

Anne Klein

La notion d'évaluation et ses applications dans les différentes disciplines des sciences de l'information

©2010 par Anne Klein. Ce travail a été réalisé à l'EBSI, Université de Montréal, dans le cadre du cours SCI6112 – Évaluation des archives donné au trimestre d'Hiver 2010 par Yvon Lemay (remis le 16 avril 2010).

Table des matières

Table des matières.....	1
Introduction.....	1
1. Cadre de réflexion et méthodologie.....	2
1.1. Entrevues.....	2
1.1.1. La compréhension des besoins.....	2
1.1.2. La compréhension du contexte : le gouvernement fédéral.....	3
1.2. Revue de littérature : définitions et cadre théorique.....	4
1.2.1. Information et connaissance : définitions.....	4
1.2.2. La gestion des connaissances.....	5
2. La notion d'évaluation : bibliothécaires, gestionnaires de l'information et des connaissances, archivistes.....	6
2.1. Évaluation de l'information en bibliothéconomie.....	6
2.2. L'évaluation en gestion des connaissances.....	6
2.3. Les outils de l'évaluation archivistique.....	7
2.3.1. Les principes, valeurs et fonctions.....	7
2.3.2. Cycle de vie des documents et cycle de vie de l'information.....	7
3. Aboutissement du projet et conclusion sur les relations entre gestion documentaire et gestion des connaissances.....	9
3.1. Propositions au service de gestion des connaissances.....	9
3.1.1. Documents dupliqués.....	9
3.1.2. Documents non dupliqués.....	10
Conclusion.....	11
Bibliographie.....	12

Introduction

Bien qu'elle s'applique ici aux archives, la définition suivante résume les différentes questions posées par la fonction d'évaluation dans le champ des sciences de l'information :

[...A]cte de juger des valeurs que présentent les documents d'archives (valeur primaire et valeur secondaire) et de décider des périodes de temps pendant lesquelles ces valeurs s'appliquent auxdits documents dans un contexte qui tient compte du lien essentiel existant entre l'organisme (ou la personne) concerné et les documents qu'il(elle) génère dans le cadre de ses activités. (Couture 1996-1997, 3).

Les notions de valeur, de temporalité, de contexte et de créateur/utilisateur sont en effet centrales à toute réflexion relative à cette question. L'objectif est ici de savoir si l'utilisation d'outils d'évaluation des documents mis en place dans le domaine de l'archivistique peut être appliquée à un objet plus large qu'est l'information.

Ce travail prendra comme point de départ un cas réel proposé dans le cadre du cours de Gestion avancée des services d'information (SCI6314) dont la

problématique d'origine était formulée ainsi par le coordonnateur de la base de connaissances du bureau régional d'un organisme fédéral :

« Calendrier de conservation » des connaissances. Développement de critères à partir desquels maintenir à jour une base de connaissances (sur les jugements pertinents) à l'intérieur d'une fenêtre de pertinence et développement d'un processus appliqué à partir des outils technologiques disponibles.

Plus concrètement, il s'agissait de savoir s'il était possible d'intégrer, à terme, la gestion des connaissances et la gestion documentaire au sein de l'organisme.

À partir de ce travail pratique, une approche plus théorique et générale est envisagée. En effet, dans le cadre d'une réflexion portant sur les évolutions de l'archivistique dans l'environnement numérique, l'idée d'appliquer un outil archivistique à la gestion des connaissances laisse à penser quant à la place potentielle des archivistes en tant que professionnels de l'information. Parmi les défis qu'impose l'environnement numérique aux professionnels de l'information, la sélection et le maintien à jour des outils de travail quotidien semblent prendre une place grandissante dans les organisations. Nous proposons pour cela de mettre à contribution la fonction archivistique d'évaluation, notamment au travers de la notion de cycle de vie.

Associée aux entrevues qui ont été menées dans le cadre de ce cas pratique, une revue de littérature permet d'ouvrir une piste de réflexion tout en vérifiant nos hypothèses. Les entrevues ont pour objectif de comprendre les besoins et les attentes du service de Gestion des connaissances ainsi que le cadre institutionnel de la réflexion. Le travail mis en œuvre dans le cadre du cours de gestion sera au centre de nos préoccupations.

Dans un premier temps nous présenterons le cadre de réflexion et la méthodologie. Ensuite, après avoir posé les éléments théoriques ayant permis la mise en place d'un processus d'évaluation, nous reviendrons sur l'aboutissement du travail et les propositions qui ont été faites en matière d'évaluation de l'information à partir d'outils archivistiques.

1. Cadre de réflexion et méthodologie

1.1. Entrevues

Les différentes entrevues menées dans le cadre du travail de gestion ont permis d'abord de préciser notre mandat, d'appréhender la situation initiale ainsi que les besoins et attentes du service de gestion des connaissances. Plus tard, elles nous ont amené à bien comprendre le cadre institutionnel dans lequel s'inscrirait la réflexion. Plusieurs entretiens ont eu lieu, avec trois personnes différentes.

Notre interlocuteur privilégié a, bien entendu, été le coordonnateur de la base de connaissances de l'organisme. Nous avons aussi eu l'occasion de rencontrer l'experte en gestion des documents pour le bureau régional. Enfin, un entretien avec la bibliothécaire de l'École de bibliothéconomie et sciences de l'information de l'Université de Montréal, a permis de préciser les pratiques d'évaluation et de désherbage en bibliothèque.

1.1.1. La compréhension des besoins

La première rencontre avec le coordonnateur de la base de connaissances a permis de préciser ses besoins et attentes. Elle a aussi été l'occasion d'une première présentation du fonctionnement de la base et du service. Divers points sont ressortis de cette entrevue.

Pour commencer, un état de la situation a pu être fait. Au début des années 1990, une base de connaissances destinée aux employés de l'organisme a été mise en place. Elle vise à faciliter leur travail quotidien qui nécessite l'accès à

une information rendue fiable par une mise à jour périodique. D'autre part cette base devait permettre la prise de fonction rapide et confortable des nouveaux employés.

En 2000, un changement d'approche et de système de gestion a été opéré. La gestion des connaissances est alors envisagée comme une forme particulière de la bibliothéconomie. Quels que soient la forme et le support des documents, leur gestion est similaire. De plus, cette gestion documentaire soutient un accompagnement des utilisateurs en fonction de leurs besoins. En l'occurrence, la volonté du service est de soulager les employés dans les recherches qu'ils doivent effectuer pour appuyer leurs activités.

Si, d'un point de vue technique, l'alimentation de la base de connaissances est actuellement sous la responsabilité du service de la gestion du savoir, chacun des domaines d'expertise bénéficie d'une personne-ressource ou expert auquel les nouvelles informations sont envoyées pour validation et indexation. Ce fonctionnement entraîne l'existence de plusieurs taxonomies parallèles, l'une générale, les autres, propres aux groupes de travail, dites « expertes ». Ces dernières sont privilégiées à l'indexation générale qui est difficile à contrôler. Finalement, les taxonomies expertes permettent aujourd'hui la classification d'environ 10% des collections.

Les objectifs ont ainsi pu être précisés. D'abord, la base contenant plus de 100 000 documents, la pertinence de l'information pose un problème d'autant plus pressant que l'accroissement se fait à un rythme d'environ 200 documents traités chaque semaine. Cette évolution implique une mise à jour régulière et systématique du contenu. Dans l'optique de cette mise à jour, il a fallu réfléchir à un processus de sélection des documents existants et donc déterminer des critères de sélection. Ensuite, l'évaluation continue de l'information, tant par les utilisateurs au moment de la création et de l'utilisation des documents, que par les experts lors de l'alimentation de la base de connaissances, a été un autre objectif du travail. Cette forme d'évaluation devait permettre de contrôler l'information tout au long de son cycle de vie. Enfin, le dernier objectif était la gestion des taxonomies expertes et l'intégration des documents ne relevant d'aucune indexation dans un des systèmes existants.

1.1.2. La compréhension du contexte : le gouvernement fédéral

Dans le cadre de la *Ligne directrice sur la tenue des documents* (SCTC 2009), le calendrier de conservation des documents de l'organisme est en cours de révision. Une solution idéale du point de vue de la gestion documentaire voudrait que la gestion du contenu de la base de connaissances soit alignée sur le calendrier de conservation de la direction fédérale. Cependant, il a été impossible, malgré les différents entretiens, de savoir quelle orientation suivrait la révision du calendrier en termes de durées de conservation.

En effet, le cadre fédéral impose des conditions de gestion particulières. Ainsi, si la pratique québécoise de l'archivistique permet d'envisager la possibilité d'intégration des gestions documentaire, de l'information et des connaissances, le contexte fédéral, lui, rend un tel projet plus difficilement concevable. Les différentes composantes sont ici complètement indépendantes les unes des autres. D'abord, le terme « archives » ne recouvre que les archives historiques dont la gestion relève de Bibliothèque et archives du Canada (BAC) alors que la gestion des documents est placée sous la responsabilité de chaque organisme qui prend les décisions avec le soutien de BAC.

Cette distinction entre gestion documentaire et archives a des implications directes sur l'évaluation et la gestion des documents dans le cadre de la révision du calendrier de conservation. Ce dernier est élaboré, en concertation avec BAC, par chaque organisme qui détermine ses besoins et définit donc les durées de

conservation pour les stades actif et semi-actif. BAC, après une analyse fonctionnelle, détermine le sort final des documents. Les documents qui seront conservés à la fin de la période de semi-activité seront l'objet d'un transfert de propriété en même temps qu'ils changeront de statut pour devenir « archives ». Si les « documents » sont la propriété de l'organisme dont ils émanent et qui en assure la gestion, les « archives » sont la propriété de BAC et ne peuvent être rappelées par leur créateur.

De plus, un autre aspect s'ajoute, celui de la centralisation de la gouvernance fédérale. Même si chaque organisme est responsable de l'établissement de son calendrier de conservation pour les stades actif et semi-actif, c'est bien à l'échelon fédéral que les opérations d'évaluation sont menées et non pour chaque bureau régional. Le gouvernement canadien est organisé de manière à ce que chaque organisme ait des antennes provinciales n'ayant que peu d'autonomie. Les décisions sont donc discutées pour l'ensemble des bureaux régionaux et non bureau par bureau. Si un comité regroupant un représentant de chaque bureau régional est formé pour la révision du calendrier d'un organisme, tant que celui-ci n'est pas applicable, aucune information quant aux orientations qui président à son établissement n'est fournie au niveau provincial. Dans ces conditions, il est difficile d'envisager une intégration de la gestion de la base de connaissances à la gestion documentaire de l'organisme. La seule certitude quant à l'évolution possible du calendrier était que les durées de conservation seraient revues à la baisse dans la mesure où le stockage des documents semi-actifs impose un coût de plus en plus élevé.

Finalement, ces entrevues ont permis de déterminer les objectifs visés par le Service de la gestion des connaissances tout en mettant en lumière les limites aux possibilités envisageables. Il fallait pouvoir établir un processus de gestion de l'information contenue dans la base de connaissances tout au long de son cycle de vie. L'idée d'une règle de conservation spécifique aux documents de la base a été maintenue malgré les risques de la voir inapplicable.

1.2. Revue de littérature : définitions et cadre théorique

Ce travail pratique pose des questions d'ordre théorique qui dépassent largement le cadre dans lequel il a été effectué. Ainsi, si dans la littérature, les notions d'information et de connaissance sont nettement définies et distinctes, il s'avère que dans la pratique elles tendent à se confondre. En outre, la gestion des connaissances est, elle aussi, théoriquement établie comme discipline à part entière; or il apparaît qu'elle recoupe largement la gestion de l'information et qu'elle pourrait même être intégrée à la gestion des documents. Une revue de littérature permet de circonscrire le cadre de réflexions en arrêtant quelques définitions.

1.2.1. Information et connaissance : définitions

Pour commencer, comme le remarque Thomas Davenport : « data, information, and knowledge aren't easy to separate in practice » (1997, 9). Selon lui, il existe un continuum entre les données, l'information et la connaissance au cours duquel le degré d'intervention humaine augmente. Il reprend la définition de l'information de Peter Drucker : « data endowed with relevance and purpose » (Davenport 1997, 9). La connaissance est une « valuable information from the human mind. Includes reflection, synthesis, context » (Davenport 1997, 9). Dans un autre texte, il la définit comme une « information combined with experience, context, interpretation, and reflection » (Davenport et al. 1998, 44).

De leur côté, Ikujiro Nonaka et Hirotaka Takeuchi (1997, 75 *sq.*) distinguent et définissent les connaissances tacites et explicites :

La connaissance tacite est personnelle, spécifique au contexte et de ce fait, il est difficile de la formaliser et de la communiquer. La connaissance explicite ou « codifiée » se réfère à la connaissance qui est

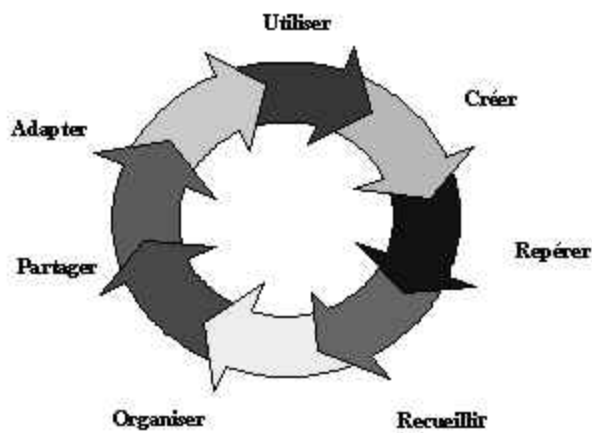
transmissible dans un langage formel, systématique. [...] Donc, la connaissance qui peut être exprimée sous forme de mots et nombres ne représente que la partie visible de l'iceberg du corps complet de connaissances. (Nonaka et Takeuchi 1997, 79)

Information et connaissance se distinguent tout en étant similaires par certains aspects. Différente de l'information, « la connaissance concerne la *croissance* et l'*adhésion*. La connaissance est fonction d'une situation, perspective ou intention particulière. [...] la connaissance, à la différence de l'information, concerne l'*action*. » (Nonaka et Takeuchi 1997, 78) Cependant, « la connaissance, comme l'information, a trait à une *signification*. » (Nonaka et Takeuchi 1997, 78)

Malgré ces différences, les termes « information » et « connaissance » seront ici, comme dans les divers entretiens avec le coordonnateur de la base de connaissances, utilisés de manière indistincte puisque le cœur de la réflexion est une base de connaissances. Autrement dit, les connaissances en cause au cours de ce travail sont des connaissances explicites, formalisées.

1.2.2. La gestion des connaissances

Les connaissances sont au cœur des processus décisionnels. Il s'agit donc de les organiser de manière à en faciliter le partage et l'utilisation. Les trois objectifs stratégiques de la gestion des connaissances sont la capitalisation, le partage, et la création de la connaissance. Le cycle de gestion des connaissances peut être formalisé de cette façon :



Source : O'Dell et Grayson 1998, 7.

On note que ce cycle, dont la représentation choisie est des plus classiques, ne comporte pas de phase d'évaluation.

Ce qui nous intéressera particulièrement pour ce travail est la phase de capitalisation des connaissances, c'est-à-dire le processus qui consiste à « analyser les connaissances accumulées, donc [...] se pencher sur ses actions passées et [...] y réfléchir. » (Ermine 2003, 25)

Notons finalement que le patrimoine des connaissances est invisible dans une organisation, son contenu est disséminé dans deux composantes essentielles. Le capital humain d'abord du fait des connaissances tacites. Le cerveau des employés est « de toute façon le "lieu de stockage" ultime [de la connaissance] avant son utilisation opérationnelle. [Ce capital] est à la fois collectif et individuel et vit à travers les réseaux du savoir de l'organisation » (Ermine 2003, 33). Le capital d'information ensuite, puisque les organisations accumulent des masses d'informations stockées dans des systèmes de plus en plus sophistiqués mais qui ne sont pas toujours aisées à trouver quand les employés en ont besoin.

Ces informations constituent une source de connaissances potentielles qui ne sont pas accessibles en tant que telles (Ermine 2003, 33-34).

En termes d'évaluation de la connaissance, les deux composantes sont complémentaires puisque l'évaluation de la validité des informations ne peut, en dernière instance, être effectuée que par le recours au « capital humain ».

2. La notion d'évaluation : bibliothécaires, gestionnaires de l'information et des connaissances, archivistes

2.1. Évaluation de l'information en bibliothéconomie

En bibliothéconomie et en sciences de l'information, le concept d'évaluation n'est pas univoque. Il a évolué au cours des années, et il s'est modifié avec l'émergence des sciences de l'information : très lié aux institutions quand il s'agissait d'évaluer des bibliothèques, il s'est étendu à l'évaluation de l'information même, quand le service d'information s'est appliqué à des groupes restreints de chercheurs ou d'utilisateurs. (Lajeunesse et Tabah, 1998, 37)

Un travail de lecture effectué dans le cadre du cours de Gestion avancée des services d'information a permis de mettre en lumière la réflexion des bibliothécaires et documentalistes en matière d'évaluation de l'information. La conclusion de ce travail est que :

Depuis les années soixante au moins les professionnels de l'information se questionnent sur la validité des informations qu'ils fournissent à leurs usagers et élaborent des outils d'évaluation du contenu des documents qu'ils ont à gérer. La question cruciale reste celle des critères ou indicateurs permettant cette évaluation. Tous semblent s'accorder sur le fait que la pertinence de l'information ou de la connaissance est fonction du contexte d'utilisation et que le contenu des documents a une temporalité qui lui est propre. [...] De leur côté, les chercheurs associés aux sciences et technologies visent à une participation toujours accrue tant des créateurs que des utilisateurs de la connaissance et de l'information dans le processus d'évaluation. (Klein 2010, 4-5)

Si de nombreuses études existent quant à la problématique de l'évaluation du contenu en bibliothéconomie, la plupart restent souvent très théoriques. Les politiques de développement des collections n'abordent que rarement la question de l'élagage. Selon la bibliothécaire que nous avons pu rencontrer, cet aspect est abordé de manière très empirique. Les critères d'évaluation sont les statistiques de consultations des documents et leur actualité. Ces dernières années, la réorganisation de l'espace des bibliothèques et l'environnement numérique amènent les bibliothécaires à s'interroger quant à la pertinence d'augmenter sans cesse le nombre d'ouvrages au détriment du nombre de place de travail et de postes informatiques.

2.2. L'évaluation en gestion des connaissances

De la même manière et pour d'autres raisons, la notion d'évaluation est apparue dans la littérature relative à la gestion des connaissances. Face à l'importance croissante du nombre d'informations disponibles dans les bases de données et systèmes de gestion, les professionnels ont, jusqu'à récemment, privilégié le développement de solutions technologiques améliorant l'organisation des contenus ou rendant la recherche plus efficace. Comme l'expliquent Hannah Standing Rasmussen et Nicole Haggerly (2008), le problème majeur soulevé par l'absence d'évaluation de la connaissance réside dans le fait d'obliger l'utilisateur de la base de connaissances à évaluer lui-même l'information. Le résultat de cet état de fait est que les usagers se détournent des bases de connaissances à cause de la perte de temps due à la recherche et à l'évaluation de l'information.

The practice of knowledge appraisal (KA) is a cognitive alternative to these technological solutions. [...] KA results in a better knowledge asset because it allows only the relevant, up-to-date, and correct to continue through the KM process of using or discarding, adapting, and recreating knowledge. (Standing Rasmussen et Haggerly 2008, 18)

Les auteures se penchant sur la question de l'évaluation de la connaissance le font à partir des recherches existant en bibliothéconomie. Les concepts qu'elles utilisent sont alors ceux de la gestion de l'information : « pertinence », information « à jour », « exactitude ». Les outils, tant théoriques qu'applicatifs, utilisés dans le domaine de l'archivistique pourraient permettre de préciser ces concepts.

2.3. Les outils de l'évaluation archivistique

La question se pose depuis longtemps de savoir comment évaluer les documents d'archives. Les archivistes, au fil des décennies, se sont dotés d'outils théoriques et pratiques propres à cette fonction.

2.3.1. *Les principes, valeurs et fonctions*

D'abord, comme l'explique Carol Couture (1996-1997, 17-21), cinq principes régissent l'évaluation des archives. Les archivistes, pour évaluer un document, établissent le degré auquel celui-ci constitue ou non une preuve des activités de l'ensemble de la société. Il s'agit de déterminer si le document démontre l'appartenance du créateur à la société et en quoi le geste qu'il a posé en créant le document est représentatif de son activité. Un autre principe que l'archiviste se doit de respecter est l'objectivité et la contemporanéité du jugement, c'est-à-dire que le document doit être considéré en fonction des valeurs qui lui sont contemporaines et non en fonction des valeurs ayant cours au moment de l'évaluation, si cette dernière est effectuée à une période différente de celle de création. De plus, les liens entre l'évaluation et les autres fonctions archivistiques doivent être respectés, l'évaluation est une opération à caractère holistique. Il s'agit alors, pour l'archiviste, de ne jamais perdre de vue que l'ensemble des fonctions archivistiques dépendent de l'évaluation puisque celle-ci permet de déterminer la constitution finale des fonds. Les derniers principes dictant le jugement de l'archiviste sont l'équilibre qui doit être maintenu entre, d'une part les finalités de gestion et les finalités patrimoniales, et d'autre part le contexte de création et le contexte d'utilisation (Couture 1996-1997, 17-21).

Ensuite, l'évaluation étant « l'acte de juger des valeurs que présentent les documents d'archives » (Couture 1996-1997, 3), les archivistes ont défini ces valeurs qui permettent d'asseoir le jugement. Elles sont, selon Theodore Schellenberg (1956), de deux ordres et se distinguent par les fonctions qu'elles couvrent. La valeur primaire des documents est celle qui leur est reconnue essentiellement aux stades actif et semi-actif. Le document a alors des fonctions de preuve administrative, légale ou financière. La valeur secondaire est relative aux fonctions informative et testimoniale des documents. Ces valeurs sont nécessairement éclairées par les notions de contenu et de contexte (Couture 1998, 12-14).

2.3.2. *Cycle de vie des documents et cycle de vie de l'information*

Liée aux valeurs et fonctions attribuées aux documents d'archives, l'approche des « trois âges » rend compte du cycle de vie des documents. Cette approche, admise par la majorité des archivistes, admet que « tout document d'archives passe par une ou plusieurs périodes caractérisées par la fréquence et le type d'utilisation qui en est faite. » (Couture 1994, 95) Ces périodes sont au nombre de trois. La période d'activité correspond au moment où les documents sont un soutien quotidien aux activités du créateur, durant celle de semi-activité les

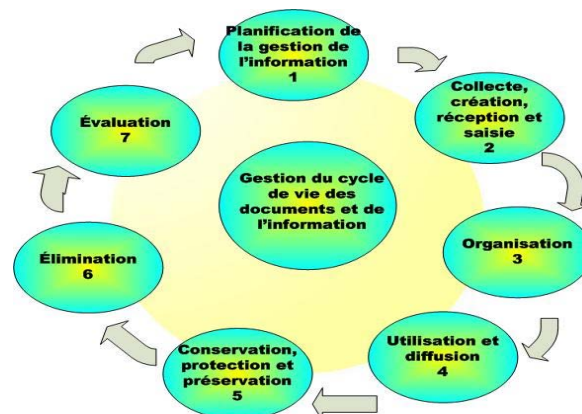
documents sont conservés pour des raisons liées à la valeur primaire mais ne sont pas utilisés de manière fréquente. Enfin, la période dite d'inactivité est celle où les documents n'ont « plus de valeur prévisible pour l'organisation qui les a produits » (Couture 1994, 100). C'est au moment de l'entrée au stade inactif que les documents sont éliminés, triés ou conservés de manière définitive.

Cette approche est intimement liée à l'établissement du calendrier de conservation qui en constitue l'aspect pratique. Le calendrier est « un instrument de gestion [...] qui regroupe les règles de conservation dont se dote une institution pour rationaliser la conservation des archives » (Couture 1999, 117). Une règle de conservation est « une norme fixée à partir du jugement que l'on porte sur les valeurs primaire et secondaire que présentent les archives. » (Couture 1999, 117)

L'élaboration du calendrier de conservation nécessite d'une part une analyse des besoins, d'autre part d'équilibrer les volets conservation et élimination du processus de sélection (Couture 1999, 118).

En ce qui concerne la gestion de l'information et celle des connaissances, Ian E. Wilson, alors archiviste national du Canada, écrivait en 2000 que la gestion des documents du gouvernement, tant aux stades actif et semi-actif qu'inactif, entrainait pleinement dans ses attributions. Il expliquait que les Archives nationales du Canada avaient développé des standards et des processus de gestion des documents institutionnels et qu'elles conseillaient les services en termes de conservation et de politique en matière d'information (Wilson, 2000, 27). Selon lui, les archivistes, de par leur connaissance du milieu dans lequel ils opèrent et des documents (structure et fonction) produits dans ce milieu, tout autant que du fait de leurs compétences en matière de gestion des documents (évaluation, description, classification), sont « the quintessential knowledge worker » (Wilson 2000, 33).

BAC présente ainsi le cycle de vie de l'information sous-tendu par celui des documents :



Source : BAC 2006.

L'intérêt réside ici, non pas dans la septième étape dite « évaluation », qui concerne en fait l'évaluation du programme de gestion, mais dans la sixième : « Élimination ». Selon Bibliothèque et archives du Canada :

les méthodes d'élimination assurent la disponibilité de documents encore utiles, évitent des arriérés coûteux en matière d'entreposage et permettent de transférer aux archives des documents présentant un intérêt historique. (BAC, 2006)

Il est intéressant de noter que l'accent est ici mis sur l'élimination des documents et non sur leur évaluation qui n'est pourtant pas absente du processus de gestion.

Cette conception de la gestion des documents et de l'information, qui insiste sur l'importance de l'élimination des documents après leur conservation à des

fins de gestion administrative, permet de s'interroger sur la place donnée au stade semi-actif dans la gestion des documents électroniques. En effet, là où les documents papier nécessitent une gestion à cause du coût d'entreposage, l'environnement numérique permet de stocker l'intégralité des documents. L'organisation d'un système de gestion des documents semi-actifs visant à alléger le processus au moment de la sélection des archives définitives est donc, jusqu'à maintenant, une question qui reste en suspens.

Comme le note Carol Couture (1998), les critères permettant la sélection des documents ne sont opérants que lors de l'organisation des archives définitives :

Pour des documents d'archives, un critère d'évaluation est une caractéristique, un point de repère qui permet de juger de leur valeur primaire et/ou secondaire et, partant, de leur fonction de preuve et/ou de témoignage. [...] Il faut noter cependant le caractère unidimensionnel de la majorité des critères qui existent actuellement. Ainsi, tous ces critères (ou presque) ne permettent de juger que de la valeur secondaire. (Couture 1998, 15)

Finalement, la question qui se pose lorsque l'on parle de « calendrier de conservation des connaissances » est directement liée au manque de précision de la définition du stade semi-actif des documents électroniques. Si cette étape était l'objet d'une réelle gestion permettant l'élimination progressive de la masse de documents, l'information contenue dans une base de connaissances pourrait être évaluée au prisme du calendrier de conservation global de l'organisme.

3. Aboutissement du projet et conclusion sur les relations entre gestion documentaire et gestion des connaissances

Suite aux différentes lectures, une liste de critères a été suggérée, établie essentiellement à partir de ceux utilisés en bibliothéconomie. Ensuite, des propositions relatives au contexte d'application ont pu être faites au service de gestion des connaissances en prenant en considération la dimension archivistique.

3.1. Propositions au service de gestion des connaissances

La première option est la mise en place d'un processus de sélection de l'information et de validation dans l'éventualité d'un fonctionnement autonome de la gestion des connaissances à partir de copies des documents originaux. La seconde option est, dans le cas où il serait impossible de travailler avec des copies, l'établissement d'une règle supplémentaire pour le calendrier de conservation en cours de révision et qui concernerait exclusivement les documents utilisés par le service de gestion des connaissances.

3.1.1. Documents dupliqués

Le contenu de la base de connaissances pourrait donc être évalué et indexé de manière continue grâce à un processus mettant à contribution à la fois les personnes-ressource de chaque domaine et les utilisateurs de la base. D'abord, les employés du service de la gestion du savoir pourraient sélectionner les documents potentiellement obsolètes grâce à des critères établis en amont, soit : les statistiques de consultation, les dates, les types de ressources et, éventuellement, les thématiques. Les termes d'indexation utilisés en gestion documentaire pour le calendrier de conservation pourraient être utilisés pour les documents ne relevant d'aucune indexation experte. Ceci aurait l'avantage de donner la possibilité d'arrimer la base de connaissances au calendrier de conservation de l'organisme et donc serait un moyen d'intégration de la base au système de gestion des documents. Ensuite, les personnes-ressource ou experts continueraient, d'une part de valider et d'indexer les documents nouveaux,

d'autre part elles seraient en charge de l'indexation des nouveaux documents soumis par les auteurs et de la validation des informations sélectionnées par les employés de la gestion du savoir.

Enfin, la contribution des utilisateurs de la base pourrait être de différentes natures :

- Les auteurs pourraient être mis à contribution pour l'indexation de leurs propres documents grâce à l'emploi des métadonnées tel qu'il est préconisé par le service de la gestion de l'information au niveau fédéral. De plus, ils pourraient participer à la validation de leurs documents existant dans la base de connaissances.
- Les utilisateurs seraient amenés à contribuer au partage du savoir par le signalement de documents devenus non pertinents.

Ce système permettrait d'impliquer l'ensemble des utilisateurs de la base de manière simple tout en ayant toujours des personnes-ressource faisant le lien entre le service de gestion du savoir et les utilisateurs. Cette solution, bien que nécessitant une certaine autonomie du service de gestion du savoir par rapport à la gestion documentaire, assurerait une véritable gestion de l'information contenue dans la base qui serait élaguée régulièrement, ne générant donc pas une masse documentaire inutile.

3.1.2. Documents non dupliqués

Dans le cadre de la révision de la politique de gestion de l'information au niveau fédéral, le calendrier de conservation des documents du ministère est en cours de mise à jour et l'implantation d'un système gérant exclusivement des documents originaux est envisagée. Il s'agirait alors de bannir toute copie du système de gestion. La base de connaissances fonctionnerait donc avec de simples liens vers les documents stockés dans le système central.

Si cet axe est maintenu, le risque majeur en matière de gestion du savoir est l'élimination de contenu utile. En effet, l'objectif de la gestion documentaire est « d'atteindre un maximum de documentation avec un minimum de documents. » (Booms 2001, 36). Dans cette optique, un nombre minimal de documents sont conservés au-delà de leur utilité administrative. Il est aussi à noter que les dossiers transférés à Bibliothèque et Archives du Canada (BAC) subissent un transfert de propriété au profit de BAC et ne peuvent être rappelés. Il convient donc d'être prudent dans l'établissement des délais de conservation concernant les documents utilisés par les usagers de la base de connaissances.

En effet, dans une optique de gestion du savoir, le contenu le plus utile n'est pas nécessairement le plus récent et la valeur historique de l'information a un intérêt pour le travail quotidien des juristes utilisateurs de la base de connaissances. Selon le calendrier en vigueur actuellement, les documents sont conservés en moyenne de 25 à 30 ans au stade semi-actif. Cependant, si les durées de conservation étaient revues à la baisse, il faudrait pouvoir s'assurer de la disponibilité des documents et de l'information qu'ils contiennent sur le long terme. Les principales questions à régler sont donc les suivantes :

- Les durées de conservation établies pour la gestion documentaire et dans le cadre de la macro-évaluation ne concernent pas tous les documents mais seulement ceux considérés comme les plus importants et les plus représentatifs d'une activité. Les informations utiles aux juristes se retrouvent-elles dans les documents conservés pour de longues durées ?
- Certains dossiers (Commissions et proclamations ; Associations d'avant-projet juridique ; Dossiers du bureau de codification administrative) n'ont « aucune exigence d'archivage » de la part de BAC, leur élimination avant un laps de temps de 25 ans pourrait éventuellement poser problème.

- Si les délais de conservation étaient abaissés, pourrait-on toujours accéder à l'information nécessaire au travail des juristes ?

Pour répondre à ces questions, un travail en étroite collaboration des services de gestion des documents, de gestion du savoir et de gestion de l'information s'avère indispensable. Il pourrait permettre d'ajouter une règle au calendrier de conservation des documents du ministère. Cette règle concernerait une liste de documents présélectionnés par le service de gestion du savoir, seul à même de déterminer la durée d'utilisation des documents nécessaires au bon fonctionnement des services juridiques du ministère. Il pourrait être admis qu'un emplacement dévolu au service de la gestion des connaissances puisse être ouvert sur le serveur de stockage du service de la gestion des documents et que les documents seraient conservés un certains laps de temps défini grâce au partenariat des différents services.

Conclusion

Le cas pratique proposé dans le cadre du cours de Gestion avancée des services d'information proposait la mise en place d'un « calendrier de conservation des connaissances ». L'objectif principal du travail était le maintien à jour d'une base de connaissances. Pour cela, un processus de sélection des documents alimentant la base a été établi qui permet l'évaluation continue de l'information grâce à la gestion des différentes taxonomies utilisées tant par les utilisateurs que par les employés du service.

Ce travail a mis en lumière plusieurs aspects relatifs à l'évaluation et aux liens entretenus par les différents professionnels des sciences de l'information. D'abord, la nécessité d'un travail collaboratif, tel qu'il est prôné par la gestion des connaissances, entre les archivistes d'une part, et les créateurs et utilisateurs des documents d'autre part, est apparue comme essentielle. Pour cette raison, la gestion intégrée des documents, telle qu'elle est pratiquée au Québec, semble être un moyen potentiel d'organiser à la fois les documents, l'information et le savoir d'une organisation.

La pratique québécoise, parce qu'elle se préoccupe de l'ensemble du cycle de vie des documents et qu'elle s'appuie sur une analyse des besoins, devrait permettre une meilleure gestion des documents semi-actifs en lien avec les besoins des utilisateurs. Dans une perspective de gestion centralisée telle qu'elle existe dans le cadre fédéral, il est plus difficile de répondre aux besoins des utilisateurs puisque la vision est, comme le note Daniel Ducharme (2001-2002, 45), « from the top to the bottom ».

La revue de littérature a permis de mettre en lumière que la notion d'évaluation, récente en bibliothéconomie et en gestion de l'information et des connaissances, émerge avec la prise de conscience de problèmes devenant aigus dans l'environnement numérique. Le nombre des documents pouvait jusque là être limité par leur matérialité mais le passage au numérique a engendré une accumulation telle que la gestion de leur contenu est devenue problématique. D'un autre côté, cette notion centrale dans la pratique des archivistes ne semble pourtant pas régler la question de l'organisation des documents électroniques au stade semi-actif qui est pourtant cruciale pour le bon fonctionnement des organisations. Les préoccupations des gestionnaires de l'information et des connaissances quant à l'obsolescence et à l'accessibilité de l'information recourent donc largement la question de la gestion des documents semi-actifs d'un organisme que les archivistes auraient avantage à prendre plus particulièrement en considération dans le contexte numérique.

Pour conclure, si les dispositifs théoriques et applicatifs de l'archivistique peuvent être adaptés à la gestion d'une base de connaissances, certains outils de gestion de l'information et des connaissances pourraient être utilisés avec profit par les archivistes. Ainsi, les critères d'évaluation de contenu et les moyens

d'évaluation continue mettant à profit les connaissances des utilisateurs en gestion de l'information pourraient être appliqués pour la gestion des documents semi-actifs. Dans le même ordre d'idées, la gestion des connaissances s'est dotée d'outil de formalisation des connaissances tacites qui pourraient, dans certains contextes, être utilisés dans le domaine des archives. Les archives orales pourraient, par exemple, être collectées par les moyens du *story telling* tel qu'il est utilisé en gestion des connaissances. Finalement, les distinctions aujourd'hui encore très marquées entre archivistes, bibliothécaires et gestionnaires de l'information posent question dans l'environnement numérique puisque ces professionnels se trouvent confrontés à des problèmes de plus en plus similaires. Or, si chaque profession possède bien des outils qui lui sont propres, aucune ne saurait, à elle seule, relever les défis posés par le numérique. Une réflexion quant à une forme de mise en commun des savoir-faire mériterait d'être menée et des échanges plus réguliers entre professionnels des différentes disciplines seraient un atout majeur pour l'ensemble du domaine.

Bibliographie

- BAC (Bibliothèque et archives du Canada). 2006. Gestion du cycle de vie des documents et de l'information. In *Bibliothèque et archives du Canada*. <<http://www.collectionscanada.gc.ca/gouvernement/produits-services/007002-2012-f.html>> (consultée le 11 avril 2010).
- Booms, Hans. 2001-2002. Ordre social et constitution du patrimoine archivistique : À propos de l'évaluation des sources d'archives. *Archives* 33, no 3-4 : 7-44. <http://www.archivistes.qc.ca/revuearchives/vol33_3-4/33-3-4-booms.pdf> (consultée le 10 mars 2010).
- Couture, Carol. 1994. Le cycle de vie des documents d'archives. In *Les Fondements de la discipline archivistique*, sous la dir. de Jean-Yves Rousseau et Carol Couture. Collection Gestion de l'information. Sainte-Foy, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Couture, Carol. 1996-1997. L'évaluation des archives : état de la question. *Archives* 28, no 1: 3-21. <http://www.archivistes.qc.ca/revuearchives/vol28_1/28-1-couture.pdf> (consultée le 21 janvier 2009).
- Couture, Carol. 1998. Les fondements théoriques de l'évaluation des archives. In *L'évaluation des archives : des nécessités de la gestion aux exigences du témoignage*, 3^e Symposium en archivistique organisé par le Groupe interdisciplinaire de recherche en archivistique (GIRA), à l'Université de Montréal, le 27 mars 1998, 7-26. <http://www.gira-archives.org/documents/GIRA_1998.pdf> (consultée le 20 janvier 2010).
- Couture, Carol et al. 1999. *Les fonctions de l'archivistique Contemporaine*. Sainte-Foy [Que.]: Presses de l'Université du Québec.
- Davenport, Thomas H. 1997. *Information ecology : Mastering the information and knowledge environment*. New York : Oxford University Press.
- Davenport, Thomas H. et al. 1998. Successful knowledge management projects. *Sloan management review* 39, no 2: 43-57.
- Ducharme, Daniel. 2001-2002. La macro-évaluation des archives : l'expérience canadienne. *Archives* 33, no 3-4. <http://www.archivistes.qc.ca/revuearchives/vol33_3-4/33-3-4-ducharme.pdf> (consultée le 11 avril 2010).
- EBSI (École de bibliothéconomie et des sciences de l'information). 2002. *Terminologie de base en sciences de l'information : volets 1 et 2*. <<http://www.ebsi.umontreal.ca/termino/index.htm>> (consultée le 10 avril 2010).
- Ermine, Jean-Louis. 2003. *La gestion des connaissances*. Paris : Lavoisier.

- Klein, Anne. 2010. *Résumé critique 1 : évaluer l'information*, 5 p. Travail réalisé à l'EBSI, Université de Montréal, dans le cadre du cours SCI6314 – Gestion avancée des services d'information donné au trimestre d'Hiver 2010 par Carole Brouillette.
- Lajeunesse Marcel et Albert Tabah. 1998. L'évaluation en bibliothéconomie et en sciences de l'information : approches diverses. In *L'évaluation des archives : des nécessités de la gestion aux exigences du témoignage*, 3^e Symposium en archivistique organisé par le Groupe interdisciplinaire de recherche en archivistique (GIRA), à l'Université de Montréal, le 27 mars 1998, 7-26. <http://www.gira-archives.org/documents/GIRA_1998.pdf> (consultée le 10 mars 2010).
- Nonaka, Ikujiro et Hirotaka Takeuchi. 1997. *La connaissance créatrice : la dynamique de l'entreprise apprenante*. Paris : De Boeck Université.
- Oberhofer, Cecilia. 1993. Information use value: a test on the perception of utility and validity. *Information Processing and Management* 29, no 5 : 587-600.
- O'Dell, Carla et C. Jackson Grayson. 1998. *If only we knew what we know*. New York : The Free Press.
- Schellenberg, Theodore R. 1999. The Appraisal of Modern Records [Web version based on: T. R. Schellenberg, The Appraisal of Modern Records, *Bulletins of the National Archives*, no 8 (October 1956). <<http://www.archives.gov/research/alic/reference/archives-resources/appraisal-of-records.html>> (consultée le 11 avril 2010).
- SCTC (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada). 2009. *Ligne directrice à l'intention des employés fédéraux : Rudiments de la gestion de l'information (GI)*. <<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16557§ion=text#Structure>> (consultée le 30 mars 2010).
- SCTC (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada). 2009. *Ligne directrice sur la tenue des documents*. <<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16552§ion=text>> (consultée le 30 mars 2010).
- Simonnot, Brigitte. 2007. Évaluer l'information, *Documentaliste-Sciences de l'information* 44 no 3 : 210-216.
- Standing Rasmussen, Hannah et Nicole Haggerly. 2008. Knowledge Appraisal and Knowledge Management Systems : Judging What We Know. *Journal of Organizational & End User Computing* 20, no 1: 17-34.
- Van der Sluijs, Jeroen et al. 2006. Évaluation de la qualité de la connaissance dans une perspective délibérative. *Les cahiers du C3ED*, no 06.03. MediHAL[hal-00305442 – version 1] <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/30/54/42/PDF/Cahier_06.03.pdf> (consultée le 21 février 2010).
- Wilson, Ian E. 2000. Information, knowledge, and the role of the archivist. *The Canadian Journal of information and library science* 25, no 1 : 19-34.