

Les défis de la gestion documentaire à l'ère de l'infonuagique

Nadine Champagne, Ville de Montréal
Audrey Fortin-Lepage, Ville de
Montréal

Congrès des Professionnels de l'information
2 novembre 2021



Contenu de la présentation

01



Mise en contexte

Présentation de la Ville de Montréal

02



Suite Google

Présentation de la Suite Google

03



Principaux défis

Présentation de 4 défis principaux

04



Solutions adaptées

Présentation des solutions mises en place

05



Conclusion

Et l'archiviste municipal dans tout ça

Mise en contexte

01



Situation avant l'arrivée de la
Suite Google à la Ville de
Montréal

Montréal

1.8 millions d'habitants

19 arrondissements

15 villes liées

24 services centralisés

28 000 employés



Situation de la gestion documentaire

La gestion documentaire à la Ville de Montréal est **décentralisée**. Chaque arrondissement et service est responsable de la gestion de ses documents et archives.

Disparité des ressources

Nombre d'employés par services/arrondissement, budget, espace

Disparité des logiciels de GED

Ultima, SyGED, Documentik, logiciel maison. À venir : Constellio

Disparité des pratiques

Il n'y a pas de directive ou de politique générale concernant la gestion des documents et archives



Principaux changements

Suite Google

02

Suite et Disques Google

Suite bureautique collaborative avec stockage des données sur un serveur externe (nuage).
Création et partage de disques et de documents sans restriction.



Portrait des espaces de stockage

Avant Google



Stockage principalement sur serveurs internes. Contrôle des accès par le STI (Service des technologies de l'information).

Après Google



Stockage partagé entre serveurs internes et externes. Les employés peuvent maintenant créer leurs propres espaces de stockage.

Repérage de documents

Dans Windows



- Parcours de la structure de classification hiérarchique, du dossier parent au dossier enfant. L'utilisateur doit se souvenir de l'endroit exact où le document est classé.

Dans Google Drive



- Moteur de recherche puissant et rapide, recherche plein-texte, troncature, recherche avancée
- Raccourcis
- Espaces de travail personnalisés
- Parcours de la structure hiérarchique de dossiers

Outils offerts par le STI

(Service de technologies de l'information)

Guides Google



Super-utilisateurs :
employés formés,
principalement pour
Gmail, mais aussi pour
les autres applications
Google

Ma Suite



Site Web comprenant
guides, procédures,
webinaires, courts
tutoriels, FAQ, etc.

Principaux défis

03



4 défis à relever

4 principaux défis

Dispersion de l'information

Multiplication des disques : problèmes de repérage et gestion du cycle de vie

Gouvernance

Besoin d'une stratégie



Sécurité

Respect des lois et sécurité de l'information

Résistance

Faire face à la résistance au changement

Dispersion de l'information

**Nombre de
disques
partagés**

Pour deux
arrondissements

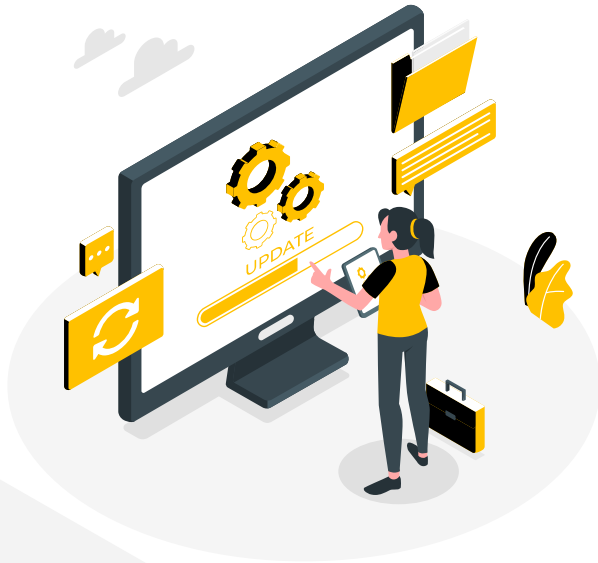
592

40

**Nbre de
lecteurs réseau**

Pour deux
arrondissements

Dispersion de l'information



- △ Les documents partagés, les pièces jointes et tous les nouveaux documents créés se retrouvent par défaut dans l'espace de stockage *Mon Disque*.
- △ L'utilisateur doit faire l'effort de les reclasser au bon endroit.
- △ De ses fonctionnalités avancées de recherche, Google Drive n'encourage pas la classification des documents.

Gouvernance de l'information

La gouvernance de l'information est une « stratégie, cadre interdisciplinaire composé de normes, processus, rôles et mesures qui tiennent les organisations et les individus responsables du bon traitement des actifs informationnels »

Définition ARMA International TR 22-2016



Sécurité de l'information



L'utilisateur est responsable de toutes les actions effectuées avec les appareils et services technologiques de la Ville. Il doit donc s'abstenir de transmettre toute information confidentielle ou nominative, réservée ou d'usage interne hors de l'environnement technologique de la Ville sans avoir obtenu préalablement l'approbation de la Ville.

Résistance au changement

La résistance au changement se traduit par plusieurs types de limitations. Il est important de mobiliser les gestionnaires pour favoriser le changement.



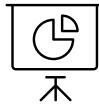
Personnelles



Organisationnelles



Technologiques



Formation



Suivi



Les principales solutions

Solutions adaptées

04

Fin du travail en silo

- Table de travail Suite Google
- Comité de coordination GED
- Comité de gestion documentaire



Des outils adaptés

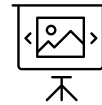
Procédures

Formations

Webinaires

Microsite

Utilisation des outils
conventionnels et des nouveaux
outils technologiques



En conclusion : Le rôle de l'archiviste municipal



Proactivité
Implication
Connaissances

Merci !

Des questions?



Bibliographie

- Bedford, N. (2016). *Webinar Best Practices. A summary of existing recommendations*. CFICE.
- Bergman, O., Whittaker, S. et Frishman, Y. (2019). Let's get personal: the little nudge that improves document retrieval in the Cloud. *Journal of Documentation*, 75(2), 379–396. <https://doi.org/10.1108/JD-06-2018-0098>
- Kareal, F. et J. Klema. 2006. *Adaptivity in e-learning*. Current Developments in Technology-Assisted Education. http://www.karlovi.cz/filip/adaptivity_in_e-learning.pdf
- Ménard, C. (2020). Gouvernance de l'information et des données, pour la performance et la conformité de l'entreprise. *Convergence*. https://archivistesqc.wordpress.com/2020/09/21/gouvernance_information/
- Montréal en statistiques. (Édition 2018). *Profil sociodémographique Recensement 2016 - Arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce*. http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATS_FR/MEDIA/DOCUMENTS/PROFIL_SOCIOD%C9MO_CD N-NDG%202016.PDF
- Richards, L. L. (2018). Records management in the cloud: From system design to resource ownership. *Journal of the Association for Information Science & Technology*, 69(2), 281–289. <https://doi.org/10.1002/asi.23939>
- Sujit K. B., Marguerite W. et Paul B. (2018) .E-learning, M-learning and D-learning: Conceptual definition and comparative analysis. *E-Learning and Digital media*. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2042753018785180>
- Ville de Montréal. (2020). *Synthèse - Résultats financiers pour l'exercice terminé le 31 décembre 2020*. https://portail-m4s.s3.montreal.ca/pdf/synthese_2020_vf2_spread.pdf
- Volda, A., Olson, J.S. et Olson, G.M. (2013, avril). *Turbulence in the clouds: challenges of cloud-based information work*. CHI 2013 Conference on Human Factors in Computing Systems, ACM, New York.