SGQRI011.pdf
- Secrétariat du Conseil du Trésor (2011, 10 mai). *Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/access_doc_telech_ve.pdf
- Secrétariat du Conseil du Trésor (2012). *Politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/Politique_lois/politique_cadre.pdf
- Secrétariat du Conseil du Trésor (2012, 20 juillet). *Standard sur l'accessibilité d'un site Web.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/access_web_ve.pdf
- Secrétariat du Conseil du Trésor (2012, 20 juillet). *Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/access_multimedia_ve.pdf

Secrétariat du Conseil du Trésor (2014, 23 janvier). *Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/directives/directive_securite_information2014.pdf

Secrétariat du Conseil du Trésor (2014, juin). *Cadre de gestion des risques et des incidents à portée gouvernementale en sécurité de l'information.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/directives/cadre_gestion_risques_incidents.pdf

Secrétariat du Conseil du Trésor (2014, juin). *Cadre gouvernemental de gestion de la sécurité de l'information.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/directives/cadre_gestion_securite_information.pdf

Secrétariat du Conseil du Trésor (2014, novembre). *Cadre de gestion des sources officielles d'information.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/architecture_entre_prise_gouvernementale/information_cadre_gestion_sources_officielles.pdf

Secrétariat du Conseil du Trésor (2014, novembre). *Cadre de gestion du modèle gouvernemental conceptuel de données.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/architecture_entre_prise_gouvernementale/information_cadre_gestion_conception_donnees.pdf

Secrétariat du Conseil du Trésor (2015, 20 juin). *Standard du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles- Projet gestion documentaire.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/pratiques_recommandees/postale.pdf

Secrétariat du Conseil du Trésor (2016, juillet). *Cadre commun d'interopérabilité du gouvernement du Québec.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/cadre_commun_interoperabilite.pdf

Secrétariat du Conseil du Trésor (2016, juillet). *Cadre de référence de l'information gouvernementale.* Repéré à https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/architecture_entre_prise_gouvernementale/AEG_3_2/Cadre_information_gouvernementale.pdf

Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels :

Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (2012). *Guide sur la communication de renseignements pour contrer la fraude envers l'État.* Repéré à <https://www.institutions-democratiques.gouv.qc.ca/acces-information/documents/guide-communication-renseignements.pdf>

Institut national de santé publique du Québec :

Gouvernement du Québec (1985). *Loi sur le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport*. Repéré à <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/M-15.pdf>

Gouvernement du Québec (1997). *Loi sur l'institut de santé publique du Québec*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/l-13.1.1.pdf>

Gouvernement du Québec (2013). *Loi sur le ministère de l'Enseignement supérieur, de la recherche, de la science et de la technologie*. Repéré à <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/M-15.1.0.1.pdf>

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur :

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (2017, avril). *Plan de classification des documents du Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur*. Repéré à http://www.education.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/publications/plan_classification_MESRS.pdf

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles :

Gouvernement du Québec (1975). *Loi sur le ministère des Ressources naturelles et de la Faune*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/M-25.2.pdf>

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2007, mai). *Guide d'utilisation du logiciel COBA*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2007, mai). *Manuel sur la gestion des documents administratifs*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2011, octobre). *Politique sur la gestion des documents administratifs*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2014, 13 juin). *Gestion des documents électroniques dans le contexte bureautique*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2015, 30 septembre). *Inventaire des fichiers de renseignements personnels*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2015, 30 septembre). *Registre des communications de renseignements personnels*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2015, mai). *Aide-mémoire sur les pratiques*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2015, mai). *Cadre de gestion de la sécurité de l'information*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2015, mai). *Gestion des documents électroniques dans le contexte bureautique - Gestion des documents administratifs*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2015, mai). *Guide pour gérer vos courriels*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2015, mai). *Politique de sécurité de l'information*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2015, mars). *Politique ministérielle de gestion des plaintes*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2016, 2 septembre). *Identification des restrictions d'accès aux documents dans le cadre du versement des documents à BANQ*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2016, août). *Boîte à outils - Gestion des documents électroniques*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2016, juin). *Guide pour la numérisation des documents*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2017, 3 avril). *Organigramme Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2017, 3 avril). *Organigramme Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2017, février). *Guide sur la gestion des documents électroniques dans le contexte bureautique Windows XP*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2017, février). *Plan de classification abrégé*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2017, février). *Plan de classification adapté au contexte bureautique*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2017, février). *Plan de classification des documents*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (2017, janvier). *Plan de classification subdivisions uniformes*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (s.d.). *Calendrier de conservation*. Document organisationnel.

Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles (s.d.). *Plan de classification*. Document organisationnel.

Ministère de la Culture et des Communications :

Gouvernement du Québec (1992). *Loi sur le Ministère de la Culture et des Communications*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/M-17.1.pdf>

Gouvernement du Québec (2011). *Loi sur le patrimoine culturel*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/P-9.002.pdf>

Gouvernement du Québec (2017, 1er décembre). *Règlement sur la signature de certains actes, documents ou écrits du Ministère de la Culture et des Communications*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/M-17.1,%20R.%201.pdf>

Gouvernement du Québec (2017, 1er décembre). *Règlement sur le registre du patrimoine culturel*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/P-9.002,%20R.%204.pdf>

Ministère de la Culture et des Communications (2003, 24 septembre). *Pratique administrative gestion documentaire - structure de classification des répertoires électroniques*. Document organisationnel.

Ministère de la Culture et des Communications (2006). *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications*. Document organisationnel.

Ministère de la Culture et des Communications (2011, 27 janvier). *Politique administrative gestion des ressources informationnelles*. Document organisationnel.

Ministère de la Culture et des Communications (2015, 20 mars). *Politique administrative gestion des documents*. Document organisationnel.

Ministère de la Culture et des Communications (2015, 27 juillet). *Politique ministérielle sécurité de l'information*. Document organisationnel.

Ministère de la Culture et des Communications (2017, novembre). *Cadre de gestion sécurité de l'information*. Document organisationnel

Ministère de la Culture et des Communications (2017, novembre). *Registre d'autorité de la sécurité d'information*. Document organisationnel.

Ministère de la Culture et des Communications (s.d.). *Liste des règles de conservation*. Document organisationnel.

Ministère de la Justice du Québec :

Gouvernement du Québec (1985). *Loi sur le ministère de la Justice*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/M-19.pdf>

Ministère de la Justice du Québec (1992, 18 novembre). *Politique ministérielle de gestion intégrée des documents*. Document organisationnel.

Ministère de la Justice du Québec (2010, janvier). *Registre de communication et d'utilisation de renseignements personnels*. Document organisationnel.

Ministère de la Justice du Québec (2015, 22 juin). *Index du calendrier*. Document organisationnel.

Ministère de la Justice du Québec (2015, 22 juin). *Procédures Le déclassé des dossiers*. Document organisationnel.

- Ministère de la Justice du Québec (2015, 23 novembre). *Plan de classification du MJQ*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 23 novembre). *Plan de classification du MJQ 7-3*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 23 novembre). *Sommaire du plan de classification*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 23 novembre). *Structure de répertoires des documents numériques*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 23 novembre). *Subdivisions uniformes et spécifiques - Plan de classification du MJQ*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 8 janvier). *Calendrier de conservation et accessibilité aux documents*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 8 janvier). *Procédures Demande d'accès à Gestion virtuelle Web et à RC Web*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 8 janvier). *Procédures Documents de la section*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 8 janvier). *Procédures La disposition des dossiers inactifs*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 8 janvier). *Procédures La procédure de classification et de classement (papier et numérique)*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 8 janvier). *Procédures La réactivation des dossiers au CCD du CSPQ*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 8 janvier). *Procédures Le retour au CCD du CSPQ*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 8 janvier). *Procédures Le transfert des dossiers semi-actifs au CCD du CSPQ*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 8 janvier). *Procédures L'emprunt au CCD du CSPQ*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 8 janvier). *Procédures L'ouverture et la fermeture d'un dossier*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, 8 janvier). *Restriction des accès*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2015, février). *Directive sur les contrats et services*. Document organisationnel.
- Ministère de la Justice du Québec (2016). *Plan stratégique 2015-2020 du ministère de la Justice du Québec*. Document organisationnel.

Ministère de la Justice du Québec (2016, 30 mars). *Cadre normatif relatif à la numérisation au ministère de la Justice*. Document organisationnel.

Ministère de la Justice du Québec (2017, 1er février). *Calendrier de conservation*. Document organisationnel.

Ministère de la Santé et des Services sociaux :

Gouvernement du Québec (1970). *Loi sur le ministère de la Santé et des Services sociaux*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/M-19.2.pdf>

Gouvernement du Québec (2001). *Loi sur la santé publique*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/S-2.2.pdf>

Gouvernement du Québec (2012). *Loi concernant le partage de certains renseignements de santé*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/P-9.0001.pdf>

Gouvernement du Québec (2016, 20 décembre). *Plan de gestion en ressources informationnelles (PGRI) - Cadre de gestion*. Repéré à [http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/d26ngest.nsf/3f4763bf7e3c23a78525660f00727c27/0fbc740c9cdd923085258087006b8d48/\\$FILE/2016-039.pdf](http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/d26ngest.nsf/3f4763bf7e3c23a78525660f00727c27/0fbc740c9cdd923085258087006b8d48/$FILE/2016-039.pdf)

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2010, 16 février). *Politique de gestion des documents administratifs du ministère de la Santé et des Services sociaux*. Document organisationnel.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2013). *Règlement sur les autorisations d'accès et la durée d'utilisation des renseignements contenus dans une banque de renseignements de santé d'un domaine clinique*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/P-9.0001,%20R.%201.pdf>

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2014, mars). *Pratiques recommandées pour la gestion électronique des documents - nomenclature des dossiers et documents*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Québec :

Ministère des Finances du Québec (2012, 13 janvier). *Cadre de gestion de la sécurité de l'information*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Québec (s.d.). *Directive sur la sécurité de l'information sur l'utilisation des actifs informationnels*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Québec (1988, 15 juin). *Règles de conservation*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Québec (2011, 1^{er} décembre). *Recueil des politiques de gestion des actifs informationnels*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Québec (2011, 9 mai). *Politique ministérielle concernant la gestion documentaire*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Québec (2013, 13 janvier). *Politique ministérielle de la sécurité de l'information*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Québec (2017, 30 novembre). *Guide de l'usager - service de la gestion documentaire du ministère*. Document organisationnel.

Ministère des Finances du Québec (2017, octobre). *Plan de classification du ministère des finances*. Document organisationnel.

Ministère des Relations internationales et de la Francophonie :

Gouvernement du Québec (1988). *Loi sur le ministère des relations internationales*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/M-25.1.1.pdf>

Gouvernement du Québec (2017, 1^{er} septembre). Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère des Relations internationales. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/M-25.1.1,%20R.%201.pdf>

Ministère des Relations internationales et de la Francophonie (1990, 21 février). *Politique de gestion documentaire*. Document organisationnel.

Ministère des Relations internationales et de la Francophonie (2014, 1^{er} juin). *Politique de numérisation au ministère des Relations internationales et de la Francophonie*. Document organisationnel.

Ordres professionnels :

Gouvernement du Québec (1981). *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des ingénieurs*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/I-9,%20R.%2013.pdf>

Gouvernement du Québec (1981). *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des denturologistes*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/D-4,%20R.%2015.pdf>

Gouvernement du Québec (1981). *Règlement sur la tenue des dossiers, du registre et des bureaux des architectes*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/A-21,%20R.%2015.pdf>

Gouvernement du Québec (1986). *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des agronomes*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/A-12,%20R.%2016.pdf>

Gouvernement du Québec (2005). *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice des audioprothésistes*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cr/A-33,%20R.%206.pdf>

Société de l'assurance automobile du Québec :

Gouvernement du Québec (1977). *Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec*. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/S-11.011.pdf>

Société de l'assurance automobile du Québec (s.d.). *Politique de gestion des contenus sur les médias sociaux*. Repéré à <https://saaq.gouv.qc.ca/politiques/medias-sociaux/>

Municipalités

Ville de Gatineau :

Ville de Gatineau (2015, 12 mai). *Politique de communication*. Document organisationnel.

Ville de Gatineau (2016). *Politique partage d'informations entre les membres du conseil et les fonctionnaires municipaux*. Document organisationnel.

Ville de Gatineau (2016, 16 février). *Politique de données ouvertes*. Document organisationnel.

Ville de Gatineau (2017, 14 juin). *Calendrier de conservation*. Document organisationnel.

Ville de Laval :

Ville de Laval (2011, 1^{er} août). *Politique de sécurité de l'information*. Repéré à <https://www.laval.ca/Documents/Pages/Fr/A-propos/politiques-municipales/politique-securite-information.pdf>

Ville de Laval (2014, 13 février). *Code d'éthique et de déontologie des élus de la Ville de Laval*. Document organisationnel.

Ville de Laval (2015, novembre). *Politique de données ouvertes*. Repéré à <https://www.laval.ca/Documents/Pages/Fr/A-propos/politiques-municipales/politique-donnees-ouvertes-laval.pdf>

Ville de Longueuil :

Ville de Longueuil (2014, 26 février). *Code d'éthique et de déontologie révisé des élus de la Ville de Longueuil*. Repéré à https://www.longueuil.quebec/sites/longueuil/files/reglements/co-2014-818_original_1.pdf

Ville de Longueuil (2016, 27 mai). *Politique sur l'ouverture des données de Longueuil*. Repéré à https://www.longueuil.quebec/sites/longueuil/files/pol_gi_02-20160419.pdf

Ville de Montréal :

Ville de Montréal (2006, 6 décembre). *Directive gestion des accès aux ressources informationnelles*. Document organisationnel.

Ville de Montréal (2006, 7 décembre). *Procédure Standard sur les clefs d'accès aux ressources informationnelles*. Document organisationnel.

Ville de Montréal (2012, 6 décembre). *Directive gestion des incidents de sécurité de l'information*. Document organisationnel.

Ville de Montréal (2013, 23 octobre). *Plan général de classification des documents de la Ville de Montréal*. Document organisationnel.

Ville de Montréal (2013, 9 octobre). *Règlement intérieur du comité exécutif relatif à la conduite de ses affaires*. Repéré à <http://ville.montreal.qc.ca/sel/sypre-consultation/afficherpdf?idDoc=23823&typeDoc=1>

Ville de Montréal (2016, 11 avril). *Directive sur l'application de la Loi sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels*. Document organisationnel.

- Ville de Montréal (2016, 1^{er} décembre). *Directive gestion intégrée des documents Saint-Laurent*. Document organisationnel.
- Ville de Montréal (2016, 22 juin). *Politique de sécurité de l'information*. Document organisationnel.
- Ville de Montréal (2016, 23 août). *Politique de gestion contractuelle*. Document organisationnel.
- Ville de Montréal (2016, 30 septembre). *Code de conduite des membres du conseil de la ville et des conseils d'arrondissement*. Repéré à http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/COMMISSIONS_PERM_V2_FR/MEDIA/DOCUMENTS/DOCCONSULT_2018.PDF
- Ville de Montréal (2016, 4 mars). *Accès aux documents des unités administratives du Service des infrastructures, de la voirie et des transports*. Document organisationnel.
- Ville de Montréal (2016, 4 mars). *Accès aux documents des unités administratives du Service des infrastructures, de la voirie et des transports*. Document organisationnel.
- Ville de Montréal (2016, 7 avril). *Accès aux dossiers d'inspection des immeubles*. Document organisationnel.
- Ville de Montréal (2017, 8 mai). *Directive transfert des documents Rivière-des-Prairies Pointe-aux-Trembles*. Document organisationnel.
- Ville de Montréal (2017, 8 mai). *Politique de gestion documentaire Rivière-des-Prairies Pointe-aux-Trembles*. Document organisationnel.
- Ville de Montréal (2017, 8 mai). *Procédure gestion documentaire lors du départ d'un employé Rivière-des-Prairies - Pointe-aux-Trembles*. Document organisationnel.
- Ville de Montréal (2018, 26 juin). *Règlement du conseil de la Ville sur la gestion contractuelle*. Repéré à <http://ville.montreal.qc.ca/sel/sypre-consultation/afficherpdf?idDoc=29377&typeDoc=1>
- Ville de Montréal (2018, 31 décembre). *Politique de données ouvertes*. Repéré à <http://donnees.ville.montreal.qc.ca/portail/wp-content/uploads/2015/10/Politique-de-donn%C3%A9es-ouvertes.pdf>
- Ville de Montréal (s.d.). *Code d'éthique et de conduite des membres du conseil de la Ville et du conseil d'arrondissement*. Document organisationnel.
- Ville de Montréal (s.d.). *Code de conduite des employés de la Ville de Montréal*. Repéré à http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/intra_fr/media/documents/code_conduite_employes.pdf
- Ville de Montréal (s.d.). *Directive sur la gouvernance des données de la Ville de Montréal*. Document organisationnel.
- Ville de Montréal (s.d.). *Politique de consultation et de participation publique de la Ville de Montréal*. Repéré à https://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/prt_vdm_fr/media/documents/consultation_participation_fr.pdf

Ville de Québec :

Ville de Québec (2003). *Règlement sur la politique de consultation publique*. Repéré à <http://reglements.ville.quebec.qc.ca/fr/showdoc/cr/R.R.V.Q.chapitreP-4>

Ville de Québec (2005, juin). *Politique d'utilisation des technologies de l'information et des télécommunications*. Document organisationnel.

Ville de Québec (2016, juin). *Politique d'utilisation des outils et services du Web 2.0 à la Ville de Québec*. Document organisationnel.

Ville de Québec (2016, novembre). *Politique de gestion intelligente des documents*. Document organisationnel.

Ville de Québec (2017, 20 octobre). *Règlement sur l'éthique et les règles de conduite des employés de la Ville de Québec*. Repéré à <http://reglements.ville.quebec.qc.ca/fr/showdoc/cr/R.V.Q.1856>

Ville de Québec (2017, août). *Politique de confidentialité et de sécurité de l'information*. Document organisationnel.

Ville de Québec (s.d.). *Politique de gestion intégrée des documents de la Ville de Québec*. Document organisationnel.

Ville de Saguenay :

Ville de Saguenay (2014, 21 janvier). *Code d'éthique et de déontologie pour les élus municipaux de Ville de Saguenay*. Repéré à https://ville.saguenay.ca/files/reglements_municipaux/code_ethique_et_deontologie/code_ethique_et_deontologie_pour_les_elus_de_la_ville_de_saguenay.pdf

Ville de Sherbrooke :

Ville de Sherbrooke (2007, 29 octobre). *Accord de licence d'utilisation sans restriction de données numériques de la Ville de Sherbrooke*. Document organisationnel.

Ville de Sherbrooke (2016, 22 septembre). *Code d'éthique et de déontologie des employés de la Ville de Sherbrooke*. Repéré à https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/fileadmin/fichiers/Ressourceshumaines/Organigramme/Reglement_896.pdf

Ville de Terrebonne :

Ville de Terrebonne (2014, 10 février). *Code d'éthique et de déontologie des élus de la Ville de Terrebonne*. Repéré à https://www.ville.terrebonne.qc.ca/uploads/html_content/terrebonne_docs/Reglement505-4_Signe.pdf

Ville de Terrebonne (2014, 6 février). *Politique de gestion intégrée des documents*. Document organisationnel.

Ville de Terrebonne (s.d.). *Code d'éthique et de déontologie des employés de la Ville de Terrebonne*. Repéré à https://www.ville.terrebonne.qc.ca/uploads/html_content/terrebonne_docs/Code-d_ethique-et-de-deontologie-des-employes-de-la-Ville-de-Terrebonne.pdf

Ville de Trois-Rivières :

Ville de Trois-Rivières (2003, 8 décembre). *Politique no CE-2003-779 sur les relations de presse*. Document organisationnel.

Ville de Trois-Rivières (2004, 13 décembre). *Politique no CE-2004-830 Demandes d'intervention et demandes d'information*. Document organisationnel.

Ville de Trois-Rivières (2014). *Règlement sur le code d'éthique et de déontologie des élus municipaux trifluviens*. Repéré à <https://contenu.maruche.ca/Fichiers/d477a882-4a53-e611-80ea-00155d09650f/Sites/c32c511f-925d-e611-80ea-00155d09650f/Documents/Reglement Code ethique et deontologie des élus municipaux.pdf>

Ville de Trois-Rivières (2014, 20 janvier). *Politique no C-2014-0097 sur la gestion des commentaires diffusés sur les médias sociaux municipaux trifluviens*. Document organisationnel.

