

*L'élaboration et
l'implantation d'un
cadre de classification
pour la gestion
des documents
numériques et sur
support papier de la
Ville de Brossard¹*

Cynthia Couture

LE CONTEXTE

La Ville de Brossard est constituée le 14 février 1958 par le projet de loi privée n° 148. Elle faisait auparavant partie de la paroisse de La Prairie et fut l'une des premières régions de peuplement de la Rive-Sud de Montréal. En effet, la seigneurie de La Prairie-de-la-Magdeleine est concédée aux révérends pères Jésuites le 1^{er} avril 1647, par François de Lauzon, conseiller du roi au Parlement de Bordeaux. Essentiellement composée de terres agricoles en 1958, elle connaît un développement accéléré à la suite de la construction du pont Champlain et de son ouverture à la circulation le 28 juin 1962.

Le Service de la gestion des documents et des archives est créé en 1977. Dans les années 80, après l'adoption de la *Loi sur les archives* (L.R.Q., chapitre A-21.1), mais surtout pour répondre à un besoin identifié par la direction générale, un programme global de gestion des documents et des archives est instauré. L'équipe de la gestion des documents et des archives (GDA) procède, dans chaque unité, à un inventaire des dossiers produits et conservés. À partir de cet inventaire, une structure de classification est élaborée, de même que des règles de conservation. Ainsi, chaque unité possède son propre « plan de classement ». Il prend la forme d'un document où chaque dossier produit et conservé par une unité est décrit avec son délai de conservation, sa cote de classification et le titre du dossier à inscrire sur l'étiquette.

Parallèlement à cette étape, un programme de microfilmage des documents est instauré. Tous les documents qui doivent être conservés pour une période de plus de deux ou trois ans sont systématiquement microfilmés à quelques exceptions près. Ils sont ensuite décrits dans une base de données de façon à être repérés ultérieurement. La préparation des documents pour le microfilmage se fait dans les unités par les employés, selon les instructions fournies dans leur plan de classement. Le microfilmage proprement dit et la description des documents dans la base de données sont réalisés par la GDA. Ainsi, dès que les documents sont transférés au semi-actif ou versés aux archives, ils sont microfilmés. Dans plusieurs cas, les documents sur support papier sont éliminés² et seule la version microfilmée est conservée. Le microfilmage est fait selon les prescriptions de la *Loi sur la preuve photographique* (L.R.Q., c. P-22), de façon à préserver la valeur légale des documents³. Les recherches dans les documents conservés au semi-actif et aux archives sont faites par les employés des unités selon leurs droits d'accès. Cette façon de faire sera en vigueur jusqu'au 31 décembre 2001.

Le 1^{er} janvier 2002, la Ville de Brossard est fusionnée avec plusieurs autres villes de la Rive-Sud pour former la Ville de Longueuil. L'hôtel de ville de Brossard devient l'hôtel de ville de la nouvelle ville centre. Le 1^{er} janvier 2006, à la suite d'un référendum, la Ville de Brossard défusionne. La nouvelle Ville de Brossard est née et partage désormais certaines activités avec la nouvelle agglomération de Longueuil. Elle compte aujourd'hui un peu plus de 73 000 citoyens et 199 employés permanents.

En ce qui concerne la gestion des documents et des archives, les documents sont désormais séparés en trois fonds distincts⁴. D'abord les documents de «l'ancienne Ville de Brossard», créés entre le 14 février 1958 et le 31 décembre 2001, constituent le fonds historique de l'ancienne Ville de Brossard. Ensuite, les documents créés entre le 1^{er} janvier 2002 et le 31 décembre 2005 font partie du fonds de l'arrondissement Brossard. Finalement, le fonds de la nouvelle Ville de Brossard est composé des documents créés depuis le 1^{er} janvier 2006.

Lors de la défusion, les procédures et méthodes de l'ancienne ville sont encore appliquées par les employés qui y œuvraient à l'époque. Cependant, les nouveaux employés ne connaissent pas ces procédures et ne peuvent donc pas les appliquer. Rapidement, les classeurs débordent et l'espace vient à manquer. Les mouvements de personnel et les différentes façons de classer les documents se succèdent, entraînant des problèmes de repérage de l'information, et ce, particulièrement pour les documents numériques. Les besoins sont donc criants pour l'établissement d'un «nouveau» programme de gestion des documents et des archives.

L'ÉLABORATION

Pertinence d'un cadre de classification corporatif

Le premier élément de ce programme sera le cadre de classification. Pourquoi commencer par cet outil plutôt que par le calendrier de conservation? D'abord pour répondre rapidement aux besoins prioritaires identifiés par les unités. En effet, le repérage des documents nécessaires à la réalisation d'une activité est très difficile et est identifié comme un problème majeur. Ceci ralentit les opérations et nuit aux activités d'une ville en plein développement. Il a donc été décidé que le cadre de

classification serait implanté dans un premier temps et que le calendrier de conservation serait élaboré par la suite. En plus de faciliter le repérage des documents, cette façon de faire présente un autre avantage : comme la Ville reprend ses activités, elle en est actuellement au développement de ses processus administratifs, lesquels détermineront notamment le cheminement des documents et le détenteur des exemplaires principaux. Dans les circonstances, nous avons décidé d'attendre que cette étape soit terminée avant d'élaborer le calendrier de conservation.

Une autre raison a motivé l'implantation du cadre de classification : une volonté très forte existe à la Ville de Brossard pour le développement de processus et méthodes de gestion des documents numériques. La Ville veut acquérir un système pour gérer ses documents numériques et mettre en place les procédures nécessaires à cet effet. La première étape, à notre avis, de tout projet de gestion de documents numériques devant en être une d'organisation de l'information, il nous a semblé pertinent d'entamer cette étape d'organisation, qui nous permettra par la suite de développer les processus et méthodes de gestion des documents numériques.

La pertinence du cadre de classification a été assez simple à démontrer à la Ville de Brossard. En effet, les mouvements de personnel et les différentes façons de classer les documents ont eu pour conséquence que les informations concernant une activité sont disséminées un peu partout, tant dans les structures informatiques communes que dans les espaces informatiques personnels. La difficulté à repérer rapidement l'information dans toutes ces structures démontre la pertinence d'utiliser un cadre de classification corporatif unique accessible à tous pour classer les documents. Également, les mouvements de personnel, beaucoup plus fréquents que dans les années 80, font vite comprendre l'utilité d'un cadre de classification qui comporte les mêmes intitulés, dans le même ordre, peu importe l'unité concernée. Enfin, les changements administratifs importants qu'ont connus les unités pendant et après la fusion mettent en évidence l'importance de fonder le cadre de classification sur les activités de la ville plutôt que sur son organigramme.

D'entrée de jeu, il est établi qu'un seul cadre de classification sera utilisé pour le classement et le repérage des documents, peu importe leur support. Ceci aura pour conséquence que l'on devra tenir compte de certaines contraintes liées aux documents numériques.

Contraintes liées à l'élaboration et l'implantation d'un cadre de classification pour les documents numériques

L'élaboration et l'implantation d'un seul cadre de classification pour des documents sur supports multiples doivent tenir compte des contraintes liées au format numérique. Ces contraintes concernent notamment le nombre de niveaux utilisés, la taille des noms de fichiers ou de répertoires et la façon de les nommer.

Nombre de niveaux de la structure de classification

Si le nombre de niveaux selon lequel se décline un cadre de classification ne présente pas de problèmes majeurs pour les documents sur support papier, il en va autrement dans un monde numérique et ce, pour deux raisons.

D'abord, chaque niveau de la structure du cadre de classification fait partie du nom de chaque fichier ou de chaque répertoire numérique. Comme un maximum de 256 caractères peut être utilisé pour nommer un fichier ou un répertoire, il est important que le nombre de niveaux soit limité au minimum. De façon générale, il est recommandé aux employés de ne jamais dépasser quatre niveaux avant d'atteindre le fichier désiré. Par exemple :

U:\GDA\0300_gestion_info\0304_gestion_doc\classification\version_detail.doc

Également, chaque niveau dans une structure de classification demande à l'employé un « clic » supplémentaire. En cette ère où l'Internet est omniprésent, les employés tiennent absolument à trouver leur information rapidement. Ils évaluent d'ailleurs la qualité de la structure de classification en fonction de cet élément. Bref, pour qu'il soit bien accepté pour les documents numériques, le cadre de classification doit imposer le moins de « clics » possible, donc le moins de niveaux possible.

Taille des noms de fichiers

Dans un environnement où les documents sont présents uniquement sur support papier, le nom des dossiers est essentiellement limité par la taille de l'étiquette qui est utilisée. Le fait d'utiliser plusieurs caractères voire plusieurs mots pour décrire un dossier ne présente pas de problèmes. C'est même tout indiqué pour s'assurer que le titre du dossier reflète bien la nature de son contenu. Au niveau numérique, nous l'avons déjà mentionné, un maximum de 256 caractères peut être utilisé pour nommer un fichier ou un dossier. Chaque terme choisi doit donc être le plus court possible tout en étant le plus significatif possible. Plusieurs mots doivent être abrégés pour limiter leur taille. Ici toutefois, il est essentiel que ces mots abrégés demeurent compréhensibles pour tous. Pour la Ville de Brossard, la majorité des termes abrégés ont été choisis avec les employés concernés par l'activité puis validés par la suite lors de l'implantation. Ainsi un terme mal compris est tout simplement ajusté.

Règles de « nommage » des fichiers

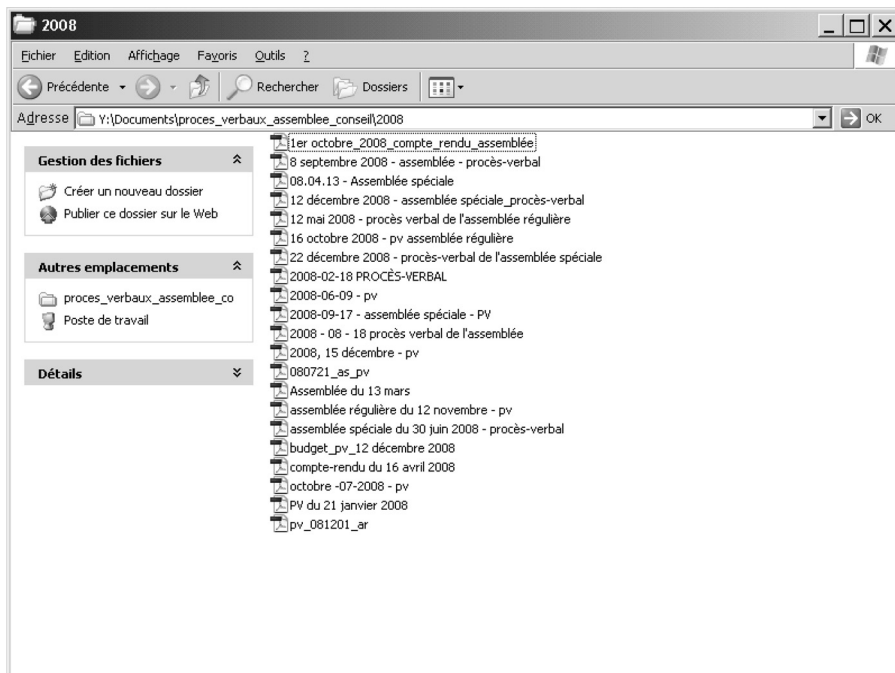
Dans un environnement où les documents sont conservés seulement sur support papier, le fait d'utiliser telle ou telle grosseur de caractère, d'écrire le titre d'un dossier en lettres majuscules ou de séparer les éléments d'information de différentes façons est essentiellement lié à la facilité de pouvoir repérer l'information inscrite sur le dossier lors d'une lecture rapide. De la même façon, c'est manuellement que les dossiers sont classés et donc leur ordre peut être décidé par l'utilisateur sans aucune contrainte.

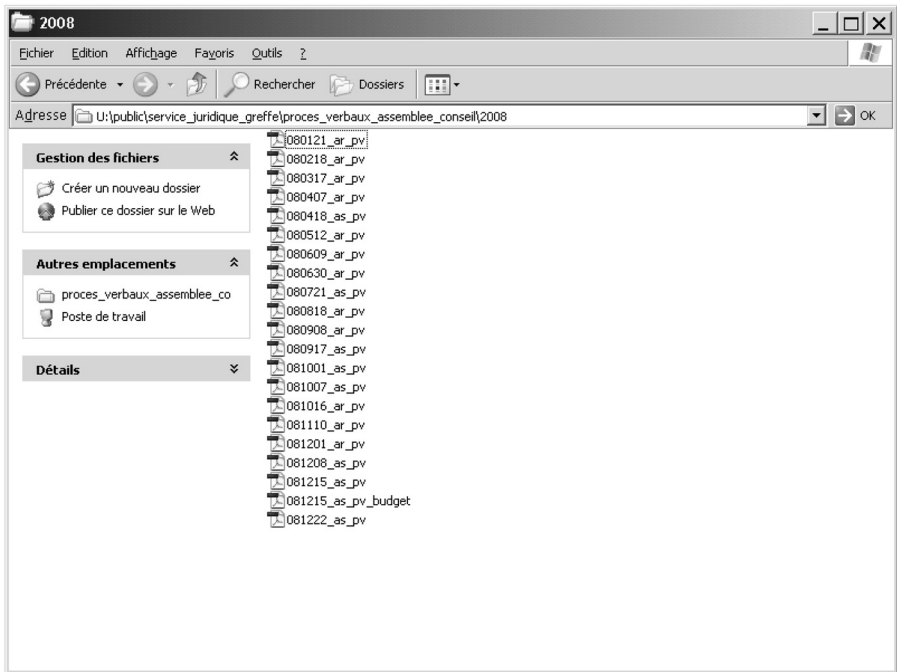
Au niveau numérique, il est, selon nous, tout à fait pertinent d'imposer certaines règles concernant le nommage des fichiers et des répertoires. D'abord, une telle façon de faire permet une normalisation de la présentation des informations. Ainsi, les titres de répertoires sont identifiés avec les mêmes types de caractères, ce qui en facilite la consultation. Également, les éléments d'information sont séparés de la même façon pour tous les documents, ce qui en facilite la lecture. Enfin, la normalisation de l'ordre de présentation des éléments d'informations a une influence sur l'ordre de leur

classement. En effet, les fichiers sont présentés soit par ordre alphabétique, soit par ordre numérique dans les répertoires. Le fait d'indiquer, par exemple, la date au début du nom de fichier pour un procès-verbal de réunion, permettra le classement de ces fichiers par ordre de date, ce qui reflète bien la façon la plus courante de chercher ces documents.

Deux suites de fichiers sont présentées ci-après pour illustrer notre propos. Les documents présentés sont des procès-verbaux des assemblées du conseil municipal. Dans la première suite de fichiers, les documents ont été laissés comme ils ont été créés par l'utilisateur. On voit bien, selon nous, que leur consultation est plus ardue, en plus de constater que l'ordre dans lequel ils sont classés, qui est tributaire de la façon dont ils ont été nommés, ne permet pas à l'utilisateur de repérer d'un coup d'œil la réunion qui l'intéresse.

Dans la seconde suite de fichiers, chaque fichier a été nommé de façon normalisée. La date est d'abord inscrite, suivie de la mention «ar» ou «as» pour distinguer les assemblées régulières des assemblées spéciales. Finalement, le type de document est indiqué, soit «pv» pour procès-verbal (étant donné que dans les dossiers, l'ordre du jour est également présent et identifié «odj»). Dans ce cas, la consultation de la liste se fait beaucoup plus aisément et l'utilisateur repère d'un coup d'œil l'assemblée qui l'intéresse.





Enfin, certains caractères sont à proscrire [par exemple le point (.)] sauf pour l'identification de l'extension du fichier, afin d'assurer la transportabilité des fichiers d'une plateforme à l'autre. Ces caractères à proscrire pourront avantageusement être ajoutés aux règles de nommage des fichiers. L'annexe 1 présente les règles de nommage qui sont utilisées à la Ville de Brossard.

Les références

Plusieurs références ont été utilisées pour l'élaboration du cadre de classification de la Ville de Brossard. D'abord et avant tout, les anciennes applications ont fourni de précieuses informations sur les activités de la ville et les types de documents produits. Dans plusieurs cas, ils ont servi de fondement à la structure établie. En second lieu, pour l'établissement des classes en fonction des activités de la ville, le cadre s'appuie sur la norme ISO 15489 – Records Management de même que sur la littérature québécoise dans le domaine. Également, nous nous sommes inspirés de la thèse de doctorat de Mme Sabine Mas, publiée en 2007 à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal, notamment en ce qui concerne la faible étendue de la structure et la division des classes par activité. Des plans de classification d'autres villes ont été consultés⁵ de même que celui proposé par la Fédération québécoise des municipalités et l'Association des directeurs municipaux du Québec. Enfin, les règles de nommage des fichiers numériques sont notamment inspirées de règles utilisées pour l'Internet de même que celles proposées dans le cadre du cours INU 1020 Organisation de l'information numérique, donné par M. Patrick Beaulieu dans le programme de certificat en gestion des documents numériques de l'Université de Montréal.

Le vocabulaire

Les termes employés pour identifier le cadre de classification et chacune de ses composantes ont été choisis après consultation des employés et étude des documents de la ville. Par exemple, les employés préféreraient le terme «cadre» au terme plan et «classe» à série. Nous avons donc adopté cette terminologie.

Structure du cadre de classification

Le cadre de classification est constitué de deux éléments : d'abord une structure corporative applicable à toutes les unités et composée de classes principales et secondaires, à laquelle s'ajoutent des classes personnalisées pour chacune des unités. Ce modèle présente l'avantage d'avoir un cadre général commun que tous les employés connaissent et maîtrisent, tout en offrant la souplesse nécessaire pour respecter les particularités de chacune des unités. Le but poursuivi était d'avoir une structure commune tout en évitant qu'elle soit trop rigide et qu'elle réponde mal aux besoins des employés.

Le cadre de classification se veut évolutif, de façon à s'ajuster aux modifications apportées aux missions et mandats de la ville. Au plus haut niveau toutefois, sa structure doit être la plus permanente possible pour que les changements administratifs n'entraînent pas de bouleversements majeurs dans l'organisation des documents. Ainsi, le cadre de classification est fondé sur les activités de la ville, plutôt que sur son organigramme, sujet à modifications plus ou moins fréquentes. Les listes alphabétiques de sujets n'ont également pas été privilégiées étant donné qu'elles portent souvent à interprétation. Les activités d'un organisme étant généralement réalisées de façon continue dans le temps, peu importe les changements organisationnels, les restructurations ou les réformes, elles demeurent la clé privilégiée de l'organisation des documents.

Codification

Le cadre de classification utilise une codification numérique [0100, 0200, 0300, etc.] pour représenter chaque classe. Cette codification présente l'avantage de pouvoir être utilisée pour des dossiers en format papier ou numérique. Elle est souple et permet l'ajout éventuel de nouvelles classes par l'équipe de la gestion de documents. Enfin, elle est hiérarchique, en ce sens qu'une classe regroupe tous les dossiers concernant une activité, de la façon la plus exacte et exhaustive possible selon une logique allant du général au particulier.

Présentation des classes principales et secondaires

Le cadre de classification est divisé en fonction des 14 grandes activités de la ville, chacune étant représentée par une classe principale :

- 0100 Organisation et administration
- 0200 Communications et relations publiques
- 0300 Gestion de l'information
- 0400 Ressources humaines
- 0500 Ressources financières

- 0600 Législation et affaires juridiques
- 0700 Ressources matérielles et services
- 0800 Immeubles et terrains
- 0900 Élection et référendum
- 1000 Culture, sport et loisir
- 1100 Gestion du territoire
- 1200 Infrastructure
- 1300 Environnement
- 1400 Protection civile et mesures d'urgence

Nous avons utilisé un nombre important de classes principales (14). Cela ne présentait pas de problème pour les utilisateurs et nous permettait de limiter le nombre de niveaux sous-jacents, vu l'incidence de ce nombre au niveau numérique, tel que présenté précédemment.

Des subdivisions secondaires ont été élaborées pour chaque classe, qui permettent de définir de façon plus spécifique l'activité présentée dans la classe principale. Elles sont organisées selon une logique allant du général au particulier, tout en respectant le cours normal des processus de travail. À titre d'exemple, la classe principale *0400 Ressources humaines* contient les classes secondaires suivantes :

- 0400 Ressources humaines
 - 0401 Dotation
 - 0402 Description de postes
 - 0403 Informations relatives aux employés
 - 0404 Évaluation
 - 0405 Conditions de travail et avantages sociaux
 - 0406 Santé et sécurité au travail
 - 0407 Formation et perfectionnement
 - 0408 Relations de travail
 - 0409 Mouvement de personnel

Ces classes secondaires sont représentées selon l'ordre logique dans lequel les employés réalisent leurs tâches. Ils sont d'abord embauchés (0401 Dotation) sur des postes (0402 Description de postes). Des informations sont recueillies concernant ces employés (0403 Informations relatives aux employés) et des processus d'évaluation sont périodiquement réalisés (0404 Évaluation). Les employés reçoivent un salaire et bénéficient de conditions de travail (0405 Conditions de travail et avantages sociaux) ainsi de suite jusqu'à leur départ (0409 Mouvement de personnel).

Ces deux niveaux complètent la structure corporative du cadre de classification.

Présentation des classes personnalisées

Aux classes principales et secondaires de la structure de classification corporative s'ajoutent des classes personnalisées en fonction des besoins des différentes unités. Celles-ci sont déterminées à la suite de rencontres avec chaque unité. Idéalement, la structure personnalisée d'une unité ne devrait pas dépasser quatre niveaux au total, soit deux niveaux corporatifs et deux niveaux personnalisés.

Notons que les classes personnalisées peuvent être codifiées ou non, en fonction des besoins des différentes unités. Ainsi, pour les dossiers utilisant déjà une codification connue et appliquée de tous, celle-ci peut être conservée par l'unité (par exemple, dossiers de projets identifiés par un numéro unique).

L'IMPLANTATION

L'implantation du cadre de classification est réalisée en huit étapes. La démarche d'implantation tient compte des besoins particuliers des unités et ces dernières sont appelées à y participer activement. L'élément clé : la bonne compréhension des activités de l'unité. Plus cet élément est clair, plus la structure s'intègre naturellement aux activités et est maîtrisée rapidement par tous. Ainsi, les bénéficiaires sont perceptibles plus rapidement.

- 1 Approbation de la démarche par le directeur général de la ville :** Le cadre de classification étant applicable à toutes les unités de la ville, la démarche d'implantation devait dans un premier temps être approuvée par le directeur général de la ville, qui est au sommet de la hiérarchie administrative. Ce dernier a ensuite avisé les gestionnaires et s'est assuré de leur collaboration lors d'une réunion de gestion au cours de laquelle le cadre de classification a été présenté à tous les directeurs. Il est à noter ici que l'approbation de la démarche par le directeur général donne un appui important au cadre de classification, ce qui facilite grandement notre travail d'implantation.
- 2 Présentation et approbation de la démarche par le gestionnaire :** L'implantation du cadre de classification dans une unité spécifique débute par une rencontre avec le gestionnaire de l'unité au cours de laquelle on revoit la démarche. Notons que l'approbation du gestionnaire est essentielle pour entreprendre l'implantation.
- 3 Présentation du cadre aux employés :** Suite à l'approbation par le gestionnaire, une rencontre est prévue avec les employés de l'unité concernée pour présenter la démarche et le cadre de classification et pour recueillir les premiers commentaires. Cette rencontre a également pour objectif de susciter la participation active des employés au processus.
- 4 Inventaire et analyse des documents et des anciennes applications :** Cette étape est essentielle et constitue le fondement de l'opération. Dans un premier temps, divers documents décrivant les activités de l'unité sont consultés (rapport d'activité, document de planification, organigramme, etc.) de façon à dégager une bonne compréhension des activités de l'unité. Par la suite, un inventaire des activités et des documents produits ou reçus est réalisé dans le cadre de rencontres avec certains employés ciblés. Il en va de même de l'analyse des anciennes applications. L'ensemble de ces étapes permet l'élaboration de la structure de classification de l'unité.
- 5 Élaboration des classes personnalisées :** Les résultats de l'inventaire sont utilisés pour élaborer la structure de classification de l'unité, composée de classes corporatives et de classes personnalisées en fonction de ses besoins.

- 6 Présentation et approbation de la structure par le gestionnaire et les employés :** Une fois la structure élaborée, elle est présentée au gestionnaire et aux employés de l'unité pour commentaires et approbation. Ici encore, l'approbation du gestionnaire et un consensus des employés sont essentiels et préalables à l'implantation de la structure.
- 7 Implantation :** La structure est implantée. Il importe de mentionner que la structure prend en charge les documents créés à partir d'une date déterminée suite à une entente avec le gestionnaire et les employés. Tous les documents créés après cette date devront être classés selon la nouvelle structure. Les documents créés avant cette date pourront être intégrés à la nouvelle structure de façon ponctuelle lors de leur consultation ou de façon complète dans le cadre d'un mandat spécifique.
- 8 Suivi après implantation :** Tout au long de l'implantation et un mois après qu'elle soit complétée, le gestionnaire et les employés sont rencontrés afin de recueillir leurs commentaires et leurs observations sur l'utilisation du cadre de classification et sur la démarche. Les corrections nécessaires sont apportées et les informations recueillies sont conservées et utilisées pour les implantations subséquentes.

Par la suite, une rencontre est prévue sur une base périodique (au moins une fois/année) pour faire le suivi et le maintien de l'implantation.

Outils élaborés et utilisés pour l'implantation

Divers outils ont été utilisés pour implanter le cadre de classification. D'abord, le cadre de classification existe en trois versions. Une version recto-verso présente les classes principales et secondaires (voir annexe 2). Cette version est utilisée lors de la première présentation du cadre de classification. Le fait de présenter l'information sur une seule page (recto-verso) a beaucoup aidé à convaincre les employés de la simplicité de l'outil.

Une version détaillée du cadre a également été élaborée (voir exemple en annexe 3, classe *0300 Gestion de l'information*). Cette version n'est jamais présentée en premier lieu parce qu'elle est très détaillée et compte plusieurs pages. Elle décrit chaque classe principale et secondaire ainsi que les classes personnalisées. Y sont notées toutes les situations particulières et les cas où des décisions ont dû être prises. Cette version est utilisée par les employés pendant l'implantation du cadre de classification. Idéalement, une fois l'implantation terminée, nous recommandons de n'utiliser que la version recto-verso à titre d'aide-mémoire.

Finalement, une autre version recto-verso du cadre de classification présente toutes les classes principales et secondaires et leur titre abrégé pour les documents numériques. Cette version est très utilisée par les unités où la majorité des documents sont conservés sur support numérique.

Au niveau de l'implantation pour les documents numériques, une copie des répertoires qui composent le cadre de classification a été déposée dans un répertoire public accessible à tous. La structure comprend toutes les classes principales et secondaires du cadre de classification. Cette structure est copiée par une unité dans son espace commun et est incluse dans un dossier nommé *nouvelle structure*. L'ensemble

des fichiers déjà existants dans l'espace commun de cette unité sont, quant à eux, regroupés dans un répertoire nommé *ancienne structure*. Par mesure de sécurité, une copie de cette ancienne structure est placée sur une clé USB avant de commencer l'implantation. Par la suite, les documents sont déplacés de l'ancienne structure vers la nouvelle en fonction des disponibilités des employés et de l'utilité des documents. Parallèlement, tous les nouveaux documents créés sont automatiquement enregistrés dans la nouvelle structure selon l'activité concernée. Une fois l'implantation terminée, le dossier *ancienne structure* est éliminé, le dossier *nouvelle structure* s'efface pour ne laisser au premier niveau que les classes principales du cadre de classification.

BILAN DE L'IMPLANTATION ET CONCLUSION

L'implantation du cadre de classification est bien entamée dans plusieurs unités⁶. C'est le cas aux Services juridiques et au Greffe – incluant les archives –, à la bibliothèque qui a servi de projet pilote⁷, à la Direction des finances, à la Direction des travaux publics, au Service du génie et à l'équipe de l'Environnement et la Direction des loisirs. Jusqu'à maintenant, le bilan est positif. En effet, les employés deviennent vite familiers avec la structure et n'ont rapidement plus besoin de l'équipe de la Gestion de documents pour classer leurs documents, sauf en de rares exceptions. Des employés qui ont changé d'unité depuis l'implantation apprécient beaucoup le fait de retrouver les documents classés dans le même ordre dans leur nouvelle unité, ce qui facilite leur apprentissage. Lorsqu'un employé change d'unité et quitte un endroit où le cadre de classification est implanté pour un endroit où il ne l'est pas encore, il fait souvent de lui-même des demandes pour démarrer le projet au plus grand plaisir de l'équipe de la Gestion de documents et des archives! Les commentaires qui reviennent le plus souvent concernent la simplicité du cadre, son efficacité et le fait que l'outil soit logique, intuitif et bien adapté aux besoins. D'avoir une seule structure à la fois pour les documents numériques et ceux sur support papier est également perçu comme un avantage important qui simplifie le classement mais surtout le repérage des documents.

Si l'implantation se déroule bien, certains éléments sont tout de même à surveiller. D'abord, les employés qui ont le plus de difficulté à assimiler la structure du cadre de classification sont ceux qui étaient très familiers avec l'ancien plan de classement. Si les deux outils sont quelque peu similaires, ils présentent quand même des différences, la plus importante étant que l'ancien plan de classement était fondé sur l'organigramme alors que le nouveau cadre de classification est fondé sur les activités de la ville. Il est essentiel de prendre ce fait en considération lors d'une nouvelle implantation.

Dans le même ordre d'idée, il est important de bien préparer la première rencontre avec les unités. Plus ces rencontres seront positives et présentées dans un vocabulaire adapté à l'unité concernée, plus l'impression générale sera favorable et les employés seront mieux disposés à enclencher le processus. À cet effet, il faut s'efforcer de bien connaître les employés de l'unité dans laquelle le cadre de classification doit être implanté pour bien adapter la présentation.

L'utilisation du cadre de classification est perçue comme plus facile dans les classes correspondant aux activités les plus fréquentes de l'unité. À titre d'exemple, la

section 0304 *Gestion des documents et des archives* (voir annexe 3) sera très facile à assimiler pour un archiviste, la majorité de ses documents y étant classés. Lorsque des employés nous mentionnent les difficultés que présentent les classes avec lesquelles ils sont moins familiers, nous insistons sur la facilité qu'ils ont à classer les documents de leurs activités principales et sur le fait que les documents difficiles à classer représentent une infime partie de tous les documents qu'ils utilisent. Ceci vise à éviter que le cadre de classification soit perçu comme un outil complexe.

Il est également essentiel de tenir compte du fait que l'implantation du cadre de classification, si bénéfique soit-elle, demande du temps, tant pour l'apprentissage de la structure que pour le classement des documents. Cet élément est mentionné aux différentes unités et la stratégie déployée tient compte des besoins mais également du temps dont les employés disposent. Dans certaines unités, un nombre limité d'employés reclassent les documents pour tous les employés alors que dans d'autres unités, une personne-ressource coordonne le projet mais chacun classe ses propres documents dans la nouvelle structure. L'important est de s'assurer que la structure est bien comprise par tous et que tous les nouveaux documents y sont classés.

Le vocabulaire utilisé est aussi très important, voire même primordial. L'exactitude et la précision des termes, de même que leur capacité à bien représenter la réalité qu'ils décrivent, sont directement reliées à l'assimilation rapide du cadre de classification par les employés. Une attention soutenue et continue doit donc être apportée à cet élément. Dans le même ordre d'idée, les raisons pour lesquelles des règles doivent être suivies pour le « nommage » des fichiers numériques ont dû être expliquées clairement aux employés parce qu'elles ont au départ été perçues comme très contraignantes et inutiles. Une fois intégrées, leur pertinence est vite devenue évidente, mais cet élément fut de loin perçu comme le plus négatif par les employés.

Tout au long de l'implantation, sur un plan plus humain, nous avons pu constater qu'il était important et très bénéfique de se montrer disponible et ouvert aux questions des employés. Souvent, ils hésitent à poser des questions parce qu'ils ont l'impression de déranger et de faire répéter des informations déjà dites. Il était donc important de leur faire comprendre que nous étions à leur entière disposition pour toute question, en insistant sur le fait que leurs interrogations peuvent venir d'un problème dans la structure du cadre ou dans la description des classes et donc, qu'ils peuvent permettre d'améliorer l'outil au bénéfice de tous. Ainsi, pouvions-nous suivre de près l'implantation, être à même de voir rapidement les problèmes de structure, de description ou de vocabulaire et ainsi de corriger le tir. Nous avons pu également constater que très souvent, un employé pose une question concernant un dossier tout en connaissant la réponse. Il veut avoir une confirmation que son raisonnement est le bon. Nous en profitons donc pour faire du renforcement positif, en insistant sur le fait que la personne connaissait déjà la réponse. Cette façon de faire a créé un sentiment de fierté pour ces employés, qui deviennent bientôt des références pour leurs collègues tout en participant à la sensibilisation des autres employés par leur attitude très positive vis-à-vis du cadre de classification.

Donc, de façon générale, l'implantation du cadre de classification s'est bien déroulée jusqu'à maintenant. Il est important de mentionner que l'approbation de la démarche d'implantation par le directeur général de la ville, qui rendait obligatoire

l'utilisation de l'outil, a grandement aidé nos activités. Également, le fait que des outils de classification avaient déjà été utilisés dans l'ancienne Ville de Brossard⁸ a facilité le contact avec les unités. Les employés sont très conscients qu'une fois les documents bien organisés, ils sont très faciles à repérer, puisqu'ils ont déjà vécu cette situation. Enfin, la Ville de Brossard, quoique ville très dynamique et en développement, demeure une ville de grandeur moyenne, avec un nombre d'employés relativement peu élevé, si on la compare avec les grandes villes du Québec. L'implantation d'un cadre de classification corporatif y est donc peut-être plus «réalisable», étant donné la taille de cette organisation.

En terminant, mentionnons que l'implantation du cadre de classification des documents de la Ville de Brossard se poursuit avec les dernières unités où le projet n'avait pas encore été amorcé. Une fois l'opération terminée, les unités seront prêtes pour l'implantation de procédures et méthodes spécifiques à la gestion de leurs documents numériques.

Cynthia Couture Analyste en gestion des documents et des archives. Ville de Brossard

NOTES

1. Je tiens à remercier Sylvie Grondin, Carol Couture et Julie Desautels pour la relecture de cet article.
2. Certains types de documents, de très grande importance pour la ville, étaient tout de même conservés en version papier une fois microfilmés. Citons à titre d'exemple les résolutions et les procès-verbaux du conseil municipal, les règlements et les plans des bâtiments de la ville.
3. Cette loi est aujourd'hui remplacée par la *Loi sur le cadre juridique des technologies de l'information* (L.R.Q., chapitre C-1.1.)
4. Cette distinction est faite pour alléger le propos. Dans les faits, les documents qui étaient encore nécessaires pour la poursuite des activités au moment où la ville était un arrondissement ont été intégrés au fonds de l'arrondissement. Suivant la même logique, plusieurs documents créés pendant cette période et qui sont encore nécessaires pour la poursuite des activités actuelles feront partie du fonds de la nouvelle ville de Brossard.
5. Et particulièrement celui de l'arrondissement de Saint-Laurent. Tous mes remerciements à Josée Chevrier, archiviste de l'arrondissement de Saint-Laurent, pour l'aide et les nombreux conseils prodigués pendant l'élaboration, l'implantation et l'application du cadre de classification des documents de la Ville de Brossard.
6. Je tiens ici à souligner le travail et à remercier des employés de la ville qui constituent mes alliées dans l'implantation du cadre de classification, soit Nicole Fréchette, technicienne juridique et Lyne Blais, adjointe du greffier, pour leur important rôle de sensibilisation et de référence auprès des employés, Murielle Cantin, chargée d'administration des services juridiques qui me sert de «modèle» pour concrétiser l'application du cadre de classification et Carole Dion, secrétaire de la Direction des travaux publics, dont la vigilance et le suivi auprès des employés facilitent grandement l'apprentissage et l'utilisation du cadre de classification.
7. Mes remerciements à Julie Desautels, bibliothécaire, responsable du Centre Affaires.doc de la bibliothèque de Brossard, responsable du projet pilote d'implantation du cadre de classification, pour avoir partagé avec moi son expérience tant dans les activités de la bibliothèque que dans l'implantation d'un cadre de classification.

8. Mes remerciements ici à tout le travail accompli par mes prédécesseures Diane Lebrun, Lise Julien et Nicole Roy sans qui

rien de ce qui est accompli en gestion de documents et des archives aujourd'hui n'eut été possible.

BIBLIOGRAPHIE

- BEAULIEU, Patrick. 2006. Notes de cours du cours INU 1020 *Organisation de l'information numérique*, du certificat en gestion de l'information numérique. École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI). Université de Montréal.
- COUTURE Carol (et al.). 1999. *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Québec, Presses de l'Université du Québec.
- FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DES MUNICIPALITÉS ET ASSOCIATION DES DIRECTEURS MUNICIPAUX DU QUÉBEC. 2006. *Guide de gestion des documents municipaux*.
- MAS, Sabine. 2007. *Schémas de classification et repérage des documents administratifs électroniques dans un contexte de gestion décentralisée des ressources informationnelles*. Thèse de doctorat, Université de Montréal. [En ligne]. <http://hdl.handle.net/1866/1433>. (Page consultée le 22 avril 2009).
- ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION (ISO). 2001. *ISO 15489-1. Norme internationale. Information et documentation – «Records Management» – Partie 1: Principes directeurs*. 1^{ère} éd. Genève. ISO.
- ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION (ISO). 2001. *ISO 15489-2. Norme internationale. Information et documentation – «Records Management» – Partie 2: Guide pratique*. 1^{re} éd. Genève. ISO.
- VILLE DE BROSSARD. *Plan de classement* (version du 2001-12-31).
- VILLE DE MONTRÉAL. Arrondissement de Saint-Laurent. *Plan de classification* (version du 2006-12-21).

ANNEXE 1

Cadre de classification – Instructions

A - Définitions des termes

- A1. Document :** Un document est constitué d'informations sur support papier.
- A2. Fichier :** Un fichier est l'équivalent d'un document au niveau numérique.
- A3. Dossier :** Un dossier regroupe l'information de plusieurs documents en un ensemble, sur support papier.
- A4. Répertoire :** Un répertoire est l'équivalent d'un dossier au niveau numérique.
- A5. Contrat :** Le mot « contrat » est le terme normalisé de la ville pour identifier tous les types de convention, mandat et autre entente conclus entre la ville et ses partenaires. La seule exception : les baux, qui sont identifiés spécifiquement.

B - Instructions générales

- B1.** Le cadre de classification doit être appliqué à tous les documents de la ville, c'est-à-dire ceux produits ou reçus dans le cadre de ses activités.
- B2.** Le cadre de classification doit être appliqué aux documents peu importe leur support ou format : papier, numérique, photographie, vidéo, enregistrement sonore, microfilm, microfiche, etc.
- B3.** La logique du cadre de classification est la même pour les documents sur support papier et les documents en format numérique. Seul le degré de précision pour chacun d'eux varie, en fonction des besoins des unités et des documents produits et conservés.
- B4.** Le cadre de classification ne concerne pas la documentation de support ou de référence utilisée dans le cadre de la réalisation des activités. Ces documents, qui ne sont pas des documents de la ville, doivent être classés séparément et ne sont ni transférés au semi-actif ni versés aux archives de la ville.
- B5.** Le cadre de classification doit être appliqué à tous les documents produits et reçus par la Ville de Brossard depuis le 1^{er} janvier 2006.
- B6.** Les documents produits avant le 31 décembre 2001 font partie du fonds historique de l'ancienne Ville de Brossard ; s'ils ne sont plus nécessaires à la réalisation des activités quotidiennes, ils doivent être éliminés ou versés aux archives selon la règle de conservation qui sera élaborée par la Gestion des documents et des archives.
- B7.** Les documents produits entre le 1^{er} janvier 2002 et le 31 décembre 2005 font partie du fonds historique de l'arrondissement de Brossard ; s'ils ne sont plus nécessaires à la réalisation des activités quotidiennes, ils doivent être éliminés ou versés aux archives selon la règle de conservation qui sera élaborée par la Gestion des documents et des archives.

- B8.** À retenir : Les documents doivent être organisés et classés en fonction des activités qu'ils concernent, et selon la logique du déroulement de ces activités. Il est essentiel que le cadre permette le classement mais surtout le repérage rapide des documents, peu importe leur format ou leur support.
- B9.** Les deux premiers niveaux du cadre de classification, soit les classes principales et secondaires, sont obligatoires. Les troisièmes et quatrièmes niveaux doivent être créés en fonction des besoins de l'unité et du volume de documents. Idéalement, à ces deux niveaux, on ne devrait jamais retrouver de dossier contenant un seul document ou de répertoire informatique contenant un seul fichier.
- B10.** Le nombre de niveaux du cadre de classification doit être maintenu au minimum. Idéalement, quatre niveaux seront utilisés au maximum.
- B11.** L'équipe de la Gestion des documents et des archives demeure disponible en tout temps pour répondre à vos questions ou recueillir vos commentaires concernant le cadre de classification.

C - Identification des documents et des dossiers sur support papier

- C1.** Format : les dossiers doivent être de format légal, avec onglet coupé à droite.
- C2.** Étiquettes : étiquettes blanches d'expédition Avery numéro 05261. D'autres modèles peuvent également être utilisés selon les besoins de l'unité. **L'élément à retenir : l'étiquette doit permettre de lire rapidement l'information.** À titre d'exemple, les éléments suivants peuvent être utilisés pour identifier un dossier : activité concernée (quoi?), lieu (où?), intervenant (avec qui?), type de document (ex. contrat), quand? (date).
- C3.** Couleur : différents systèmes de couleur peuvent être adoptés pour identifier les dossiers. À titre d'exemple, les couleurs des dossiers peuvent être liées aux classes principales du cadre de classification des documents qui correspondent aux activités principales de la ville.
- C4.** Identification : les cotes sont utilisées pour identifier tous les dossiers. Au besoin, le chemin d'accès peut être indiqué dans le bas de page des documents. Il doit toutefois être supprimé si le document est transmis à l'externe.

D - Identification des fichiers et des répertoires numériques

- D1.** Le titre d'un fichier ou d'un répertoire doit être le plus court possible tout en étant le plus significatif possible, 256 caractères au maximum peuvent être utilisés pour l'identification du chemin d'accès complet à un fichier (à partir du serveur), incluant le nom du fichier. La règle à retenir : le contenu d'un document devrait pouvoir être compris sans qu'il ne soit nécessaire de l'ouvrir.
- D2.** Les cotes sont utilisées pour identifier les répertoires de 1^{er}, 2^e et 3^e niveaux de dossiers. Les répertoires de 4^e niveau (et autres niveaux inférieurs) ne comportent jamais de cote, de même que les fichiers.

- D3.** Toujours utiliser le singulier d'un mot ou d'une expression à l'exception des noms de personnes physiques ou morales qui doivent être conservés tels quels.
- D4.** Ne pas utiliser d'article ou de préposition dans l'identification des fichiers à l'exception des noms de personnes physiques ou morales qui doivent être conservés tels quels.
- D5.** Toujours utiliser des caractères minuscules pour identifier les fichiers.
- D6.** Ne pas utiliser de caractères accentués ou spéciaux (', !, /, \$, %, ?, &, *, ', ^, ~, <, >, « », @, etc.).
- D7.** Le tiret souligné (underscore) doit être utilisé pour séparer les éléments d'information. Les espaces ne doivent jamais être employés, de même que le point (.), qui doit seulement être utilisé pour l'identification du type de fichier (.doc, .pdf, .xls, .ppt, etc.).
- D8.** Le double tiret souligné peut être utilisé pour séparer des suites numériques. Par exemple, on peut identifier une suite de numéros de lots de la façon suivante : 126_47__129_56__161_07__167_34__172_09__167_56.
- D9.** Pour les dates, privilégier le format : AAAAMMJJ (année mois jour). Pour l'indication de l'année seulement, utiliser le format AAAA.
- D10.** Pour distinguer un document écrit en français, et dont il existe une version anglaise, utiliser _fr et _en à la fin du nom de fichier.
Exemple : cadre_classification_fr
cadre_classification_en
- D11.** De façon générale, le titre d'un fichier ou d'un dossier ne devrait pas dépasser 30 caractères. Ceci étant parfois impossible, la règle à retenir est de maintenir le nombre de caractères au minimum nécessaire.
- D12.** Il est possible d'abrégé les titres des fichiers et des répertoires. Il faut cependant s'assurer de ne pas perdre le sens et la compréhension du mot ou de l'expression.
Exemple : ressource humaine peut s'abrégé en ress_hum
- D13.** Les acronymes peuvent être utilisés lorsqu'ils sont connus de la majorité des employés. Évitez toutefois l'utilisation d'acronymes très spécialisés qui ne pourraient n'avoir de sens que pour une minorité d'employés.
Exemple : utiliser ONU, plutôt que Organisation des nations unies.
Exemple : éviter GED, pour Gestion électronique de documents.

ANNEXE 2

Cadre de classification des documents de la Ville de Brossard

0100	Organisation et administration	0400	Ressources humaines
0101	Documents constitutifs et histoire de la ville	0401	Dotation
0102	Structure organisationnelle, attribution des responsabilités et organisation des activités	0402	Description de postes
0103	Planification et statistiques générales	0403	Informations relatives aux employés
0104	Politiques et directives générales	0404	Évaluation
0105	Conseil d'agglomération	0405	Conditions de travail et avantages sociaux
0106	Conseil municipal	0406	Santé et sécurité au travail
0107	Comité plénier	0407	Formation et perfectionnement
0108	Comités et réunions administratives	0408	Relations de travail
0109	Gestion du risque	0409	Mouvement de personnel
0200	Communications et relations publiques	0500	Ressources financières
0201	Image corporative	0501	Budget
0202	Communications internes	0502	Information opérationnelle
0203	Relations externes (autres que les citoyens)	0503	Information financière
0204	Relations avec les citoyens	0504	Réserves et placements
0205	Publicité et documents de promotion	0505	Revenus
0206	Relations publiques	0506	Dépenses
0207	Congrès, colloques, conférences et associations professionnelles	0507	Immobilisation en cours (pti)
0208	Discours, allocution, présentation	0508	Immobilisation réalisés
0209	Événements spéciaux	0509	Dette
0210	Site Internet	0510	Régime de retraite
0300	Gestion de l'information	0600	Législation et affaires juridiques
0301	Technologies de l'information	0601	Documentation législative et recherches
0302	Téléphonie, reprographie et courriel	0602	Règlementation municipale
0303	Modèles et formulaires généraux	0603	Contentieux
0304	Gestion des documents	0605	Contrat et bail
0305	Accès à l'information	0606	Émission des certificats, déclarations et attestations
		0607	Avis publiques et certificat de publication
		0608	Cour municipale
		0609	Registre
		0610	État civil

- 0700 Ressources matérielles et services**
0701 Approvisionnement
0702 Appel d'offres
0703 Gestion des magasins
0704 Gestion des ressources matérielles
0705 Dossier d'équipement – véhicule – machinerie
0706 Disposition
- 0800 Immeubles et terrains**
0801 Transactions immobilières
0802 Construction et réfection
0803 Gestion des immeubles et terrains
0804 Dossier d'immeuble
0805 Dossier de terrain et de parc
- 0900 Élection et référendum**
0901 Carte électorale
0902 Liste électorale
0903 Recensement
0904 Parti politique autorisé
0905 Élection
0906 Référendum
- 1000 Culture, sport et loisir**
1004 Bibliothèque
1005 Planification et organisation générale des activités de loisir
1006 Utilisation des installations et des équipements
1007 Événement – loisirs
1008 Activités culturelles
1009 Activités de sport et plein air
1010 Activité Camps
1011 Activités communautaires
1012 Organismes accrédités
- 1100 Gestion du territoire**
1101 Représentation du territoire
1102 Émission des permis, certificats et autorisations
1103 Inspection
1104 Dossier des propriétés
1105 Développement et mise en valeur du territoire
1106 Toponymie
- 1200 Infrastructure**
1201 Planification et développement
1202 Construction et réfection
1203 Plans des infrastructures
1204 Exploitation des infrastructures
1205 Exploitation du réseau routier
1206 Exploitation du réseau d'aqueduc
1207 Exploitation du réseau d'égout
1208 Exploitation du réseau d'éclairage
1209 Entrée de service
1210 Circulation
1211 Déneigement
1212 Utilité publique
- 1300 Environnement**
1301 Planification et organisation générale
1302 Gestion des matières résiduelles
1303 Gestion des déchets
1304 Valorisation et recyclage
1305 Gestion des matières organiques
1306 Résidus domestiques dangereux
1307 Éco-centre
1308 Gestion de l'eau potable
1309 Gestion des cours d'eau
1310 Nuisances
1311 Protection et mise en valeur de l'environnement
- 1400 Protection civile et mesures d'urgence**
1401 Sécurité publique
1402 Planification
1403 Définition et pillage des compétences
1404 Procédures, modèles et formulaires
1405 Vulnérabilité
1406 Comité permanent – agglomération
1407 Comité permanent – ville
1408 Plan des mesures d'urgence
1409 Cartable opérationnel
1410 Interventions

ANNEXE 3

Exemple de classe secondaire pour la classe 0300 : Gestion de l'information

<p>0300_gestion_info (Gestion de l'information) Information administrative produite ou reçue concernant le développement et la gestion des systèmes informatiques, logiciels et applications, de même que l'information relative à la gestion des documents, l'accès à l'information.</p>	<p>0301_techno_info (Technologies de l'information) Classer ici toutes les informations relatives au développement, à l'exploitation et à la gestion courante des systèmes informatiques, applications et logiciels. Note : classer ici les documents relatifs aux systèmes téléphoniques gérés et exploités par l'entremise de l'informatique.</p>	<p>0301_01_orientation_techno 0301_02_architecture_techno 0301_03_dev_implantation 0301_04_installation 0301_05_exploitation 0301_06_securite_acces</p>	
	<p>0302_telephonie_repro_courrier (Téléphonie, reprographie, courrier) Classer ici toutes les informations relatives à la gestion des systèmes téléphoniques, de la reprographie et à la gestion du courrier. Note : les documents relatifs à l'entretien des équipements seront classés à la cote 0705_dossier_d'équipement.</p>		
	<p>0303_procedure_modele_formulaire (Procédures, modèles et formulaires) Classer ici les procédures, modèles et formulaires généraux qui sont utilisés par tous les employés et qui ne peuvent être reclassés en fonction d'une activité spécifique</p>	<p>modele_presentation.ppt</p>	

	<p><i>Note : les procédures, modèles et formulaires spécifiques seront classés en fonction de l'activité concernée. À titre d'exemple, un modèle de rédaction des règlements sera classé à la cote 0602_Reglementation municipale.</i></p>		
	<p>0304_gestion_doc (Gestion des documents et des archives) <i>Classer ici toutes les informations relatives à l'élaboration et à l'application de la politique de gestion des documents et des archives et des outils en découlant, de même que les informations relatives au traitement, à la conservation, à la diffusion des documents et des archives et les systèmes de gestion des documents et des archives.</i></p>	<p>0304_01_dev_inventaire 0304_02_acquisition_versement 0304_03_classification_description_classement 0304_04_evaluation_calendrier_conservation 0304_05_diffusion_consultation_pret 0304_06_entreposage_disposition_conservation</p>	<p>cadre_classification.doc calendrier_conservation.doc</p>
	<p>0305_acces_info (Accès à l'information) <i>Classer ici toutes les informations relatives à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels : demandes d'accès à l'information, traitement des demandes, mesures de protection des renseignements personnels, etc. Note : les demandes d'accès font l'objet d'un registre pour chaque année. Les demandes d'accès sont regroupées par année. Les documents concernant une demande d'accès doivent être regroupés.</i></p>	<p>0305_01_designation_responsable 0305_02_procedure_modele_formulaire 0305_03_demande_acces 0305_04_fichier_renseignement_personnel</p>	<p>registre_2007.doc 2007_51_accuse_reception.doc</p>