

Foire aux questions du CRGGID. Septembre 2004

Liste des sections :

- Implantation
- Métadonnées
- Outils documentaires traditionnels
- Sécurité et valeur probante
- Services communs

IMPLANTATION

1- Qu'est-ce que le CRGGID et qu'est-ce qu'il apporte de nouveau?

Le CRGGID désigne le Cadre de référence gouvernemental en gestion intégrée des documents. Le qualificatif *intégrée* désigne ici une gestion unifiée des documents papier et électroniques en coexistence. L'élément le plus important apporté au fonctionnement de l'Administration publique québécoise est le renouvellement et le renforcement de l'obligation d'enregistrement de certains documents ayant servi soit à la diffusion, soit à l'échange de documents de plus en plus souvent électroniques qui servent aux transactions administratives et d'affaires. Cette obligation répond à des exigences légales et réglementaires dont les buts principaux sont l'intégrité et la valeur probante des documents, une bonne tenue de dossier et la facilité d'un repérage précis dans les documents conservés.

2- Que comporte l'enregistrement d'un document et que veut dire *document institutionnel*?

Tous les habitués du logiciel Word cliquent sur *Enregistrer sous...* afin de transférer sur support permanent, leur disque C en général, un document ouvert sur leur poste de travail. Cet enregistrement est fait sans trop de cérémonie sur une ressource matérielle placée sous le contrôle, exclusif ou non, de l'utilisateur. Le fichier est simplement sauvegardé, plutôt qu'enregistré au sens plein employé ici.

Cependant, l'enregistrement d'un document doit pouvoir signifier autre chose qu'une simple sauvegarde de fichier si une organisation veut assumer sa responsabilité de gestion documentaire. Le défi est d'être capable d'intégrer les documents numériques aux systèmes existants en cherchant à étendre la portée de ceux-ci en dehors du monde papier. Les objectifs poursuivis par l'administration électronique rendent plus urgent que jamais depuis quinze ans le rattrapage du retard pris concernant la gestion des documents numériques, en particulier leur conservation. C'est cette vue stratégique qui a conduit à centrer l'attention sur l'acte d'enregistrement d'une ressource comme devant être un transfert de responsabilité entre une personne (le détenteur) et une fonction institutionnelle (le registraire du service de gestion documentaire) qui assure la responsabilité de conservation selon une qualité de service définie.

Le maillon stratégique est donc de faciliter ce transfert de responsabilité à une autorité fonctionnelle par un service en réseau dans une organisation. L'approche retenue est d'offrir à l'utilisateur une interface qui permet d'enregistrer un document auprès d'une autorité compétente en gestion des documents dans son organisation, ou auprès d'un service d'enregistrement approprié dans un contexte donné. C'est le fait d'enregistrer son document

après de cette autorité interne de l'organisation qui constitue la base de l'enregistrement institutionnel d'un document. Évidemment, il faut y mettre un peu plus de cérémonie que pour simplement le sauvegarder : il faut que des métadonnées soient inscrites dans une fiche virtuelle qui sera conservée avec les ou les fichiers du document. C'est cet ensemble, y compris donc la fiche de métadonnées, qui constitue un document institutionnel (*record* en anglais).

Ainsi, enregistrer un document signifie le placer en lieu sûr, sous la protection de l'organisation représentée par la subdivision administrative de gestion documentaire. On parle d'un acte d'enregistrement institutionnel pour souligner qu'il s'agit d'une activité intentionnelle à l'égard du document en question : les règles en vigueur font qu'il doit être conservé. Cela ne limite aucunement la liberté individuelle de sauvegarde de document sur une ressource tangible ou logique placée sous son contrôle. L'enregistrement se fait donc au moyen d'une interface Web qui permet un échange par messagerie sécurisée et dans un cadre normatif ouvert (ebXML) et en relation avec d'autres services Web, comme le stockage des documents institutionnels.

3- Que signifie le terme ebXML et qu'a-t-il à voir avec la gestion documentaire?

Le terme ebXML vient d'*electronic business XML* ; son but est de favoriser le développement des affaires par électronique. L'initiative est d'UN/CEFACT qui a la responsabilité internationale normative en matière d'affaires électroniques. L'enregistrement d'un document peut être vu comme un événement d'affaires pouvant bénéficier de cette approche générale que propose ebXML. Un service Web pour l'enregistrement des documents institutionnels peut être déployé largement et à relativement peu de frais en misant sur la clarté d'un tel cadre technique pour des ententes et des arrangements d'affaires.

Quand un utilisateur enregistre un document, il s'agit d'une transaction entre un détenteur de document et un registraire qui peut accepter un document transféré et, le cas échéant, lui assigner un identifiant d'objet conservé : une entente de collaboration existe entre ces rôles de base en gestion documentaire, c'est-à-dire un détenteur et un registraire. Cela illustre comment des personnes s'engagent en s'échangeant des documents qu'elles signent, phénomène commun aux affaires électroniques dans les architectures récentes comme ebXML.

Dans les faits, la fiche contenant les métadonnées du document enregistré peut elle-même être l'objet d'une transaction sécurisée, ce que permet le recours à un mécanisme défini par ebXML, le registre référentiel. En effet, le registre ebXML/OASIS, maintenant ISO 15000-3 et 15000-4, offre un modèle d'information et de services pour des fiches de renseignements (ou métadonnées) qui sous-tendent l'enregistrement et la mise à jour des objets enregistrés. Ces objets sont des instances de n'importe quelle classe d'objet pour laquelle on souhaite procéder à un enregistrement soigneux et discipliné. Ce qui est en cause dans la norme, c'est le contenu de l'acte d'enregistrement de manière adaptée aux classes d'objet dont on enregistre des instances. Le modèle ne s'applique qu'aux métadonnées, conservées dans le registre, pour des objets enregistrés dont le stockage se situe toujours dans un quelconque référentiel de toute forme tant que le stockage permanent peut être assuré. Le référentiel peut correspondre à :

- un référentiel (dictionnaire actif) de schémas XML avec documentation associée; ces schémas peuvent être des définitions de concepts (groupes d'attributs avec des caractéristiques

régulières), des structures logiques de documents, dossiers, profils de métadonnées, règles de transformation et d'édition XML, des processus d'affaires, des rôles... ;

- le Référentiel de composants de DGSIG avec ses paquets de code Java et leur documentation, ainsi que certains domaines courants de valeurs codifiées (pays, langue, province) ;
- une banque de données telle que le Répertoire des programmes et services ;
- le Répertoire gouvernemental LDAP pour les employés du gouvernement ou d'autres parties aux transactions ;
- un service commun de stockage de documents à l'échelle gouvernementale en interaction avec les services communs associés d'authentification et d'habilitation.

4- Comment un ministère peut-il mettre en œuvre le CRGGID dans le fonctionnement de son infrastructure technique?

Un des modèles de déploiement qui peut être envisagé pour le CRGGID est de viser à multiplier les applications dans lesquelles l'utilisateur peut avoir un accès à son interface Web lui offrant les fonctions de gestion documentaire parmi lesquelles se trouve la possibilité d'enregistrer un document à conserver : celui-ci devient alors un document institutionnel (*record*), soit une ressource placée sous la garde de l'institution ou de son délégué fonctionnel ayant le rôle de registraire (service de gestion documentaire).

Ce que l'on recherche doit être le plus facile possible à brancher :

- d'une part, avec les applications, tant celles de Microsoft en bureautique que celles du logiciel libre, de façon à transférer le maximum de métadonnées automatiquement par API, et à offrir un formulaire pour les métadonnées à saisir par l'utilisateur, en particulier celles de classification ;
- d'autre part, avec les SGBD les plus répandus, Oracle, IBM, Microsoft, Sun, MySQL, transférer les fichiers et toute autre donnée associée pour un service de stockage des documents institutionnels.

Il est critique que ces fonctions opèrent sous l'emprise des services d'authentification et d'habilitation de l'Administration publique, ainsi que du registre référentiel de schémas servant à guider les échanges et à valider les transactions effectuées. Les services d'enregistrement et de stockage s'inscrivent dans cette architecture gouvernementale de services communs.

5- Comment un ministère peut-il mettre en œuvre le CRGGID dans sa gestion de documents?

Pour profiter des multiples avantages apportés par l'adoption du CRGGID, un ministère doit déterminer sa position par rapport aux trois points de sélection présentés ci-après. Ce concept des points de sélection appartient à la Méthodologie centrée affaires d'OASIS. Il désigne les moyens utilisables directement pour adapter les prescriptions et les modèles généraux du CRGGID (deuxième colonne) au contexte ministériel (troisième colonne). Ce contexte comprend une infrastructure informatique et réseau, un ou quelques domaines d'affaires correspondant à sa mission avec ses règles administratives, ses définitions, son vocabulaire, ses rôles, les participants habituels à ses processus d'affaires. Les points de sélection en vue du meilleur ajustement ministériel sont présentés dans la première colonne du tableau.

Points de sélection	Modèles généraux CRGGID	Ajustements ministériels
Acte d'enregistrement	Responsable des documents enregistrés Acte d'enregistrement Interface Web d'enregistrement Composantes de messagerie, de registre de schémas XML, de stockage (dépôt de documents)	Spécifier structure logique, interface et ses composantes en lien avec contexte ministériel, son plan de délégation (habilitation), son infrastructure, sa culture
Profil de métadonnées	Liste des attributs obligatoires et facultatifs à inclure lors de l'enregistrement	Ajout d'obligations, sélection d'éléments facultatifs, ajout de domaines de valeur locaux et mise en correspondance avec les domaines externes dans certains cas
Schémas de classification	Domaine/objet Type de document Mot clé Processus/activité : Processus administratifs communs Programme/service	Ajout de branches, de valeurs spécialisées selon sa mission propre Plan de classification ministériel avec ses propres processus de mission

MÉTADONNÉES

1- Ne pourrait-on pas se contenter de verser un document? Pourquoi doit-on ajouter des métadonnées?

La première raison pour ajouter des métadonnées au document enregistré est la même que pour les produits achetés à l'épicerie, à la quincaillerie, à la pharmacie, c'est-à-dire que les métadonnées, comme les produits achetés, doivent être étiquetées. Le produit doit être identifié, décrit et qualifié, par exemple *sans gras* ou *sans OGM*. Des règles commerciales (dont esthétiques), culturelles, légales, des modes, d'autres exigences ou préférences déterminent ou influencent l'étiquetage des produits. La seconde raison est de vouloir conserver la preuve de ce que signifiait le document au moment où il a été utilisé, de façon analogue à la collecte de pièces à conviction par des enquêteurs.

Il en va de même des métadonnées ajoutées lors de l'enregistrement des documents : leur sélection initiale se fait en anticipant sur les questions qui sont les plus susceptibles d'être posées à leur propos. Il y a deux motifs principaux qui expliquent cette sélection :

- la recherche d'information ou le repérage par la richesse de la description et de la classification ;
- la tenue de dossier par la rigueur dans la représentation de l'identification et du contexte, de manière à préserver la valeur probante.

2- L'utilisateur a-t-il raison d'avoir peur des obligations relatives aux métadonnées?

Oui, quand il prend connaissance de la longue liste de tout ce qui peut être effectivement rattaché à un document.

Non, si le fonctionnement des activités effectuées avec des documents en milieu administratif est bien structuré et supporté, de sorte que la saisie directe de valeurs de métadonnées par le créateur ou le récepteur du document peut être réduite à quelques choix faciles ne prenant pas plus de trente secondes pour un document. Une des priorités du CRGGID est de faciliter cet

arrangement pour parvenir à des métadonnées riches et à une faible imposition de tâches supplémentaires de saisie.

Une minorité de documents pourront exiger 20 minutes ou plus pour compléter les métadonnées. Ce sont certaines publications qui ont généralement coûté cher à préparer, rédiger, réviser et approuver avant d'être utilisées à l'intention d'un public étendu et pour une durée appréciable. Le temps accru serait consacré à la rédaction d'un résumé, ainsi peut-être qu'à l'ajout de mots clés de schèmes de classification externes spécialisés.

3- Pourquoi y a-t-il trois profils, pourquoi pas un seul ou pourquoi pas dix ou vingt?

Il y a actuellement trois profils en grande partie semblables, mais avec certaines métadonnées distinctes. Il y a deux profils pour les documents et un profil pour les dossiers. Le profil original visait à rendre repérables les publications, en particulier celles faites sur le Web. Mais le besoin d'étendre le profil pour couvrir l'ensemble des documents administratifs a paru incontournable. Les nouvelles dispositions légales relatives à la signature numérique et les objectifs d'administration électronique ont amené à enrichir et à étendre le profil pour couvrir les documents de transaction. Enfin, l'exercice a été repris avec la sorte de regroupement de documents la plus courante, celle de dossier. D'autres regroupements courants en gestion documentaire seront ajoutés : collection, série, projet, banque de données, fonds d'archives.

4- Que comprend un profil de métadonnées?

Le mot profil indique qu'une sélection a été faite en fonction des caractéristiques d'un contexte donné, ici l'Administration publique québécoise. Un profil de métadonnées se présente comme une liste de questions posées à propos d'un document particulier. Certaines des réponses sont obligatoires pour que l'enregistrement institutionnel puisse être effectué.

Les renseignements qu'il est obligatoire de fournir ressemblent aux questions de base du journaliste : QUI (créateur ou signataire) dit QUOI (titre) dans QUEL domaine d'affaires (classification), QUAND (date) ? Ces métadonnées sont jugées pertinentes tant pour favoriser le repérage d'une référence de publication que pour la tenue de dossier et même la valeur probante.

5- Quels sont les groupes principaux de métadonnées?

Il y a plusieurs façons de catégoriser les métadonnées. L'une d'elles est d'établir des catégories en fonction du modèle Ressource-Événement-Agent et qui associe :

- Agent : les RÔLES qui peuvent intervenir par rapport à l'une ou l'autre des trois classes d'objet concernées ;
- Ressource : les éléments permettant de situer le CONTENU d'un document ;
- Événement : les éléments du CONTEXTE entourant une occurrence de document ou de dossier.

Le tableau qui suit répartit les éléments de métadonnées selon ces trois catégories.

RÔLES (agent)	CONTENU (ressource)	CONTEXTE (événement)
Créateur	Titre	Date
Collaborateur	Description	Identifiant
Editeur	Couverture	Localisation
Auditoire	Classification	Limites d'accès
Détenteur principal	Langue	Droits d'utilisation
Signataire	Relation - A pour partie Relation - Est partie de Relation - Se conforme à	Règle de conservation
Tierce partie		Relation (toutes sauf trois)
Destinataire		Signature numérique
		Statut
		Caractéristiques du support

Les principaux rôles concernent ceux qui produisent ou utilisent un document ou un dossier. Le contenu du document ou du dossier comporte le moins d'éléments distincts, alors que c'est le contexte qui en compte le plus grand nombre. Il y a toutefois une sorte d'équilibre quantitatif entre les trois catégories Agent, Ressource, Événement.

6- Il doit y avoir bien des différences entre décrire un document de transaction telle une facture et un document de référence comme un rapport d'étude, et encore plus avec un dossier. Est-il possible d'avoir un portrait global de ce qui est pareil et ce qui est différent parmi les trois profils?

Pour répondre à cette question, deux tableaux vont permettre de résumer, d'une part, les principales ressemblances entre les trois classes d'objet, ainsi qu'entre les deux types de document et, d'autre part, les principales différences, c'est-à-dire ce qui est propre à chacune des classes d'objet. En examinant ces tableaux, il faut garder à l'esprit que les distinctions sont souvent vraies plutôt de façon générale que de façon absolue. Les tableaux reprennent la distinction entre les rôles, le contenu et le contexte. Les principales observations que l'on peut faire sont que :

- les rôles sont ce qui est le plus différent entre les trois classes d'objet ;
- le contenu est ce qu'il y a de plus commun, de moins différencié ;
- le contexte comporte le plus grand nombre d'éléments en commun, mais aussi celui qui comprend le plus grand nombre d'objets différents.

Voici les deux tableaux sur les associations entre éléments de métadonnées et les classes d'objet documentaire.

RESSEMBLANCES

A quoi ça sert?	Les trois classes d'objet	Les deux classes de document
Rôles		
Contenu	- Classification - sujet: Domaine/objet, Mot clé, Processus/activité, Programme/service - Titre	- Classification - type - Type de document - Langue - Autre titre

	<ul style="list-style-type: none"> - Couverture : Temporelle, Géographique, Juridiction - Relation : A pour partie, Est partie de, Se conforme à 	
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> - Localisation - Limites d'accès - Statut essentiel - Statut d'autorité d'enregistrement 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifiant du document - Caractéristiques de support: Format, Support, Taille - Relation : A pour version, Est référencé par, Est remplacé par, Est requis par, Est version de, Réfère à, Remplace, Requiert - Statut de version

DIFFÉRENCES

À quoi ça sert?	Documents de référence	Documents de transaction	Dossiers
Rôles	<ul style="list-style-type: none"> - Créateur - Collaborateur - Éditeur - Auditoire : Public cible, Scolarité 	<ul style="list-style-type: none"> - Signataire - Tierce partie - Destinataire 	Détenteur principal
Contenu	Description : Résumé, Table des matières	Signature numérique	Classification - type de regroupement : Dossier
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> - Date de : Création, Publication, Prochaine révision - Droits d'utilisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Date de : Signature, Expédition, Réception 	<ul style="list-style-type: none"> - Date de : Ouverture, Fermeture, Versement, Destruction - Identifiant du dossier - Règle de conservation - Statut : Archivistique, De dossier, D'exemplaire

Rôles - Le tableau présente une forte différenciation des rôles selon les classes d'objet. Chacun des rôles peut s'appliquer à certains documents et à certains dossiers. Mais les exceptions abondent : certains contrats, soit des documents de transaction, auront des créateurs et des collaborateurs en plus de signataires et de tierces parties; de même, certains documents de référence devant être mis à jour régulièrement auront un détenteur; certains dossiers, tout en respectant la définition de cette classe d'objet, peuvent comporter des collaborateurs, des tierces parties, des signataires selon les étapes de traitement. Diverses règles d'interprétation s'imposeront en contexte, la contrainte étant de respecter le plus possible les définitions données à ces huit rôles de base liés à la production et à la consommation des documents. D'autres rôles sont définis pour d'autres fonctions de gestion documentaire.

Contexte - Le dossier comporte plusieurs attributs qui lui sont particuliers. Également, on observe une assez forte différence dans les dates. Certaines équivalences existent toutefois entre dates de création et de publication qui peuvent être distinctes ou pas; Dates de signature et d'expédition sont des équivalents un peu plus lointains de l'idée véhiculée par Date de création. Date de prochaine révision et Date de réception sont assez particuliers à leur classe de documents avec chacun leur sens. Pour Dossier, les dates d'ouverture et de fermeture forment une perspective adaptée à cette classe d'objet.

Ressemblances plus abstraites - D'autres ressemblances existent si l'on élève le niveau d'abstraction. Ainsi, créateur, signataire et détenteur ont en commun la définition du responsable du contenu de la ressource. Il y a toutefois de grandes variations puisque la responsabilité est juridique dans le cas du Signataire et administrative dans le cas du Détenteur, alors qu'elle est de rédaction ou d'une autre sorte d'acte créatif dans le cas du créateur d'un document de référence. De façon analogue, on peut dire que collaborateur et éditeur correspondent à la notion équivalente de tierce partie. Enfin, Auditoire et Destinataire désignent l'éventuel rôle de consommation de ce document, en opposition à tous les rôles déjà vus pour les documents et qui se situent en amont, dans sa production.

7- L'élément Relation compte des enrichissements qui se divisent entre les éléments rattachés au contenu et ceux rattachés au contexte. Peut-on expliquer plus précisément?

En fait, il y a trois relations, A pour partie, Est partie de et Se conforme à, qui ont trait au contenu. Tous les autres enrichissements de Relation ont trait au contexte : référence, préalable, etc. Toutes les relations ont un aspect qui n'est pas interne à la ressource, comme c'est le cas pour les relations d'assemblage et de structure logique conforme.

8- Quelle est la différence entre l'élément Limites d'accès et l'élément Droits d'utilisation?

Les deux éléments ont en commun l'idée qu'une condition doit être remplie pour que l'accès à la ressource soit permis : Limites d'accès réfère à une exigence d'autorisation ayant été accordée au préalable (habilitation au sein de l'organisation), tandis que Droits d'utilisation réfèrent plus au droit d'auteur ou à tout autre droit de nature commerciale.

9- L'élément Statut comporte plusieurs enrichissements, qu'est-ce qui les distingue entre eux?

Le Statut archivistique se situe à l'échelle de temps la plus vaste avec sa distinction bien connue entre l'actif, le semi-actif et l'inactif. Le Statut d'exemplaire reprend elle aussi une distinction traditionnelle en archivistique, l'exemplaire principal devant seul être conservé au delà d'un délai.

Le Statut essentiel mérite à de rares documents ou dossiers d'être conservés de façon particulière pour amoindrir certains impacts suite à un désastre en permettant une reprise d'activité.

Le Statut d'autorité d'enregistrement vise à séparer un niveau de groupe ou d'unité administrative, au sens de détenir une certaine autorité sur la participation des personnes y exerçant un rôle, à un niveau autre que le niveau *institutionnel* ou en lui apportant une précision. L'idée est que des règles différentes peuvent s'y appliquer lors d'un enregistrement de documents, avec des exigences de métadonnées pouvant être différentes.

Une logique temporelle préside au Statut de dossier qui est une instance ou un cas dans un processus d'affaires englobant, lequel définit plusieurs étapes à franchir pour passer de son ouverture à sa fermeture : le Statut de dossier permet de marquer le franchissement de ces étapes. En ce sens le document devient un *événement* dans le cours des affaires pour un cas ou un dossier donné. Un cas est une unité de traitement gérée avec l'aide du dossier pour former

une chaîne temporelle d'échanges structurés dont le progrès se mesure par la valeur de Statut de dossier, lequel suppose qu'une série de documents ont été expédiés ou reçus, puis enregistrés et conservés. Pour gérer des dossiers hybrides comptant à la fois des documents papier et des documents numériques, les métadonnées d'un dossier sont nécessaires pour rassembler des documents qui sont reliés entre eux. Il peut du même coup pourvoir à un soutien ordonné d'une communication multi-canaux avec la clientèle de l'Administration.

Le Statut de version est un découpage sur une ressource très bien délimitée, un document. On peut penser à version préliminaire, version pour consultation, version approuvée, etc. Le concept est précisé dans la réponse à la question qui suit sur le cycle de vie du document.

10- Y a-t-il un autre statut possible pour situer le document dans son cycle de vie?

Le Statut archivistique se contente de subdiviser en trois l'ensemble du cycle de vie d'un document quand le document passe de l'état actif à l'état semi-actif. À l'inverse, le Statut de version se concentre au début du cycle de vie du document et, en fait, on peut se le représenter comme une répétition d'une première partie du parcours dans le cycle de vie de ce document. La réflexion se poursuit sur ce découpage en faveur d'un Statut de document qui pourrait exprimer ces deux échelles pour marquer les étapes.

Or il y a une norme, ISO 82045, qui propose une liste de 7 étapes pour un document :

- initialisation
- préparation
- création
- utilisation
- révision
- archivage
- destruction

Cette norme concerne le secteur de la fabrication industrielle avec une perspective de documents techniques complexes, produits par une équipe de collaborateurs, circulant en de nombreuses versions avant de parvenir à une version finale et destinés à être consultés par un grand nombre de personnes : c'est pourquoi la création y compte jusqu'à trois étapes. Les documents créés comportent plus d'étapes que les documents reçus. Le tableau suivant illustre le cycle de vie du document en comparant document créé et reçu.

11- Il semble y avoir une relation étroite entre la gestion des échanges électroniques et la gestion des documents et des dossiers. Est-ce un terrain propice à des nouvelles collaborations?

Oui, les besoins typiques de la gestion des relations avec la clientèle au moyen d'échanges sécurisés offrent un bon terrain de collaboration dans le développement d'applications. Prenons un exemple de dossier structuré servant à gérer les cas d'un programme et à conserver les séries de documents correspondantes. Quatre rôles professionnels sont partie prenante dans la définition des profils de métadonnées : chacun apporte une perspective conceptuelle complémentaire, sa contribution est axée sur une vision et certaines utilisations qui diffèrent en partie et dont le point de convergence est un ensemble cohérent de métadonnées.

Perspective conceptuelle	Rôle professionnel	Vision	Utilisateurs/ Utilisations
DOSSIER	Spécialiste documentaire	Enregistrement des documents institutionnels et gestion des métadonnées de documents et de dossiers	Repérage, lecture, analyse et action pour faire avancer le dossier dans son circuit
CAS	Gestionnaire d'affaires	Un dossier aide à gérer un cas, les conditions de passage à l'étape suivante, l'avancement d'un dossier, l'ajout de document qui est cadencé par les échanges entre parties	Administrateur de programme/service, ses clients et les tierces parties
ÉTAPE	Informaticien de <i>workflow</i>	Un dossier de cas, membre d'une série, marque ses étapes (Statut de dossier) selon la séquence des documents enregistrés et gère la circulation	Chorégraphie des échanges entre parties, notification
DOCUMENT	Juriste	Le document signé et horodaté est conservé pour preuve, ses exigences juridiques devant recevoir des interprétations opérationnelles techniques	Preuve

OUTILS DOCUMENTAIRES TRADITIONNELS

1- L'élément classification se subdivise entre sujet et type, chacun regroupant plusieurs enrichissements. Comment doit-on les utiliser?

En effet, le but général de la classification est d'indiquer une association entre une ressource et une classe. Cette classe abstraite peut être un sujet ou un type. Un sujet est une association de nature sémantique avec une catégorie de contenu, alors qu'un type est une association avec une catégorie structurelle. Par exemple, une ressource peut avoir pour sujet l'agriculture, et son type peut être un règlement, un article scientifique ou une pétition.

Quatre schèmes de classification sont proposés pour indiquer le sujet :

- Domaine/objet et Programme/service permettent de couvrir la totalité de l'activité gouvernementale dans son contexte social ;
- Mot clé sert pour le vocabulaire plus spécialisé d'un ministère, d'une convention professionnelle, d'une branche industrielle ou d'une discipline scientifique;
- Processus/activité permet de couvrir la totalité des fonctions ministérielles.

Deux schèmes de classification sont proposés pour indiquer le type :

- type de regroupement qui ne compte que quelques valeurs, comme dossier, collection et banque de données ;
- type de document qui compte une hiérarchie de plusieurs centaines de types.

2- Y a-t-il un lien entre schèmes de classification et taxinomies?

Dans le contexte des outils d'édition Web et dans les moteurs de recherche, l'usage de taxinomies, de mots clés ordonnés en hiérarchie, est employé dans un sens équivalant à celui de schème de classification. Ce sont autant de nœuds de classification, de définitions de classes se subdivisant en sous-classes et que l'on peut représenter par des codes ou, préférablement, des termes dont le sens général est déjà connu par les utilisateurs dans leur langue maternelle ou une langue seconde bien maîtrisée. L'usage de ces schèmes se fait autant au moment de l'indexation d'un document qu'au moment où un utilisateur tente de formuler une requête précise avec les bons termes, c'est à-dire ceux ayant servi à l'indexation : on se déplace de haut en bas d'une hiérarchie de termes ordonnés logiquement pour sélectionner ceux qui semblent le mieux correspondre aux notions recherchées. Les termes qui servent ainsi de libellé pour des classes tendent à être plus souvent des termes abstraits, ce en quoi on peut les contraster avec les termes qui se retrouvent dans d'autres attributs de contenu, comme les titres. Ces deux attributs cruciaux pour le repérage par sujet peuvent donc être utilisés pour des requêtes raisonnées en combinant éléments précis et contraintes de regroupement.

3- J'ai entendu parler de classification à facettes à propos du CRGGID. Qu'est-ce que c'est?

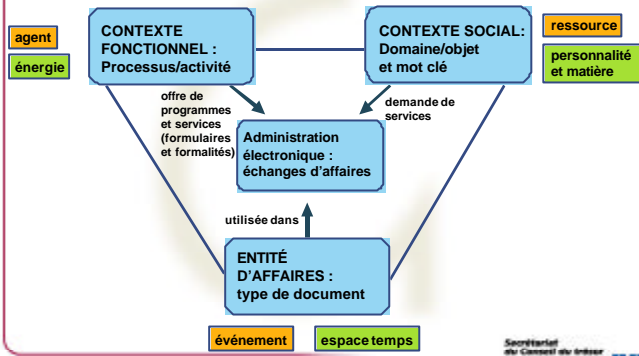
Les facettes sont des manières distinctes d'appréhender quelque chose : par exemple le pays de provenance, le prix et la conformité à des normes de qualité résultent de telles visions différenciées d'objets courants, comme une automobile ou un ordinateur. En classification, les facettes concernent généralement les associations sémantiques entre un nœud d'une hiérarchie (schème) servant de référence et une ressource particulière, tel un document. Sémantique renvoie au fait qu'une signification générale est associée à une entité de document, au sens où le contenu de la ressource traite du sujet indiqué par le terme libellant ce nœud.

On peut se représenter les trois facettes comme les pointes d'un triangle équilatéral (figure) :

- contexte social pour exprimer un sujet ou désigner une ressource ;
- contexte fonctionnel pour indiquer un processus gouvernemental offrant un service ;
- entité d'affaires pour indiquer un type de document nécessaire pour que le document ait l'effet fonctionnel voulu sur la ressource.

La réponse à la question ci-après sur le TAG présente les schèmes de classification correspondant à ce jeu de trois facettes. La figure de la page suivante illustre cette relation triangulaire.

Classification à facettes appliquée à la gestion documentaire



4- Qu'est-ce que le Thésaurus de l'activité gouvernementale (TAG)?

Le Thésaurus de l'activité gouvernementale, ou TAG, rassemble les termes des schèmes de classification. Les relations hiérarchiques entre termes d'un schème y sont reprises. Les équivalents, synonymes, traductions, abréviations, déformations courantes y sont associés aux termes à utiliser. Le thésaurus joue un double rôle :

- favoriser l'accessibilité des services gouvernementaux pour sa clientèle en faisant le lien entre la langue commune des Québécois et le langage administratif ;
- constituer une référence d'autorité du vocabulaire de l'Administration, le lieu où sont enregistrés les nouveaux termes selon l'évolution des programmes/services et de la société.

Le TAG comporte plus de 7 000 termes provenant de quelques schèmes de classification :

- Domaine/objet : avec 6 000 termes, le volume dominant constituant la cartographie principale des sujets dont peut s'occuper l'Administration ;
- Processus/activité : vocabulaire des processus administratifs communs, d'une part, et génériques de processus/activité, d'autre part ;
- Type de document : documents de référence et documents de transaction avec qualificatifs généraux et spécialisés ;
- Personnes physiques et morales : catégories de personnes faisant partie de la clientèle gouvernementale et catégories constituant les autres intervenants auprès de la même clientèle.

Au moment où un indexeur ou un utilisateur cherche le bon terme pour ce qu'il a en tête, il peut le faire par exploration d'une hiérarchie; s'il cherche la définition d'un terme, il consulte le thésaurus. Une fois qu'une première requête a été formulée et que le résultat obtenu n'est pas jugé satisfaisant, un usage du thésaurus comme espace conceptuel condensé et homogène de navigation pour choisir d'autres termes est souvent fait. La requête précisée par exploration d'un espace réduit sert ainsi de relais avant de relancer la requête dans l'espace plus vaste et plus hétérogène du corpus des textes gouvernementaux dans le contexte du domaine qc.ca du Web.

5- Que devient le Plan de classification ministériel tel qu'on l'utilise aujourd'hui pour ordonner les dossiers dans une conservation dominée par le papier?

Dans la classification par sujet, le schème Processus/activité fait intervenir le Plan de classification qu'on connaît aujourd'hui, avec possiblement certains ajustements mineurs. Le Plan de classification est conçu comme un ensemble fonctionnel à l'échelle du ministère, de l'organisme ou de l'entreprise. Le rattachement se fait d'un document à un dossier et du dossier à un nœud du Plan de classification : le contexte fonctionnel contribue au sens que véhicule la ressource. Les plans de classification des ministères et des organismes reprennent à peu près tous un certain nombre de processus administratifs communs (voir la liste ci-après à la question sur le calendrier de conservation).

6- Si la facette de classification Processus/activité correspond au plan de classification existant, pourquoi ne pas simplement lui donner ce nom familier?

On peut d'abord mentionner que le qualificatif Processus/activité est éclairant dans la mesure où on le juxtapose à d'autres facettes qualifiées sémantiquement de Domaine/objet et de Type de document. Et qu'il y a trois dimensions de classification et non pas une seule, contrairement donc à ce que peut donner à entendre l'appellation plan de classification. Mais il y a une autre raison, qui est l'établissement de catégories de processus plus abstraites, indépendantes du contexte de manière à établir des correspondances avec les registres et les catalogues de processus publics. Les travaux sur ce point sont incomplets, mais un portrait du développement réalisé est présenté à : <http://www.gouv.qc.ca/conseil/crggid/accueil/htm>

7- Est-ce que le lien entre un document papier et sa localisation continue de se faire par une Liste de classement avec les titres de dossiers et la cote de l'item auquel il se rattache dans le Plan de classification?

Oui, en effet, la règle étant que le code qui accompagne le titre d'un dossier fournit des indications alphanumériques servant d'ordre de rangement dans un espace physique de rangement, continu ou discontinu, mais ayant un point de départ et une direction connus pour le classement. Liste de classement est cependant un concept mal défini et, dans ce cas, il convient de parler plutôt de la Liste des dossiers. La liste des dossiers suit donc l'ordre de présentation du plan de classification (séquence véhiculée par le code) et dresse la liste de tous les dossiers individuels qui existent dans l'organisation.

8- Y a-t-il un lien entre le dossier tel qu'on en parle en gestion documentaire et les échanges avec la clientèle des programmes et services gouvernementaux?

Oui, il y a un lien direct. Lorsque par exemple un formulaire de demande d'aide financière est reçu en provenance d'un citoyen ou d'une entreprise, un dossier individuel est ouvert et le formulaire reçu lui est associé (est versé dans une chemise si c'est du papier). Les étapes de traitement du cas de ce dossier sont marquées par des documents et des ajouts de métadonnées au dossier d'une manière aisément intégrée à une gestion de la circulation d'information et de déplacement du contrôle en fonction des événements relatifs à ce cas (*workflow*). Les échanges internes à l'Administration publique et externes avec le client sont également concernés.

9- Que devient le Calendrier de conservation tel qu'on le connaît aujourd'hui?

Il reste le même pour l'instant puisqu'il a été représenté sans changement dans l'élément Règle de conservation. Un Comité sur la conservation coordonné par Nicole Lemay des Archives nationales du Québec étudie toutefois les adaptations possibles. Historiquement, il y a un lien très étroit entre calendrier de conservation et plan de classification, ce qui a d'ailleurs favorisé l'émergence progressive d'une liste hiérarchique de classes pour quelques processus administratifs communs aux ministères et aux organismes. Ces processus sont en soutien à l'organisation et aux processus propres à chacun, lesquels sont déterminés par leur mission placée dans l'ensemble gouvernemental. Voici la liste des processus administratifs communs :

- gestion des ressources humaines ;
- gestion des ressources financières ;
- gestion des ressources matérielles ;

- administration et gestion ;
- législation et réglementation;
- gestion des documents;
- communications;
- technologies de l'information.

SÉCURITÉ ET VALEUR PROBANTE

1- Pourquoi a-t-on besoin de la signature numérique, et comment fait-on pour signer un document électronique et pour conserver un tel document avec sa signature?

À cause de la facilité à modifier des données sur support électronique, la loi québécoise exige que la ressource soit bien délimitée et logiquement structurée pour constituer un objet signable. Le concept de document est repris pour signifier ces qualités de délimitation et de structuration, ce qui en fait un nouvel objet formel, un nouvel *artefact* de sécurité. Le moyen d'action sur le document est un ensemble de dispositions et de calculs mathématiques. L'arrangement qui doit être institué pour que ça fonctionne fait appel à un code secret individuel et un répertoire public offrant des procédures de vérification qu'un code secret correspond à telle identité (certificat de clé publique) d'une personne physique ou morale. L'avantage recherché est de se mettre à l'abri d'une sorte de bouclier mathématique pour protéger les secrets de notre identité et de ce qui permet à quelqu'un d'apposer sa signature sous forme numérique. La signature numérique est une valeur calculée qui doit être conservée dans les métadonnées pour les documents de transaction.

2- De quelle loi québécoise est-il question et contient-elle d'autres dispositions pertinentes à la gestion documentaire dans le contexte des affaires électroniques?

Il s'agit de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information. Il y a en réalité un bon nombre de précisions utiles dans cette loi pour établir l'admissibilité en preuve des documents électroniques (art. 6), pour alléger la preuve d'intégrité du système (art. 7), pour encadrer la destruction de documents (art. 20) et l'impartition de services (art. 26), les mécanismes pour assurer la confidentialité, la documentation des modifications de document (art. 21), la transmission de document (art. 30-31); également, des définitions y sont énoncées, notamment pour document (art.3), cycle de vie (art. 6). transfert entre supports (art.17), original et copie (art. 12 à 16).

SERVICES COMMUNS

1- Comment peut-on s'y prendre dans les ministères et organismes pour obtenir un service d'entreposage adéquat pour les documents institutionnels?

Il faut certes prendre appui sur un SGBD éprouvé et une configuration matérielle et logique solide. Il y a peu de contraintes sur la relative centralisation ou répartition des infrastructures. Le modèle conceptuel recommandé est emprunté au modèle de registre référentiel ebXML/OASIS. Sa conception est ainsi basée sur des standards d'interopérabilité Web qui permettent de combiner, dans les applications, des services de certification, de vérification de signature, d'horodatation, de stockage, etc. La mise en réseau du stockage et sa gestion

automatisée font partie des conditions logiques d'évolution pour que la responsabilité institutionnelle des documents numériques enregistrés puisse être exercée.

2- Le CRGGID propose un modèle d'habilitation : à quoi ça sert et comment peut-on l'utiliser?

Pour pouvoir contrôler l'accès aux ressources, y compris pour protéger les renseignements personnels, il faut modéliser clairement les ressources, les événements ou les actions sur ces ressources, et les sujets capables de provoquer ces événements. Plusieurs définitions de concepts et le détail d'une démarche méthodique d'analyse et de conception sont proposés. Dans la perspective de l'administration électronique, l'habilitation est véhiculée avec l'identité dans les répertoires qui contrôlent l'accès de manière à présider autant aux échanges internes qu'avec ceux de la clientèle gouvernementale.

3- Y a-t-il un lien entre l'enregistrement d'un document institutionnel et le dépôt légal des publications à la Bibliothèque nationale du Québec (BNQ)?

Oui, au moment de l'enregistrement institutionnel, la formalité de dépôt légal est disponible sur le formulaire de saisie des métadonnées. En fait, les items du schème de classification Type de document du CRGGID ont été qualifiés par les experts de la BNQ comme étant généralement soit soumis, soit non soumis au dépôt légal. Au moment donc où l'utilisateur choisit le type de document pour celui qu'il est en train d'enregistrer, il est possible qu'un automatisme permette d'effectuer un dépôt légal à la BNQ. C'est en fait ce qui a été réalisé lors d'un prototypage du formulaire de saisie de métadonnées pour les publications Web entre le ministère des Ressources naturelles, le ministère des Relations avec les citoyens, et la BNQ.

4- Pourquoi parle-t-on tellement des métadonnées, pourquoi en parle-t-on tellement et leur donne-t-on une importance aussi stratégique tant dans le marché des entrepôts de données que dans les stratégies gouvernementales en administration électronique?

Justement parce que les métadonnées sont un concept général, elles se prêtent à de nombreuses vues prospectives. C'est un concept abstrait, son référent est mouvant, son sens est dynamique, mais il n'est pas insaisissable! La métadonnée est une description de donnée, elle lui reste extérieure, elle permet de l'identifier, de la nommer, de la décrire, de la valider, etc. : la donnée en profite. Cela est important parce que ça offre une voie nouvelle, moins coûteuse, réaliste pour l'interopérabilité. Il serait en effet trop coûteux de changer d'un coup tous les systèmes existants, mais il y a des nouvelles prouesses techniques permises par les services Web pour interagir avec elles sans avoir à les modifier. Beaucoup de façons ingénieuses d'exploiter les métadonnées ont déjà été mises en œuvre et expliquent que la place stratégique des métadonnées se soit autant accrue dans le Web en général et dans la planification par les gouvernements de l'administration électronique.

5- Y a-t-il un cadre méthodologique pour l'ensemble de ces modèles?

Oui, c'est l'objet du Cadre de référence gouvernemental en gestion intégrée des documents (CRGGID) que l'on peut consulter aux Archives nationales du Québec à :

<http://www.gouv.qc.ca/conseil/crggid/accueil/htm>

6- Quelle relation existe-t-il entre le CRGGID et l'Architecture d'entreprise gouvernementale?

Le CRGGID correspond à ce qu'on a appelé un segment de l'Architecture d'entreprise gouvernementale (AEG). Un autre segment de l'AEG est l'Architecture gouvernementale de sécurité de l'information numérique (AGSIN). Ces deux segments ont d'ailleurs une zone d'intersection cruciale en raison de l'importance du document pour asseoir la sécurité de l'information numérique. En effet la législation québécoise établit le caractère critique du document comme entité distincte pour les fonctions de chiffrement et de signature et pour le langage d'habilitation et de contrôle d'accès.

En outre, on peut voir comme un troisième segment de l'AEG le Cadre commun d'interopérabilité (CCI) qui identifie quels standards sont nécessaires pour favoriser l'interopérabilité en vue des échanges et de la réutilisation. Une publication particulière intitulée *Volet gestion documentaire du Cadre commun d'interopérabilité* présente les composants les plus pertinents extraits du CCI.