

Université du Québec à Rimouski

Confidentialité et accès

dans le cadre de la gestion de l'information administrative

Enjeux éthiques et proposition de jalons d'une réflexion éthique

Mémoire

présenté à

l'Université du Québec à Rimouski

comme exigence partielle du programme de

Maîtrise en éthique

Par

Line Leclerc

Juillet 2007

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À RIMOUSKI  
Service de la bibliothèque

Avertissement

La diffusion de ce mémoire ou de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire « *Autorisation de reproduire et de diffuser un rapport, un mémoire ou une thèse* ». En signant ce formulaire, l'auteur concède à l'Université du Québec à Rimouski une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de son travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, l'auteur autorise l'Université du Québec à Rimouski à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de son travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits moraux ni à ses droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, l'auteur conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont il possède un exemplaire.

**« UN HOMME QUI N'EST PAS INFORMÉ EST UN SUJET  
UN HOMME INFORMÉ EST UN CITOYEN »**

*A. Sauvy*

## AVANT-PROPOS

La perspective de choisir d'explorer la thématique de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans le cadre d'un mémoire de maîtrise en éthique s'est présentée comme une possibilité puisque depuis environ 20 ans j'oeuvrais dans ce milieu. Plusieurs éléments comme l'évolution des techniques et technologies ainsi que la révision de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* annonçaient des possibilités de recherche intéressantes pour la société de l'information dans laquelle nous vivons.

Ce mémoire n'aurait pas existé sans l'aide et le soutien de plusieurs personnes. Tout d'abord, M. Guy Giroux qui a accepté la direction de cette recherche et qui a été un conseiller de première classe. Un merci spécial à mon conjoint et à mon fils pour avoir su me comprendre au cours de la grande aventure qu'a été l'élaboration de ce mémoire.

Je voudrais aussi remercier le corps professoral de l'Université du Québec à Rimouski ainsi que toutes les personnes ayant participé soit à l'étude par questionnaire ou soit aux deux forums de discussion.

Puisse ce mémoire inspirer la pratique et le développement de l'autonomie des acteurs de la gestion de l'information administrative. C'est le legs que je fais à la profession que j'ai quittée en 2006.

## RÉSUMÉ

Ce mémoire se veut une base de réflexion pour une conduite éthique chez les gestionnaires de l'information administrative oeuvrant pour l'État québécois.

Une approche éthique de la gestion de l'information administrative a été adoptée afin d'identifier les valeurs entourant la pratique, en concomitance avec les principes de l'accès et la protection des informations dans la fonction publique québécoise. Également, ce mémoire vise à identifier les enjeux éthiques (particulièrement les valeurs essentielles) qui se rapportent à la pratique du gestionnaire de l'information administrative, alors qu'un énoncé de valeurs pouvant orienter les pratiques en cause est peu promu. Et enfin, il a pour objet de lancer une réflexion éthique permettant d'établir des jalons pouvant inspirer l'interprétation d'un « code » d'éthique, voire sa révision, le cas échéant.

Intervenant essentiel des rouages de la société de l'information, le gestionnaire de l'information administrative, en s'inspirant de cette réflexion, pourra bonifier son rôle d'acteur de la chaîne informationnelle et développer son sens éthique.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>AVANT-PROPOS</b> .....	iii
<b>RÉSUMÉ</b> .....	iv
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	v
<b>LISTE DES TABLEAUX</b> .....	viii
<b>INTRODUCTION</b> .....	1
 <b>CHAPITRE PREMIER</b>	
<b>PRÉSENTATION</b>	
1.1 État des connaissances.....	4
1.2 Objectifs de la recherche.....	8
1.3 Méthodologie et aspect lexical.....	10
 <b>CHAPITRE DEUX</b>	
<b>CONTEXTUALISATION – ACCÈS ET PROTECTION</b>	
2.1 Définition du rôle du gestionnaire de l'information.....	16

<b>2.2 Description des contextes passé et actuel – Éléments socio-historiques.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 Introduction aux normativités en place.....</b>	<b>25</b>
<b>2.4 Identification spontanée des valeurs en jeu.....</b>	<b>29</b>

## **CHAPITRE TROIS**

### **ANALYSE ÉTHICOLOGIQUE ET RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES GESTIONNAIRES DE L'INFORMATION ADMINISTRATIVE**

<b>3.1 L'instance légitimatrice.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 L'instance axiologique.....</b>	<b>37</b>
<b>3.3 L'instance régulatrice.....</b>	<b>46</b>
<b>3.4 L'instance pratique.....</b>	<b>49</b>
<b>3.5 Contextualisation des observations.....</b>	<b>53</b>
<b>3.6 Évaluation des observations.....</b>	<b>55</b>

## **CHAPITRE QUATRE**

### **RÉFLEXION ÉTHIQUE ET JALONS POUR L'INTERPRÉTATION, VOIRE LA RÉVISION, D'UN GUIDE OU «CODE» DE CONDUITE ÉTHIQUE**

<b>4.1 Réflexion et enjeux éthiques.....</b>	<b>57</b>
<b>4.2 Jalons pour un guide ou « code » de conduite.....</b>	<b>70</b>

<b>CONCLUSION.....</b>	<b>76</b>
------------------------	-----------

<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>81</b>
---------------------------	-----------

## **ANNEXES**

<b>Annexe 1 – Questionnaire.....</b>	<b>89</b>
<b>Annexe 2 – Forum de discussion.....</b>	<b>97</b>
<b>Annexe 3 – Communiqué de presse de l’UNESCO.....</b>	<b>106</b>

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Âge des participants	p.32
Tableau 2	Diplômation	p.32
Tableau 3	Légitimateur	p.37
Tableau 4	Identification des valeurs	p.38
Tableau 5	Valeurs de la profession	p.41
Tableau 6	Valeurs de l'accès à l'information et la protection des renseignements	p.43
Tableau 7	Valeurs entourant la notion d'archives	p.44
Tableau 8	Valeurs entourant la notion de technologie	p.46
Tableau 9	Pratiques admises	p.52
Tableau 10	Pratiques prohibées	p.53
Tableau 11	Sexe des sondés et des participants	p.53
Tableau 12	Suggestions de rédaction	p.74

## INTRODUCTION

L'étude des problèmes de confidentialité et d'accès dans le cadre de la gestion des informations administratives favorisera, dans le présent mémoire, une réflexion éthique orientée par des questions déterminées qui permettront de faire ressortir les valeurs essentielles et des enjeux éthiques du travail de gestionnaire de l'information administrative, dans une fonction publique québécoise en pleine mutation informationnelle.

Elle permettra notamment d'identifier les enjeux éthiques qui se rapportent à la pratique de la gestion de l'information administrative, alors qu'un énoncé de valeurs pouvant l'orienter est peu promu. Aussi, sera-t-il question de présenter une réflexion qui débouchera sur l'établissement de jalons éthiques servant à interpréter, si ce n'est à réviser, un guide ou « code » d'éthique de la gestion de l'information administrative.

Avant même de parler d'accès et de protection, l'information administrative doit passer par un traitement technique qui permet de la retrouver, l'utiliser, la diffuser, la déclasser ou la conserver. La durée de vie de chacune des séries documentaires est évaluée par l'organisme et approuvée par les Archives nationales du Québec afin d'assurer la disponibilité administrative ou historique des documents de l'État.

De plus, une nouvelle notion du document s'implante peu à peu à l'aide des technologies de l'information amenant une information hybride – électronique et papier – remodelant les questions d'accès à un document. Déménagé d'un lieu dit « privé » (le bureau), il est aujourd'hui disponible à un plus large « public » grâce aux multiples possibilités de connexion des réseaux informatiques.

Depuis juin 2002, l'administration des ressources informationnelles au gouvernement du Québec fait l'objet d'un cadre de gestion prévoyant une démarche qui, entre autres, favorise leur utilisation optimale afin de soutenir les orientations gouvernementales visant la création d'une administration électronique qui a pour but d'améliorer la prestation des services aux citoyens et entreprises. Ce cadre sous-tend aussi l'adhésion des gestionnaires à cette approche de gestion des ressources informationnelles.

Au printemps 2004, la Commission de la culture recommandait, pour faire suite à la révision quinquennale de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, la publication automatique des documents de l'État.

Ce qui allait amener, dans un deuxième temps, la recommandation par la Commission de l'utilisation des outils de gestion documentaire, comme la liste des dossiers reliés au plan de classification afin de planifier cette publication de l'information.

Ce qui permettra aux gestionnaires de l'information administrative de jouer un rôle plus actif au sein des équipes informationnelles. Une détermination des valeurs et enjeux éthiques, qui guideront par ailleurs leurs pratiques dans l'optique de la modernisation de la fonction publique et des nouvelles orientations de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, devient alors une clé de la pratique professionnelle en gestion de l'information administrative. La valeur garante de ce qu'il importe de faire se présentant comme un guide plus inspirant pour la pratique dans l'application des normativités en jeu.

Cependant, deux des conditions importantes de la pratique éthique à l'intérieur d'une profession sont la reconnaissance de celle-ci et la présence d'éléments favorables au développement d'une autonomie responsable chez les travailleurs concernés. Certains principes de la modernisation de la fonction publique s'énoncent en ce sens.

Toutefois, dans la pratique quotidienne, plus on descend dans la hiérarchie et moins la responsabilisation fait œuvre. On devrait pourtant la sentir à tous les niveaux, car moins une personne assume de responsabilités dans sa pratique professionnelle, moins l'adhésion aux valeurs devient importante au profit des normativités.

## CHAPITRE PREMIER

### **PRÉSENTATION DE LA RECHERCHE**

#### **1.1 État des connaissances**

Les différents enjeux présentés dans la littérature concernant la gestion de l'information, l'accès à l'information ou la protection de la vie privée se présentent surtout dans leur volet technologique. La crainte d'un « Big Brother » ou l'introduction de nouveaux modèles de communication développés par l'apport de la technologie sont parmi les principaux sujets traités par les chercheurs.

La thématique de la vie privée a été abordée dans les ouvrages en lien avec les aspects socioculturels et techniques de la société de l'information. À l'ère de la connaissance, l'information est devenue le nerf de la guerre. Elle circule planétairement à toute vitesse et en toute liberté. Pierre Tabatoni et le groupe d'études Société d'information et vie privée (SIVP) dans ses cahiers sur la protection de la vie privée dans la société de l'information traite de la vie privée sous ses aspects culturels, institutionnels, juridiques, économiques et techniques en France, mais aussi en Europe et aux États-Unis.

« Depuis Rome, nos pratiques sociales ont progressivement installé le sentiment de vie privée au cœur de nos cultures, mais le parcours n'a pas été linéaire. [...] Dans les débats contemporains, les définitions de la vie privée se réfèrent le plus souvent aux valeurs de liberté et de dignité des personnes dont elle est une expression. [...] L'expression si courante aujourd'hui de *société d'information*, se réfère d'abord aux effets des innovations dans les techniques informatiques et de télécommunications, sous ses formes numérisées, interactives, très rapides, et d'accès banalisé. Elles ouvrent considérablement l'accès à l'information, à coût très faible, par tous ceux qui en saisissent l'usage. C'est donc tout le domaine de l'expression et de la communication qui est transformé : il est au cœur de la vie privée, et de l'exercice des libertés.»<sup>1</sup>

Le droit à l'information et le droit à la vie privée garantis par la *Charte québécoise des droits et libertés* sont certes importants. Cependant, Pierre Trudel apporte une nuance à la notion de renseignement personnel.

« Le résultat de ce glissement a été d'assimiler tout renseignement sur une personne à sa vie privée et de protéger cette dernière en censurant sans distinction tous les renseignements personnels relatifs à une personne. [...] À bien des égards, les revendications pour renforcer la protection des renseignements personnels sont souvent devenues des revendications pour protéger d'inconvénients inhérents à la vie sociale, non pour assurer la protection de la vie privée. »<sup>2</sup>

De cette nuance découle l'importance d'indexer les documents afin de déterminer ce qui est personnel et ce qui est public afin que la protection de l'information ne devienne pas un moyen de couvrir son confort social.

---

<sup>1</sup> Groupe d'études Société d'information et vie privée. Tabatoni, Pierre, dir. (2000). La protection de la vie privée dans la société d'information : L'impact des systèmes électroniques d'information. Tome 1. Paris : Presses universitaires de France. p. 3.

<sup>2</sup> Pierre Trudel (Page consultée le 23 avril 2005) Repenser l'équilibre entre l'espace public et l'espace privé dans le contexte des environnements réseaux, 2001. [en ligne]  
Adresse URL : [www.cdrp.umontreal.ca/cours/drt6929f/AAP/expose24-5-01.pdf](http://www.cdrp.umontreal.ca/cours/drt6929f/AAP/expose24-5-01.pdf).

Il en va de la reconnaissance d'un espace public et démocratique tout en respectant l'espace intime de l'individu et non en le mettant en lien avec son espace social. D'ailleurs, il est considéré comme de plus en plus important d'indexer les sites WEB afin que la recherche sur Internet soit plus utile et efficace. Et le gestionnaire de l'information est un des travailleurs formés pour accomplir ce type de travail.

D'autres chercheurs ont traité du sujet de l'information sous l'angle médiatique. Martine Paquette dans son document *Production de l'espace médiatique et formes de la régulation politique : Le cas du Québec de 1945 à 1999*<sup>3</sup> distingue entre autres la frontière entre le public et le privé à travers le discours médiatique. Elle s'attache à étudier la relation entre le contenu de la presse et la représentation des rapports sociaux propres à chaque forme de régulation politique. Les formes de l'État y étant analysées à travers le contenu des médias de masse.

En science politique, le triumvirat État/citoyen/accès à l'information et protection a été analysé sous sa spécificité politique. « La spécificité politique de l'accès à l'information et la protection de la vie privée tient notamment au fait que ces phénomènes sont des phénomènes sociaux... »<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Martine Paquette. (2001). Production de l'espace médiatique et formes de la régulation politique : Le cas du Québec de 1945 à 1999, Université du Québec à Montréal, thèse de doctorat en sociologie, 599 p.

<sup>4</sup> Alain Bayle. (1989). Accès à l'information et protection de la vie privée : Du phénomène politique au jeu politique : perspectives québécoises. Université Laval, Faculté des sciences sociales, Mémoire ès arts, p. 4.

Du côté de la guidance dans les pratiques professionnelles, un texte, *L'éthique dans la fonction publique québécoise*, est présenté aux membres de la fonction publique comme étant un outil visant à les orienter dans l'exercice de leurs fonctions lorsque le cadre réglementaire et normatif ne peut plus les guider. Pourtant,

« ... *l'éthique dans la fonction publique québécoise* est un texte hétérorégulateur masqué par une ouverture vers l'autorégulation. Le texte ne régit pas de manière précise, au plan éthique, les comportements des fonctionnaires, mais il encadre de façon générale les actions et les décisions des fonctionnaires. Tout en laissant une certaine place à l'autorégulation, l'État se dote d'un outil pour réguler l'autorégulation des membres de la Fonction publique québécoise. »<sup>5</sup>

Cette recension de la littérature, principalement en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, m'a permis de constater l'originalité de la présente recherche. En effet, les études dont j'ai donné un aperçu correspondent à des angles d'approche différents du mien, en mettant surtout l'accent sur des préoccupations axées sur la science politique et la sociologie. D'ailleurs, ces études ne se rendent pas jusqu'à la pratique, le travail « de terrain », et encore moins jusqu'à la pratique à l'intérieur même de la fonction publique québécoise. Or, c'est justement cet aspect que ce mémoire vise à étudier.

---

<sup>5</sup> Magalie Jutras. (1999). L'intervention de l'État dans le champ de l'éthique a-t-elle pour effet de favoriser l'autorégulation ou l'hétérorégulation de la société civile ? Étude de cas à l'aide de documents politiques et juridiques canadiens et québécois. Université du Québec à Rimouski, Département de sciences religieuses et d'éthique, Mémoire en éthique, p.79-80.

## 1.2 Objectifs de la recherche

### Objectifs généraux :

Premièrement, il s'agira pour nous d'identifier les enjeux éthiques (en particulier les valeurs essentielles) qui se rapportent à la pratique du gestionnaire de l'information administrative en matière de gestion de l'information, alors qu'un énoncé de valeurs pouvant orienter les pratiques en cause est peu promu dans la fonction publique québécoise. Deuxièmement, ce mémoire vise à présenter une réflexion éthique et à identifier des jalons qui serviront éventuellement à interpréter, si ce n'est à réviser, un guide ou « code » d'éthique de la gestion de l'information administrative.

### Objectifs spécifiques :

- a) Identifier le fondement légitimateur de la gestion de l'information (Instance légitimatrice);
- b) Identifier les valeurs qui entourent le travail de gestion de l'information (Instance axiologique);

- c) Identifier les valeurs spécifiques de l'accès à l'information administrative dans le cadre des fonctions documentaires (Instance axiologique);
- d) Identifier l'instance régulatrice se rapportant aux objectifs spécifiques susmentionnés (Instance régulatrice);
- e) Identifier les pratiques de protection de l'information confidentielle et nominative (Instance pratique);
- f) Identifier les valeurs liées aux nouvelles technologies de l'information (Instance axiologique et instance pratique);
- g) Présenter une réflexion éthique et établir des jalons qui serviront éventuellement à interpréter, si ce n'est à réviser, un guide ou « code » d'éthique de la gestion de l'information administrative.

### 1.3 Méthodologie et aspect lexical

Cette recherche s'inscrit dans une démarche qualitative, bien qu'elle prendra en compte des données issues de la pratique sur le terrain (situation naturelle), mais en tenant compte du point de vue des acteurs relativement aux enjeux éthiques de leur profession en lien avec les thématiques de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. En quelque sorte, cette approche sera inductive sur ce plan-là, en ce sens qu'il sera question de partir de la pratique pour « remonter » à la théorie. La méthodologie utilisée dans ce mémoire a été préparée à partir des quatre instances de la grille éthicologique de Pierre Fortin.<sup>6</sup> Celui-ci les définit comme quatre composantes — considérées comme des « instances » — de ce qu'il appelle un « enjeu éthique ». À ce sujet, il dira par exemple que:

« L'éthicologie se présente comme une méthode de lecture permettant de retracer la dynamique morale ou éthique d'un texte tout en identifiant les enjeux qu'il contient. Qu'entend-on par enjeu éthique? Il y a enjeu éthique là où se jouent: a) l'application de lois, normes ou règles (instance régulatrice) à des pratiques particulières (instance pratique) [...]; b) l'articulation d'un certain nombre de valeurs (instance axiologique) qui sont véhiculées dans ces lois, normes ou règles [...]; c) la référence de ces valeurs aux conceptions [...] qui légitiment ou justifient (instance légitimatrice) cette réglementation. »<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Pierre Fortin. (1995). *La morale, l'éthique et l'éthicologie*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 124p.

<sup>7</sup> Pierre Fortin. (1991). « Les enjeux éthiques de la réforme électorale au Canada. Analyse éthicologique », *L'éthique et la politique au Canada*, sous la direction de Janet Hiebert. Montréal, Wilson & Lafleur, Collection d'études de la Commission royale sur la réforme électorale et le financement des partis, no 12, p. 3-4.

Afin de nourrir l'analyse, un questionnaire a été distribué à environ 200 gestionnaires de l'information administrative. Ce dernier a été développé en tenant compte des quatre instances susmentionnées et de la formulation des questions relatives à la confidentialité suggérées dans la grille de Gabriel Gosselin.<sup>8</sup>

La méthode éthicologique comporte notamment une grille d'analyse de contenu de discours. C'est cette grille — correspondant aux quatre instances dont il a été question plus haut — qui nous permettra de faire ressortir les enjeux éthiques en lien avec la pratique de la gestion de l'information administrative, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Développée par Pierre Fortin, l'éthicologie porte sur ce qui est en jeu dans le discours moral et éthique. Monique Dumais, dans un article sur l'enseignement et la recherche en éthique, explique que :

«L'éthicologie a été créée pour permettre une analyse des phénomènes de production des morales et des éthiques. L'éthicologie n'est donc pas normative comme l'est la morale, ni inductrice de valeurs et d'une *visée finale* comme l'est l'éthique ; elle s'en tient à scruter les discours des morales et des éthiques pour en déceler les conditions de production et d'influence sans impliquer une démarche particulière.»<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Gilles Rondeau et al. (1995). Exploration des principaux dilemmes éthiques associés à l'intervention auprès des conjoints violents et des stratégies pour les résoudre : recension des écrits professionnels et scientifiques. [Québec], CRIVIFF, Collection Études et analyse, no 2, p. 49-50.

<sup>9</sup> Monique Dumais. (1992). « Enseignement et recherche en éthique à Rimouski », Actualiser la morale: Mélanges offerts à René Simon. Paris : Éditions du Cerf. p. 263

Pierre Fortin dit aussi de sa méthode : «*Comme discours de l'œil*, l'éthicologie permet de mieux voir, de voir autrement, et de faire voir quelques aspects du concevable et de l'inconcevable, du dit et du non-dit, de l'apparent et de l'occulté, au pays du bien et du mal.»<sup>10</sup> Une pareille méthode permet de faire ressortir l'objet des discours de manière plus claire. On y parvient en particulier avec ce que son auteur appelle l'« interprétation de l'objet » grâce à une grille d'analyse qui correspond aux quatre étapes, ou « instances », suivantes (reprises, par son auteur, dans un ordre inverse à celui qui se rapporte au texte que nous avons cité de lui plus haut):

- a) « Instance légitimatrice : Qu'est-ce qui légitime l'action? Au nom de qui?
- b) Instance axiologique : Quelles sont les valeurs principales? Quelles sont mes valeurs secondaires?
- c) Instance régulatrice : Quelles sont les normes guides? Quels sont les principes régulateurs?
- d) Instance pratique : Quelle est la bonne attitude dans l'action? Quel comportement adopté dans la pratique?»<sup>11</sup>

Étant donné que nous nous sommes inspirés de la grille de lecture éthicologique à laquelle se rapportent les quatre « instances » susmentionnées, nous allons indiquer concrètement comment elle fonctionne à l'aide de l'exemple fictif suivant:

---

<sup>10</sup> Pierre Fortin. (1983). «Le tryptique : morale, éthique, éthicologie (essai éthicologique)», Les cahiers de l'UQAR, no 6, janvier 1983, p. 31.

<sup>11</sup> Pierre Fortin. (1995). La morale, l'éthique et l'éthicologie. Québec : Presses de l'Université du Québec, p.92.

- Mon travail de gestionnaire de l'information administrative est justifié par le devoir d'imputabilité de l'État en démocratie (Instance légitimatrice);
- Dans l'exercice de mes fonctions, les principales valeurs qui me guident sont les suivantes: l'accessibilité la plus grande de toute information d'intérêt public; la protection de la confidentialité de l'information qui concerne, à titre privé, chaque citoyen pris isolément (Instance axiologique/les valeurs);
- Je dois me conformer, dans mon travail, au respect de normes ou règlements afférents à la pratique de gestion de l'information administrative, comme le devoir de réserve (Instance régulatrice);
- Enfin, l'une des pratiques idéales que je poursuis comme gestionnaire consiste à déterminer les informations accessibles au grand public, d'une part, et celles dont l'accès est réservé à certains citoyens, d'autre part (Instance pratique).

Dans le but de bonifier les réponses reçues au questionnaire, deux forums de discussion ont été organisés afin de valider et de vérifier le degré de consensus par rapport aux valeurs identifiées dans les résultats de l'enquête par questionnaire. Les différentes étapes de la tenue d'un forum de discussion ont été puisées dans l'article de Paul Geoffrion, *Le groupe de discussion* publié sous la direction de Bruno Gauthier dans l'ouvrage Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Paul Geoffrion. (2003). « Le groupe de discussion ». Recherche sociale : de la problématique à la collecte de donnée sous la direction de Bruno Gauthier. Québec : Presses de l'Université du Québec, p.311 à 335.

Il est bon également de mentionner qu'un prétest a été fait avant chacune des interventions (questionnaire et forum) afin de vérifier, dans un premier temps, la compréhension qu'auraient les répondants des questions et, dans un deuxième temps, si les informations recueillies allaient être pertinentes à cette recherche et à l'analyse que nous devons effectuer.

Afin de clarifier le sens de certains des termes et expressions qui seront utilisés dans le cadre du présent mémoire, nous allons ajouter à l'explication de la méthodologie choisie un paragraphe sur ces derniers. Le terme enjeu, une fois la collecte des données interprétées, comme ce sera le cas au chapitre trois de ce mémoire, est désigné différemment de celui auquel se rapporte un « enjeu éthique » d'après l'auteur même de la grille éthicologique (en quatre instances) servant de base à l'analyse des résultats de ma recherche. En effet, dès lors qu'il ne sera plus question, à l'intérieur du quatrième chapitre de ce mémoire, d'interpréter les données recueillies, mais plutôt de m'engager dans une réflexion éthique personnelle, le concept d'enjeu sera compris comme ce qui peut être gagné ou perdu. Nous y verrons peut être, par simple analogie, un rapport avec une « mise en jeu », dès lors que nous « jouons » pour gagner, pour gagner gros, mais au risque de tout perdre.

Pour sa part, le concept d'éthique se veut, dans une perspective opératoire, c'est-à-dire au sens particulier qui lui est donné aux fins de ma recherche, comme un ensemble de valeurs ou de motivations qui s'actualisent dans les conduites de chacun.

Ricoeur définissait ce concept — lui-même par convention — comme la visée d'une vie accomplie<sup>13</sup>. Les valeurs, enfin, se voulant ce qui vaut, ce à quoi un individu ou une collectivité accorde de l'importance. C'est ce qui fera du poids pour lui ou pour elle.

---

<sup>13</sup> Paul Ricoeur. (1990). Soi-même comme un autre. Paris : Éditions du Seuil. p. 200.

## CHAPITRE DEUX

### CONTEXTUALISATION – ACCÈS ET PROTECTION

#### **2.1 Définition du rôle du gestionnaire de l'information**

L'information est un incontournable de notre monde médiatisé post-moderne. Partout, la connaissance et l'accès à de multiples sources d'information se profilent pour colorer le vécu des individus et des organisations. Le gestionnaire de l'information administrative, par définition, a pour rôle de structurer cette masse documentaire et informationnelle afin qu'elle puisse être consultée ou utilisée de manière efficace et pertinente. Il doit aussi évaluer la durée de vie de l'information afin que les documents périmés ne créent pas de surcharge informationnelle et que les documents essentiels et de mémoire (pérennité) soient conservés adéquatement. De manière topique, ce dernier a pour fonction de :

- a) veiller à l'application du cadre normatif et réglementaire;
- b) rendre accessible, à l'aide de procédés documentaires reconnus, l'information nécessaire à l'accomplissement des tâches de chacun ou à la prise de décision;
- c) protéger l'information personnelle et nominative ainsi que les documents essentiels à l'organisation;
- d) conserver l'information afin de préserver la mémoire collective.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Inspiré de : « Politique sur la gestion des documents administratifs du Ministère » du Ministère des Ressources naturelles et de la Faune, 2006 ainsi que du « Code de déontologie » de l'Association des archivistes du Québec, 2004.

Avec l'informatisation, de nouvelles compétences se sont ajoutées à l'ensemble des connaissances du gestionnaire de l'information. La profession s'est tournée résolument vers l'ère de la communication et de la technologie.

Les outils traditionnels de gestion de l'information ont dû être adaptés aux nouveaux moyens technologiques, les modes de repérage et d'accès repensés et la codification et le classement des documents « reformatés » afin de répondre aux nouveaux défis de l'information technologique. Le document maintenant hybride – électronique et papier – a également changé la notion d'accès, surtout dans l'espace électronique. Car, tel que dit précédemment, là où les questions d'accès ne se posaient que peu puisque le document se retrouvait dans un lieu « privé » (classeur dans un bureau, par exemple), elles viennent aujourd'hui s'imposer comme préalables à la circulation de l'information.

Le gestionnaire de l'information administrative est également une des ressources humaines facilement accessibles en raison de son travail de terrain afin de répondre aux interrogations concernant la gestion documentaire ou les normativités (archives, accès, etc.).

Pourtant, malgré le rôle indispensable qu'il exerce au sein de la chaîne informationnelle, sa profession demeure encore méconnue et même peu reconnue.

Par exemple, la course pour l'équité est depuis plus de dix ans l'un des dossiers majeurs que favorise l'Association des techniciennes et techniciens de la documentation du Québec, afin que cesse cette discrimination salariale fondée sur le sexe dans l'emploi.

## **2.2 Description des contextes passé et actuel – Éléments socio-historiques**

*La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels* a été adoptée en 1982.<sup>15</sup> Le citoyen recherchant de la part de l'État plus de transparence ainsi que sécurité et vigilance envers les renseignements le concernant a pu ainsi être rassuré. La confiance qu'il veut porter à l'État est à l'époque ce qui détermine la création d'une loi en matière d'information. Le gestionnaire de l'information administrative voit alors son travail mis à contribution dans la mise en œuvre de cette législation.

Dans son rapport de 1998 concernant la sécurité et la confidentialité, la Commission mentionne que la loi présente la protection des renseignements personnels comme :

---

<sup>15</sup>Gouvernement du Québec. Mise à jour décembre 2003. Loi sur l'accès à l'information aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1). Québec : Éditeur officiel du Québec, 48 p.

« La consécration d'une volonté ferme et intelligente d'insérer dans l'édifice de nos droits fondamentaux, une dimension nouvelle de la place du citoyen dans un État démocratique. Conséquence logique, les impératifs administratifs ou économiques doivent s'exercer en fonction de ce droit, et non l'inverse. Oublier ou minimaliser la place de la protection des renseignements personnels, c'est donner un coup de canif dans le contrat de confiance entre le citoyen et l'État. Tout accroç à ce chapitre menace ce nécessaire lien de confiance. En dernière analyse, la démocratie repose sur ce lien. »<sup>16</sup>

Dans ce même rapport, il apparaît pourtant que certaines pratiques administratives laissent encore à désirer. Force est aussi de constater que dans la pratique régulière, peu de sensibilisation ou de politiques et procédures sont mises de l'avant afin d'encadrer la protection des renseignements personnels et nominatifs.

Selon Jennifer Stoddart, ex-présidente de la Commission de l'accès à l'information, « la plus grande crainte du gouvernement face aux renseignements personnels et nominatifs est la faiblesse de l'être humain devant l'appât du gain, les compulsions physiques et psychologiques et l'attrait du pouvoir que peut donner la manipulation de l'information. »<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Commission de l'accès à l'information. 1998. (Page consultée le 2 décembre 2003) Rapport sur la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels dans l'appareil gouvernemental, parties 1 et 2 par la Commission de l'accès à l'information. [en ligne]. Adresse URL : [www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)

<sup>17</sup> Ibid.

Les moyens changeant, l'État doit aussi protéger l'information inscrite sur différents médias. Les caméras de sécurité, par exemple, doivent être visibles et enregistrer en continu et ne pas constituer une banque audiovisuelle et leur contenu doit être accessible au citoyen au même titre que les informations sur papier détenues par l'État.

La notion d'*Automatic Routine Disclosure* ou publication automatique des informations, recommandée en 2003 par la Commission de la culture lors des audiences publiques tenues dans le cadre de la révision quinquennale de la *Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et la protection des renseignements personnels*,<sup>18</sup> représente une solution à l'exercice du droit à l'information du citoyen. La demande d'accès devient alors exception. Ce changement est qualifié d'essentiel par la Commission.

Afin d'aider les ministères et organismes à établir le plan de publication (liste cataloguée d'informations ou de documents dont la publication est obligatoire dès leur création), la Commission sur la culture recommande donc d'étudier de plus près la proposition émise en 2003 par l'Association des archivistes du Québec de mettre à profit les outils de gestion documentaire déjà existants.

---

<sup>18</sup> Commission de la culture. (Page consultée le 17 mai 2004) [Observations, conclusions et recommandations à la suite de la consultation générale et des auditions publiques à l'égard du document intitulé : Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence, 2004.](http://www.assnat.qc.ca/francais/commissions/cc/transparence.html) [en ligne] Adresse URL : WW »Assnat.qc.ca/francais/commissions/cc/transparence.html

L'Association recommande aussi que les organismes tiennent à jour leurs dossiers et constituent, à partir de ceux-ci, une liste des documents reconnus accessibles. L'implantation d'une telle politique de publication automatique des informations apportera un changement de culture au sein de la fonction publique, rappelant à la mémoire des fonctionnaires leur devoir d'informer comme préalable à l'exercice de la démocratie.

Parallèlement à la révision de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et nominatifs des organismes publics*, la fonction publique a entrepris de se moderniser en ajoutant à son offre de services au citoyen la dimension technologique. Cette offre se veut, pour le citoyen, plus conviviale et transparente. Le domaine des ressources informationnelles couvre un ensemble d'activités reliées :

- a) à l'établissement de politiques et de procédures d'acquisition, d'analyse, de stockage, de conservation, d'utilisation, d'évaluation et de circulation de l'information utile à la bonne marche et au développement d'une organisation et sur lesquelles repose l'implantation des systèmes de traitement appropriés;
- b) et à la gestion des ressources informationnelles comme telles.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Inspiré de : « Cadre de gestion des ressources informationnelles en soutien à la modernisation de l'Administration publique », Gouvernement du Québec. Sous-secrétariat à l'information gouvernementale et aux ressources informationnelles, 2003.

Il s'ensuit le regroupement des fonctions informatiques et de télécommunication (aspect technologique), les fonctions de documentation et les fonctions de gestion de la sécurité et de la protection des renseignements personnels, et de plus en plus des fonctions de réingénierie des processus. L'informatique transforme aujourd'hui la circulation et le contrôle de l'information.

En 2001, le Conseil des ministres décidait ainsi d'orientations relatives à la mise en œuvre de la Loi sur l'administration publique. Ces orientations, qui visent tous les ministères et organismes, sont les suivantes :

- a) Développer en collaboration interministérielle la prestation électronique de services comme complément aux modes traditionnels de prestation des services (sur place, téléphone, poste).
- b) Rendre accessibles sur Internet les nouveaux programmes et services ainsi que les formulaires afférents.
- c) Établir des infrastructures communes.
- d) Regrouper par thématique sur le portail d'accueil du gouvernement, les programmes et services accessibles.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Inspiré de : « Cadre de gestion des ressources informationnelles en soutien à la modernisation de l'Administration publique », Gouvernement du Québec. Sous-secrétariat à l'information gouvernementale et aux ressources informationnelles, 2003.

S'ensuit l'énoncé des principes directeurs du *Cadre de gestion des ressources informationnelles en soutien à la modernisation de l'Administration publique* rédigé par le Secrétariat du Conseil du Trésor, expliquant que les ressources informationnelles constituent un instrument privilégié des organisations modernes pour transformer la prestation de services aux citoyens et accroître l'efficacité de l'Administration.

Leur potentiel doit être pris en compte dès la phase de planification stratégique et de conception des services. Dans cette perspective, l'arrimage de l'utilisation des ressources informationnelles et des objectifs découlant de la modernisation devient une étape cruciale de la planification de l'information, tant dans le domaine gouvernemental que dans chaque ministère ou organisme.

Ainsi, l'arrivée de l'information hybride – électronique et papier – jumelée à l'orientation gouvernementale favorisant l'utilisation optimale des ressources technologiques dans une perspective d'amélioration de la prestation des services aux citoyens et aux entreprises, place la gestion de l'information administrative comme pratique nécessaire à la prestation des services aux citoyens. La détermination des accès, les choix informationnels (connaissance) en vue d'une décision éclairée et la protection des renseignements nominatifs et personnels sont autant d'éléments à considérer dans l'accomplissement d'un travail efficace.

Toutefois, il y a un enjeu éthique pour le gouvernement en ligne qui ne doit pas être mis de côté. Dans son objectif de rendre l'État plus accessible au citoyen par le biais de la technologie, ce dernier doit prendre en compte qu'il travaille pour l'ensemble de la société et qu'il sera prudent de la voir dans ses différences et non dans une seule globalité.

Ainsi, même si l'information se veut de plus en plus informatisée, il n'en demeure pas moins que le papier circule encore beaucoup et fait foi dans la plupart des cas de document officiel. De plus, l'État n'est pas marchand; il doit donc demeurer prudent relativement à ce modèle d'échanges lorsqu'il traite de l'information et des services visant les citoyens. Selon Armand Matellart :

« La seconde moitié du XXe siècle nous fait assister, certes, à la formation des croyances dans le pouvoir miraculeux des technologies informationnelles ; il ne faudrait pourtant pas oublier l'œuvre de la longue durée. En témoigne l'apparition précoce de l'utopie d'une langue universelle, bien avant que le langage informatique cristallise ce projet. Et avec l'espoir en la possibilité d'établir les principes classificatoires d'un langage mondial, se réalise le Graal de la « Bibliothèque de Babel », aussi vaste que l'univers embrassant toutes les pensées humaines, abritant tous les livres possibles. Un des thèmes majeurs de l'œuvre de Jose Luis Borgès . »<sup>21</sup>

À tout ceci, vient s'ajouter la création d'une agence sur le partenariat public-privé qui engendrera une autre modification des façons de fonctionner de l'État. En conséquence, ce dernier sera susceptible de voir de nouveau certaines de ses valeurs bouleversées.

---

<sup>21</sup> Armand Matellart. (2001). Histoire de la société de l'information. Paris : Éditions La Découverte. Collection Repères, no 312, p. 4.

« ...l'État ne peut se départir, face aux citoyens, de sa responsabilité ultime de gestionnaire du domaine public. L'État doit donc concevoir et mettre en place des mécanismes de reddition de comptes et de réglementation nécessaires au bon fonctionnement, dans l'intérêt public, des partenariats. »<sup>22</sup>

Tout est encore à venir dans l'établissement des règles qui encadreront les pratiques du partenariat public-privé afin de sauvegarder la transparence de l'État et la protection des renseignements personnels qui circuleront d'un organisme à l'autre.

### **2.3 Introduction aux normativités en place**

Le cadre normatif et réglementaire est déjà bien développé dans la Fonction publique québécoise. La *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur le cadre juridique des technologies de l'information* et la *Loi sur les archives* encadrent le travail de la gestion des informations. La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* était le premier pas vers l'accès à l'État pour tous les citoyens. Jean-François Bertrand, alors ministre des Communications, avait donné le ton à cette nouvelle loi en déclarant que le Québec faisait un grand pas en vue de l'amélioration de son système démocratique.

---

<sup>22</sup> Benoit A. Aubert, Michel Patry. (2004). *Les partenaires public-privé : une option à découvrir : Rapport bourgogne*, Centre universitaire de recherche en analyse des organisations (CIRANO), mars 2004, p.8.

Cette loi comporte deux volets principaux : le droit d'accès aux documents des organismes publics en réponse au droit à l'information et à l'obligation de transparence de l'État et la protection des renseignements personnels incluant le droit de correction et de rectification du citoyen sur les renseignements le concernant.

La *Loi sur le cadre juridique des technologies de l'information*<sup>23</sup> a pour principal objet d'assurer la sécurité juridique des communications effectuées au moyen de documents quels qu'en soient les supports et d'en assurer la certification et la provenance. L'interchangeabilité des supports et des technologies qui supportent les documents doit pouvoir relier le créateur et son document par tout moyen (la signature par exemple) et au besoin de les localiser.

La nouvelle réglementation concernant les caméras de surveillance vient encadrer l'utilisation des données recueillies. Elle vise à faire respecter la vie privée des gens qui ont fait l'objet de la prise d'images ainsi qu'à déterminer leur durée de conservation. Et finalement, la *Loi sur les Archives*<sup>24</sup> vient encadrer les stades de vie des documents (actif, semi-actif et inactif) ainsi que la conservation des informations à valeur historique ou la destruction de celles qui sont devenues inutiles.

---

<sup>23</sup> Gouvernement du Québec. Mise à jour décembre 2003. Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information. Québec : Éditeur officiel du Québec, 26 p.

<sup>24</sup> Gouvernement du Québec. Mise à jour décembre 2003. Loi sur les Archives. Québec : Éditeur officiel, 16p.

Le Calendrier de conservation est le texte légal qui décrit les séries documentaires détenues par un organisme public pour l'exercice de ses activités ainsi que leur durée selon leurs différents stades de vie, incluant la détermination des documents à valeur historique ou essentielle.

Depuis novembre 2002, le gouvernement du Québec s'est pourvu de la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*<sup>25</sup> pour l'ensemble des membres de la fonction publique québécoise.

Cette dernière oriente le fonctionnaire lorsqu'il se retrouve devant un dilemme où il doit prendre une décision alors que la règle applicable est absente ou qu'elle n'est pas claire. Les cinq valeurs déclarées par le gouvernement du Québec sont la compétence, la loyauté, l'impartialité, l'intégrité et le respect.

À cette réglementation s'ajoute aussi une norme de qualité internationale relative aux pratiques entourant le *record management* et les codes de déontologie de certaines professions.

---

<sup>25</sup> Gouvernement du Québec. (2002). *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*. Québec : Assemblée nationale, document sessionnel no 1598-20021121, 20 p.

La norme ISO 15489 identifie les cinq éléments essentiels à la qualité de la gestion documentaire : la politique et les responsabilités (gouvernance), les stratégies d'implantation, les procédés et les contrôles d'enregistrement des documents, la vérification et la formation. Aucun ministère n'affiche encore cette norme; elle sert plutôt de guide de qualité.<sup>26</sup>

Des corps d'emploi connexes, comme les bibliothécaires et les archivistes, possèdent leur propre code de déontologie. Cependant, peu de gestionnaires de l'information font partie de ces associations, les mandats n'étant pas exactement les mêmes. Outre le secret professionnel, les modes de conduite de ces deux associations ne touchent pas l'ensemble de la mission du gestionnaire de l'information.

L'archiviste travaillant principalement pour la conservation de la mémoire collective alors que le gestionnaire de l'information la structure et aide à la détermination des durées de conservation et des modes de disposition de celle-ci. Quant aux bibliothécaires, leurs membres sont strictement des maîtres en bibliothéconomie.

De plus, lors de la création en 1988 de l'Association professionnelle des techniciens et techniciennes de la documentation, ces avenues de mise en commun avaient été évaluées.

---

<sup>26</sup> ISO Central Secretariat. (2000). Records Management. [Stockholm] : ISO Central Secretariat, 24p.

## 2.4 Identification spontanée des valeurs en jeu

Le gestionnaire de l'information travaille concrètement à partir de normes et règlements, mais il peut aussi faire face à des dilemmes éthiques dans le cadre de ses pratiques. L'identification de valeurs professionnelles guidera le gestionnaire de l'information dans le cadre de son travail.

Bien que les valeurs identifiées par le gouvernement du Québec rejoignent aussi ces travailleurs, il n'en demeure pas moins que d'autres valeurs plus spécifiques à cette profession entrent en ligne de comptes lors de la résolution de dilemmes relevant plus de l'éthique que des normativités.

La valeur d'équité est au cœur de la profession. C'est le cas encore davantage depuis l'annonce des offres de l'État dans le cadre des négociations des conventions collectives.<sup>27</sup>

Le professionnalisme en tant que valeur prônant la reconnaissance du rôle de gestionnaire de l'information administrative, la transparence rattachée à l'accès à l'information et le respect de la vie privée des citoyens sont autant de valeurs qui peuvent être aussi associées à la profession.

---

<sup>27</sup> En décembre 2005, les conditions salariales des employés de l'État ont été décrétées par le Gouvernement. Une somme de 4% a été conservée pour régler le dossier de l'équité. Après un refus en juin 2006, l'APTDQ, après une demande de révision et une mobilisation des gestionnaires de l'information (bibliothecien – classe 217), a finalement obtenu sa part de l'enveloppe monétaire réservée au règlement de l'équité salariale.

L'identification des valeurs de la profession guidera les gestionnaires de l'information dans la réalisation de leurs tâches, car ce sont eux qui se retrouvent le plus souvent sur le terrain, dans le feu de l'action, avec des décisions à prendre, des ressources à trouver et un résultat à atteindre.

## CHAPITRE TROIS

### **ANALYSE ET RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES GESTIONNAIRES DE L'INFORMATION**

L'enquête, menée en 2004, a été réalisée auprès des techniciennes et techniciens de la documentation oeuvrant au sein de la fonction publique. L'Association des techniciennes et techniciens de la documentation du Québec a participé à cette enquête en permettant au sondeur de transmettre le questionnaire aux « sondés ». Une proportion de 5 % des membres consultés par courriel a répondu au sondage (10/200), 9 sur 10 travaillaient dans la fonction publique et un travaillait dans le parapublic. Les répondants sont âgés dans 40 % des cas de 46 à 55 ans, 40 % de 36 à 45 ans et 20 % de 26 à 35 ans. Par ailleurs, 50 % ont atteint un niveau d'études collégiales, 30 % universitaire et 20 % n'ont pas répondu.

Cependant, devant ce taux de réponse très faible, il a été décidé de créer (en avril 2005) deux forums de discussion réunissant une douzaine de gestionnaires de l'information administrative de la fonction publique exerçant ou ayant exercé dans différents ministères ou organismes parapublics (écoles, municipalités, etc.).

Le « *Groupe 1* » réunissait cinq participants âgés de 30 à 55 ans. Sur ce nombre, 43 % avait fait des études universitaires (2 certificats et 1 maîtrise) et 57 % des études collégiales. Le « *Groupe 2* », quant à lui, était formé de sept participants âgés de 20 à 45 ans. Chacun avait un diplôme d'études collégiales en techniques de la documentation et seulement une personne avait une formation universitaire (certificat).

**Tableau 1 : Âge des participants**

Âge	18-25 ans	26-35 ans	36-45 ans	46-55 ans	56 ans et plus
<b>Sondés</b>		2	4	4	
<b>Groupes de discussion</b>	3	5	1	3	

**Tableau 2 : Diplômation**

Diplômes	Sondés	Groupe de discussion
<b>Collégial</b>	3	8
<b>Universitaire</b>	5	4
<b>Sans réponse</b>	2	0

Les sondés ont répondu à des questions relatives aux valeurs de la profession, de la fonction publique, de la législation afférente, des nouvelles technologies ainsi que de leur degré d'autonomie. Ils ont aussi répondu à un ensemble de questions couvrant des pratiques en lien avec l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et nominatifs.

Les deux groupes de discussion ont répondu, quant à eux, à quatre questions suivant les instances de la grille éthicologique. L'analyse factuelle des discussions s'est faite par l'animatrice en portant une attention particulière au discours permettant de valider ou bonifier les valeurs identifiées lors de l'enquête par questionnaire. La discussion a été dynamique et a même permis d'entrevoir des différences de vue générationnelles où, même si les valeurs principales se ressemblent beaucoup, les valeurs secondaires se situent dans des créneaux différents.

Cette enquête ainsi que les discussions viendront orienter l'exploration de la dynamique de la profession de gestionnaire de l'information administrative en lien avec les enjeux de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et nominatifs. Pour les besoins du texte, les différents groupes seront nommés « *sondés* » pour les gens ayant répondu à l'enquête écrite et *Groupe 1* et *Groupe 2* pour les participants aux deux forums de discussion.

### 3.1 L'instance légitimatrice

Les façons d'appréhender la gestion de l'information administrative par les gestionnaires de l'information se fait selon les préceptes de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, mais aussi des enjeux sociaux impliquant le citoyen comme « chef démocratique » de l'État et le respect de l'autorité hiérarchique. Lors de l'envoi des questionnaires, l'interrogation concernant la légitimation portait principalement sur l'accès à l'information et la protection des renseignements nominatifs. Pour les participants aux forums de discussion, la question a été élargie à l'ensemble des aspects légitimateurs de la fonction.

Chez les sondés, la légitimation s'est exprimée ainsi :<sup>28</sup>

« Éviter l'atteinte directe à la personne ou à l'organisation. »

« Il faut que l'accès aux renseignements personnels soit très bien sécurisé et il faut à tout prix que la personne sur qui l'on demande des renseignements puisse en tout temps avoir le dernier mot sur l'accès aux renseignements qui la concernent. »

« La protection de la vie privée des citoyens (ce qui peut même garantir sa sécurité dans certains cas) et permettre aux citoyens d'avoir l'information qu'ils désirent (transparence de l'État face aux citoyens). »

---

<sup>28</sup> Le français parlé de certains participants (sondés et groupes de discussion) a été adapté afin de répondre aux exigences du français écrit.

« Pour ne pas que tous et chacun puissent tomber sur des renseignements confidentiels. »

« Éviter de divulguer des renseignements importants pouvant causer préjudice ou autres... »

« Besoin d'équité, de transparence et de respect. »

« Avoir en tête la responsabilité de respecter la sécurité, l'intégrité et la réputation d'une personne. »

Pour les Groupes 1 et 2, la question de la légitimation étant élargie, l'animatrice est intervenue en dernier lieu afin d'ajouter aux légitimations identifiées le rôle de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels des organismes publics* comme agent légitimateur afin de vérifier les réponses obtenues par les sondés. Toutefois, la Loi n'est pas pour eux une légitimation. Il s'agit plutôt d'un outil qui sert à la pratique et qui se doit d'être mis à jour si elle devient désuète, légitimant ainsi le processus de révision quinquennale.

Pour les participants du Groupe 1, la légitimation de la pratique se fait à partir du citoyen, de la population qui est, en démocratie, le décideur.

« C'est la population [...] Je légitime toutes mes actions par rapport à son bien-être. »

« Notre clientèle [fonctionnaires ou citoyens] et nous-mêmes. »

« La Loi, c'est nous qui la faisons et si elle ne répond plus aux besoins de la population, il faut la changer. Si elle ne correspond pas aux valeurs de la société, il faut la changer. [...] Je vais observer la Loi, mais si elle ne répond pas à ma légitimation, je vais essayer de la changer. »

Pour le Groupe 2, la légitimation vient de l'État dont le supérieur hiérarchique est le délégué qui actualise la légitimation. Ils font partie d'une hiérarchie.

« Pour moi c'est l'État, pas le gouvernement. Dans le sens que le gouvernement change, et l'État, [...] [lui], reste. »

« Dans notre domaine, ce n'est pas nécessairement l'État, mais peut-être notre supérieur immédiat. [...] Par exemple, dans le contexte de l'information, ce serait plus la personne qui crée les règles. »

« On peut ramener ça plus bas [...] Si tu as un contrat et que tu n'as pas de supérieur, tu t'en remets à toi-même. [...] On est [alors] porté à en revenir à nos valeurs personnelles, à notre jugement. »

« Mais l'ultime, pour moi, ce serait l'État. »

« Ce serait mon devoir de mentionner si une règle n'est pas correcte. De faire [en sorte] qu'on ne reviendra pas contre moi. »

**Tableau 3 : Légitimateur**

<b>Légitimateur</b>	
<b>Sondés</b>	Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels
<b>Groupe de discussion 1</b>	Le citoyen
<b>Groupe de discussion 2</b>	L'État et ses délégués

Notons que la légitimation est différente selon l'âge. Les participants plus âgés ont identifié le citoyen comme légitimateur alors que les plus jeunes ont nommé l'État et ses délégués (supérieurs hiérarchiques).

### **3.2 L'instance axiologique**

Les valeurs identifiées par les sondés se regroupent sous quatre sujets : la profession de gestionnaire de l'information, les lois sur les archives, l'accès et la protection et le cadre juridique concernant les technologies de l'information.

**Tableau 4 : Identification des valeurs**

	Profession : Gestionnaire de l'information	Archives	Accès à l'information et protection des renseignements personnels	Cadre juridique des technologies de l'information
<b>Valeurs principales</b>	Professionnalisme	Respect du savoir et de la valeur de l'information	Confidentialité (protection vie privée)	Sécurité
<b>Valeurs secondaires</b>	Confidentialité Intégrité Respect Loyauté Obéissance Discrétion Coopération	Professionnalisme Pérennité	Transparence Sécurité Vigilance	Authenticité Fiabilité Confidentialité Transparence Identité

**Profession :**

Lorsque l'on traite de la profession, le professionnalisme est sans conteste la valeur qui revient tant chez les sondés que dans les Groupes 1 et 2. Les valeurs secondaires sont, quant à elles, plurielles : Discrétion, respect, loyauté, impartialité, etc.

Lors des forums de discussion, le dilemme entre loyauté (obéissance) et intégrité (envers soi, dénonciation) a été fortement discuté.

Ce débat s'est terminé par l'identification de deux lieux possibles pour actualiser ces valeurs : d'une part, les situations qui demandent une conformité avec les valeurs de l'organisation et, d'autre part, les situations extrêmes où on demande pourquoi on devrait se conformer à une exigence allant éventuellement à l'encontre de la conscience personnelle de chacun; pourquoi une des valeurs devrait soudainement être oubliée? Et l'est-elle plus quand la hiérarchie impose son jeu?

« Moi, c'est relatif à une valeur professionnelle. [...] Tu fais ton travail avec diligence, dans le sens que c'est toujours en respect avec la clientèle, avec toi-même aussi. Ton comportement est loyal; c'est ta qualité de service que tu donnes. »

« Les valeurs du pourquoi je pratique cette profession-là? Je voulais être gardienne de la connaissance, pour m'assurer qu'elle soit disponible à la population, dans le temps, dans le passé, dans le futur. [...] Par exemple, la gratuité au niveau des bibliothèques publiques. »

« Ton employeur s'attend à ce que tu sois professionnelle. C'est à nous autres de faire valoir ça. »

« L'impartialité, c'est important. Moi je peux juger que telle personne fait une demande et qu'elle n'a pas d'affaires. Je pourrais poser un jugement de valeur. Mais [...] je dois conserver l'impartialité par rapport à une situation donnée, même si ça va à l'encontre de mes valeurs personnelles mais que ça fait partie des valeurs de mon organisation. Moi je vais demeurer impartiale parce que je travaille pour mon organisation. »

« Mais dans la pratique au quotidien, je pense que tu te conformes aux valeurs qui sont mises de l'avant par ton organisation. »

« Dans le cadre de ma profession, il y a toute la législation qui encadre ma profession. Moi je n'irai pas à l'encontre de la législation présente dans le cadre de ma profession. Moi, c'est une des valeurs, je vais probablement aller dans le sens de mon employeur. [...] Je vais mettre en valeur les grands principes de mon organisation. [...] Si elle me dit de les oublier, je vais lui dire enlève-les. »

« C'est sûr qu'il faut que tu l'écoutes (la Loi), mais si c'est quelque chose qui n'est pas dans tes valeurs [...] et que ce n'est pas dans les valeurs de l'organisation comme telle. Mais pourquoi on me demande de faire ça? Tu le vois dans le scandale des commandites. ... (Il y a bien) des fonctionnaires qui ont marché dans ça. Ça, c'est du monde qui va dire *je le fais* parce que le [...] (le patron) le demande. C'est une situation extrême, (mais c'est là). »

« La cohérence dans le sens de rendre les choses lisibles. Que les gens comprennent le système de classement. »

« Coopération. On travaille pour les gens, avec eux. »

**Tableau 5 : Valeurs de la profession**

 <b>Sondés</b>	<b>Valeur principale</b>	<b>Valeur secondaire</b>
<b>Groupe 1</b>	Professionnalisme	Loyauté et intégrité
<b>Groupe 2</b>	Professionnalisme	Loyauté et intégrité

**Accès à l'information et protection des renseignements personnels :**

La valeur de confidentialité, respect de la vie privée, est la valeur principale qui revient dans les trois équipes.

La transparence en tant que droit à l'information arrive en deuxième lieu chez les sondés et les participants au Groupe 1 tandis que le Groupe 2 insistait plus sur l'aspect sécurité.

« Pour à peu près 5 % de la masse documentaire, on nous fait une procédure qui (ne) nous donne rien d'accessible. »

« C'est un peu ça la publication automatique, c'est [...] (de rendre) l'information accessible au public, à l'exception des informations protégées. Je ne sais pas le pourcentage, mais c'est minime»

« Il doit y avoir une valeur excessive face à la confidentialité. [...] (Elle) doit être toujours placée en haut. »

« La confidentialité, oui, mais pas à n'importe quel prix. »

« Moi, c'est à n'importe quel prix. Ce qui nous concerne, ce qu'il faut définir c'est : Quels sont les renseignements personnels ? »

« Il faut que ça (dossier chaud) réponde aux conditions qui sont inscrites dans la Loi d'accès. »

« S'il y a une plainte, tu ne peux pas avoir accès. On va te dire que c'est sous enquête, que ça va entraver [...] Ça va à l'encontre de mon droit d'accès. Ce n'est pas assez cerné [...] le droit d'accès. »

« (En parlant des zones grises de la Loi) C'est une loi faite pour les citoyens. On devrait la comprendre puis la cerner comme il faut. C'est un outil pour les citoyens à prime abord. »

«... moi, je dirais fidélité, dans le sens de l'engagement qu'on peut avoir. [...] être fidèle aux attentes des gens qui nous engagent ou avec qui on travaille ... »

« L'accès à l'information, on peut toujours évoquer des principes, ne pas diffuser telle information, telle autre. [...] Des fois, il ne faudrait quasiment pas que l'information soit là. »

« Question de respect de la vie privée. Tu sais, on a accès à certaines informations. »

« Si on voit que quelqu'un veut transgresser certaines affaires. On le mentionne à la personne. Ça fait partie de notre devoir. »

**Tableau 6 : Valeurs de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels**

	Valeur principale	Valeur secondaire
<b>Sondés</b>	Confidentialité	Transparence
<b>Groupe 1</b>	Confidentialité	Transparence
<b>Groupe 2</b>	Confidentialité	Sécurité

**Archives :**

Le respect de la valeur des informations témoin de notre histoire est la valeur principale de la notion d'archives identifiée par les trois équipes. Certains ont même choisi ce métier pour cette raison.

« Le respect de la valeur du document, de l'historique. »

« La pérennité de l'histoire, c'est sûr. »

« L'idée de la pérennité en rapport avec les supports (d'information). »

**Tableau 7 : Valeurs entourant la notion d'archives**

	Valeur principale	Valeur secondaire
Sondés	Respect de la valeur historique	Pérennité
Groupe 1	Respect de la valeur historique	Pérennité
Groupe 2	Respect de la valeur historique	Pérennité

**Cadre juridique :**

La sécurité est la valeur principale qui est ressortie dans les trois groupes. L'authenticité de l'information est venue en deuxième lieu.

Lors des forums de discussion, le Groupe 1 a aussi traité de l'accès aux moyens technologiques alors que les participants du Groupe 2 ont discuté des enjeux de la technologie sur leur pratique, mais également dans la vie en général.

« L'utilisation de ces outils-là manque d'encadrement. [...] On voit qu'on a perdu le contrôle dans la société par rapport à ces outils-là. »

« L'information que tu retrouves dans ces technologies est-elle juste? »

« La technologie devrait être à notre service. Et aussi c'est tout le monde qui l'a la technologie. Mais, est-ce que tout le monde a accès à cette technologie et aux informations? »

« Par rapport à la profession, moi je dirais que ces outils-là, c'est très aidant. Quand tu parles de la diffusion. Mais là, tu dois y ajouter la qualité de l'information. C'est une information qui est à travers le monde. »

« Ce que ça a amélioré dans notre profession, c'est la production de l'information, puis la diffusion. »

« Mais il faut toujours garder en tête la qualité de l'information. »

« Mais attention à ce que la banque de données, l'informatique devienne le Dieu. »

« Les technologies de l'information sont faites par les gens. Il y a toujours une façon de passer outre à tous les systèmes de sécurité. »

« Ce n'est pas vraiment transparent toutes ces technologies-là. »

« On a perdu la notion du domaine physique. Dans le temps, on avait un dossier personnel sur quelqu'un, on pouvait le (garder) avec un cadenas, le garder sur nous autre. Aujourd'hui, c'est tout, puis ce n'est rien l'information. N'importe qui peut mettre la main là-dessus, tu ne peux pas la défendre physiquement. Tu ne peux pas la garder à quelque part. C'est mieux, c'est moins (sujet) aux intempéries dans le sens que ça peut se sauvegarder plus facilement, se conserver plus facilement, mais par la même occasion, ça se prend plus facilement aussi. »

« Tu as une perte de personnalisation quand tu vas sur Internet. »

« Les technologies de l’information dament un peu le pion sur la protection puis l’accès à l’information. Parce que justement, on veut que tout soit accessible sans avoir nécessairement la sécurité pour. »

« Si le privé rentre dans l’information [...] Moi, c’est l’impression que j’ai [...], l’appât du gain sera là. »

**Tableau 8 : Valeurs entourant la notion de technologie**

	Valeur principale	Valeur secondaire
Sondés	Sécurité	Authenticité
Groupe 1	Sécurité	Authenticité et accessibilité
Groupe 2	Sécurité	Authenticité

### 3.3 L’instance régulatrice

La *Loi sur l’accès à l’information des organismes publics et la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur les archives*, la *Loi sur le cadre juridique des technologies de l’information*, la *Déclaration de valeurs de l’administration publique québécoise* ainsi que les normes et politiques ministérielles et internes sont les principales normativités avec lesquelles les gestionnaires de l’information administrative ont à travailler.

Les sondés devaient répondre à des questions déterminées touchant chacune des normativités et nommer les principes qui les orientaient. Ils devaient aussi exprimer leur degré de connaissance des normativités.

Lors des forums de discussion, les propos ont porté sur la connaissance des lois et sur l'action des normes dans le travail de gestionnaire de l'information. Pour certains, les lois mériteraient d'être explicitées et mises à jour en fonction des besoins exprimés par les citoyens. Elles devraient également faire l'objet de formations ponctuelles afin de rafraîchir les connaissances, car même si les normes et les règles sont inspirées des Lois, les sondés et les participants des Groupes 1 et 2 reconnaissent ne pas les connaître assez. La *Loi sur les Archives* est la mieux connue.

« (Face aux normativités), il faut s'assurer que le droit des deux parties est respecté. »

« Les normes sont dictées par la Loi. Notre responsabilité est de les appliquer au meilleur de notre connaissance. »

« Habituellement la norme procède de la valeur. Tant que la norme est active, tu ne peux pas la contourner. Les normes ne sont pas loin de nos valeurs. »

« Normes : La Commission de l'accès à l'information et politiques et directives internes. Les arguments devraient toujours être puisés à même la *Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et la protection des renseignements personnels*. »

« Normer la collecte d'informations, leur accès et leur conservation. »

« Attention à la prise de contrôle par les services informatiques. »

« Atteinte à la liberté du travailleur si ses besoins sont déterminés sans le consulter. »

« Il faudrait aussi qu'il y ait des balises sur ce qui est stratégique. [...] Il y a des (concepts) inscrits dans la Loi. »

### **Degré de connaissance :**

*Loi sur l'accès ...* « nous en tant que gestionnaire des documents, on est rarement soumis à des demandes d'accès à l'information. Si elles arrivent dans notre coin, c'est qu'elles ont déjà été traitées, transférées et que nous devons faire la recherche pour donner les documents. On est rarement confronté à ça. »

« La question des renseignements personnels, on a [...] (la responsabilité) à quelque part de s'assurer qu'aux ressources humaines, c'est bien conservé. Mais nous on n'a pas à mettre ça en pratique. »

*Loi sur les Archives* « C'est de s'assurer que notre calendrier fonctionne bien. »

*Loi sur le Cadre juridique...* « Connue en tant que nouvelle Loi »

*Déclaration des valeurs...* « (Connue) très peu. »

« Je connais ce qu'il faut pour exercer ma profession. [...] Mais c'est plus que ça la Loi. C'est sûr que si on me disait qu'on donne une formation, j'irais tout de suite. »

« On la connaît d'une façon autodidacte. »

« (Dans nos cours) on a fait un survol. [...] Mais de là à la connaître en détail et de prendre sur moi la responsabilité de la décision sans aller reconsulte la Loi. Loin de là. »

« Pas sur les lois, mais sur mon métier. J'aimerais ça qu'il y ait une possibilité de mise à jour régulière. »

### **3.4 L'instance pratique**

La pratique de la gestion de l'information administrative relève en majeure partie, selon les sondés, du respect des normativités et de l'accomplissement de leur tâche de façon professionnelle.

Pour les sondés, l'autonomie de leur pratique professionnelle se ressent dans les gestes quotidiens, mais toujours entourés du respect des normativités. Même si les valeurs de la *Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et la protection des renseignements personnels* les inspirent, ce sont les normativités qui régissent leur pratique.

La question de l'autonomie de la pratique n'a pas en soi été posée aux participants des groupes de discussion. Il ressort néanmoins de la discussion la notion de respect des comportements normatifs.

Les participants aux forums de discussion ont également parlé de l'intérêt de travailler en collégialité avec les informaticiens ainsi que les répondants en accès.

« Former ou informer les gens sur les façons d'être et d'agir dans la production et transmission de nos documents dans un cadre de loyauté. »

« Respect des procédures à suivre. »

« Respect de la législation. »

« Respect des chartes et lois existantes. »

« Responsabilité de protéger ces informations (personnelles et nominatives). »

« Donner accès à l'information sur l'État afin de préserver le droit d'exercice démocratique. »

« Ne pas compromettre le déroulement d'un dossier en fournissant des informations non pertinentes. »

« Nous développons nos pratiques quand on a l'outil. »

« Fierté d'inculquer [...] la culture de l'organisation, d'avoir une information juste et précise. »

« ...constitution d'un fonds d'archives, (fierté) de laisser une trace pour la prospérité.

Bonne constitution de dossier. »

« Ce n'est pas [...] l'informaticien qui va donner son opinion là-dessus (protection des renseignements personnels). [...] Mais nous autres, notre job ce serait peut-être de dire, cette information-là, elle ne fait pas partie du dossier. »

« Quand on parlait d'information continue, ce serait qu'il y ait une collégialité entre les informaticiens et les techniciens en documentation, les archivistes et les gestionnaires de sites WEB. »

« C'est plaisant quand tu sais où est-ce que tu vas. »

« Avoir l'impression que ça va peut-être mieux marcher par après. Au moins par les places où on est passé. Qu'il va y avoir moins de perte de temps, de perte d'argent. Ils ne chercheront pas ici parce qu'on va l'avoir organisé. Je pense que la fierté (passe par là). »

« Je pense qu'aujourd'hui avec l'informatique, le gouvernement a moyen de savoir ce que tous les fonctionnaires sont allés voir. Quel dossier ils ont traité, quel dossier ils ont vu. »

« On est les guides. Je prends l'exemple du gars qui cherche sa rame de métro, mais nous autres on est la personne qui va lui dire prend pas ça, car ce n'est pas bon. On est comme la lumière à minuit le soir. »

« Par un geste que tu vas poser. Il y aura quelqu'un qui (ne) va pas chercher de midi à quatorze heures. Qu'on va avoir peut-être mis dans sa journée une petite minute qui est plus agréable parce qu'on avait mis un système de classement qui a de l'allure.»

**Tableau 9 : Pratiques admises**

<b>Sondés</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⊗ Respect des normativités</li><li>⊗ Professionnalisme</li></ul>
<b>Groupes de discussion</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⊗ Respect des normativités</li><li>⊗ Organisation efficace des documents</li><li>⊗ Travail collaboratif avec les informaticiens et les répondants en accès</li></ul>

Par rapport aux pratiques contrevenantes, les trois groupes parlent surtout de problèmes touchant surtout la confidentialité des informations.

« Dossiers importants qui traînent sur un bureau. »

« Destruction de documents confidentiels non sécuritaires. »

« Documents conservés dans des lieux non sécuritaires ou difficiles d'accès. »

« (Je) prohibe des pratiques comme apporter des documents du bureau à sa résidence. »

« ... ne prohibe pas, on met de l'avant des pratiques non prohibées. »

« Mettre des renseignements personnels dans un bac à vidange sans les avoir déchiquetés.

Ils sont alors à la portée des curieux. »

« ... non-respect des informations privées. Par exemple : quand on demande un NAS pour un abonnement de club vidéo. »

**Tableau 10 : Pratiques prohibées**

<b>Sondés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Destruction non sécuritaire de documents confidentiels</li> <li>☒ Conservation dans des lieux non sécuritaires</li> </ul>
<b>Groupes de discussion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Destruction non sécuritaire de documents confidentiels</li> <li>☒ Conservation dans des lieux non sécuritaires ou difficiles d'accès</li> <li>☒ Non-respect des informations privées</li> </ul>

### 3.5 Contextualisation des observations

Constituée principalement de femmes (76 %), la profession de gestionnaire de l'information administrative au gouvernement du Québec fait depuis plusieurs années l'objet d'une démarche d'équité et de reconnaissance. Refusée en 1993 et reprise suite à la *Loi sur l'équité salariale*, la demande pour l'équité a fait l'objet d'un long processus qui a finalement fait l'objet d'un affichage officiel, pour se terminer par l'adoption, en juin 2006, d'un paiement d'équité suite au processus de révision.

**Tableau 11 : Sexe des sondés et participants**

Sexe*	Sondés	Groupe de discussion
<b>Féminin</b>	9	8
<b>Masculin</b>	1	4

\*22 % masculin/78 % féminin

La profession fait aussi face à une grande mutation, due à l'utilisation de nouveaux outils technologiques dans les pratiques. Ces nouvelles compétences, jumelées à la nécessité qu'auront les gestionnaires de l'information à travailler en collégialité avec les informaticiens et les répondants en accès répondent à plusieurs des aspects soutenus par le cadre informationnel gouvernemental, faisant de cette profession un rouage important de la dynamique organisationnelle de la fonction publique du Québec.

De plus, la Commission de la culture, dans son rapport de révision quinquennale<sup>29</sup> de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels*, retient la recommandation de mettre à contribution les outils développés par les gestionnaires de l'information administrative des organismes publics afin de mettre en marche le concept de la publication automatique de l'information (*Automatic Routine Disclosure*).

L'information étant aujourd'hui un incontournable, sa mauvaise gestion peut mener à des pertes, des surcharges ou des diffusions inappropriées. Par contre, une bonne gestion de l'information et de la connaissance devient une aide indéniable à la décision.

---

<sup>29</sup> Note : En date d'août 2005, les recommandations de la Commission de la culture, suite à la révision quinquennale de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, faisaient l'objet de demandes de commentaires dans les hautes directions des ministères et organismes afin de mettre en œuvre ces recommandations. Il y est entre autres question du travail collaboratif des répondants en accès et des équipes de gestion documentaire des ministères.

Par ailleurs, l'État devait mettre en œuvre dans le meilleur délai les principes du partenariat public-privé où les enjeux de la transparence et de la confidentialité allaient être mis à contribution dans l'actualisation des valeurs véhiculées par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels afin de permettre aux citoyens d'exercer leurs droits dans une démocratie saine. Il sera également important que ces derniers gardent confiance envers cet État qui s'approche par le biais des partenariats public-privé d'un modèle proche des valeurs marchandes attenantes à l'entreprise privée.

La reconnaissance du professionnalisme des gestionnaires de l'information administrative ainsi que leur apport dans l'actualisation des valeurs rejoignant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et nominatifs représentent, semble-t-il, les conditions essentielles à la dynamique démocratique de tout État.

### **3.6 Évaluation des observations**

Les objectifs de cette enquête auprès des gestionnaires de l'information administrative ont été partiellement atteints, dans un premier temps, puisque le taux de réponse au sondage a été faible. Cependant, les forums de discussion organisés afin de bonifier l'information reçue ont permis de faire ressortir un ensemble de réponses intéressantes.

Ces discussions sont l'actualisation des résultats du sondage. Elles sont venues bonifier l'ensemble des réponses obtenues, en plus de susciter des débats de fond concernant la pratique de la gestion documentaire. De plus, les différences d'âge des participants ont permis d'élargir la discussion vers des enjeux générationnels.

Les résultats de la recherche dont il a été question dans ce chapitre vont inspirer une réflexion, dans le prochain chapitre, autour des enjeux éthiques de la pratique de la gestion de l'information administrative dans la fonction publique québécoise. Aussi, seront identifiés des jalons pour l'interprétation éventuelle, voire la révision, d'un guide ou «code» de conduite éthique servant à inspirer les tâches de ceux et celles ayant comme mandat de favoriser l'accès aux documents publics et la confidentialité des renseignements nominatifs sur les citoyennes et citoyens.

## CHAPITRE QUATRE

### **RÉFLEXION ÉTHIQUE ET JALONS POUR L'INTERPRÉTATION, VOIRE LA RÉVISION, D'UN GUIDE OU « CODE » DE CONDUITE ÉTHIQUE**

#### **4.1 Réflexion et enjeux éthiques**

La gestion de l'information au gouvernement du Québec fait souvent office de parent pauvre dans la fonction publique, victime la plupart du temps de coupures (qu'on ne souligne que la fermeture de bibliothèques en 2005 ou de la lenteur des Archives nationales dans le traitement d'un dossier due à son manque de personnel) ou du parachutage de personnes non initiées dans les milieux documentaires. Toutefois, l'atteinte des objectifs de la *Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et la protection des renseignements personnels* implique une gestion efficace et donc, une reconnaissance du travail des gestionnaires de l'information dans la mise en œuvre de la Loi. De plus, le nouvel objectif de la *Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et la protection des renseignements personnels* concernant la publication automatique des documents, les vise par le biais des outils documentaires qu'ils développent et qui feront une base adéquate pour répondre aux enjeux de cet objectif législatif.

La publication automatique des documents impliquera de ce fait que les ministères et organismes auront à rendre leurs documents plus facilement accessibles.

Par contre, il faudra demeurer vigilant lors de la détermination du type de documents afin que des documents à accès publics ne deviennent pas à accès restreint puisque traités comme des documents de travail, et donc, non touchés par la Loi.

Notons également que le moyen choisi par le gouvernement pour donner accès aux documents publics est l'utilisation des technologies de l'information. Il s'ensuit alors un enjeu de sécurité en raison de la création possible de mégabanques de données ou un enjeu d'accès pour tous ceux qui ne possèdent pas ou ne maîtrisent pas ces technologies. La sécurité ne devra pas se limiter à de simples formulaires de confidentialité signés par les fonctionnaires ou contractuels en fonction. D'ailleurs, combien ont également lu la *Déclaration des valeurs* (de la fonction publique) ou ne se limitent pas à l'application de la bureaucratie normative pure et simple?

Ces changements à la *Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et la protection des renseignements personnels* contribueront à donner une place plus importante à la gestion de l'information administrative puisqu'elle deviendra un rouage nécessaire au processus d'accès des citoyens. Il y a donc un impact direct sur le travail des ressources humaines en gestion de l'information administrative.

La profession se transforme et évolue. Mais qu'en est-il des acteurs?

Les informations obtenues par le biais des forums de discussions et des formulaires de sondage permettent de constater que les gestionnaires de l'information considèrent le professionnalisme comme une valeur importante de leur pratique. Lorsqu'on en vient à la *Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et la protection des renseignements personnels*, ils sont conscients de ses objectifs même si l'on pourrait dire qu'il s'agit d'une connaissance générale, c'est-à-dire suffisante pour l'exercice de leurs fonctions.

Et force également est de constater les lacunes au niveau de la formation continue ainsi que dans la collaboration, qui est quasi inexistante, entre les répondants en accès et les gestionnaires de l'information.

Comme il a été mentionné par un des participants lors des forums, « nous, en tant que gestionnaires des documents, on est rarement soumis à des demandes d'accès à l'information. Si elles arrivent dans notre coin, c'est qu'elles ont déjà été traitées, transférées et que nous devons faire la recherche pour donner les documents. On est rarement confronté à ça. » Ils actualisent la Loi par le côté technique qu'elle prévoit.

Pourtant, il y aurait place à une bonification du rôle du gestionnaire de l'information dans ce processus, ne serait-ce qu'en posant les questions adéquates quand un haut gestionnaire demande à ce qu'une série de documents soit retirée du Calendrier de conservation sous prétexte qu'ils ne concernent plus le citoyen.

Comme les gestionnaires interrogés ont mentionné assez souvent que la norme était leur guide, il n'est pas étonnant que peu d'entre eux aient déclaré connaître la *Déclaration des valeurs* qui s'applique au gestionnaire de l'information administrative aussi bien qu'à l'ensemble des membres de la fonction publique québécoise. D'où le choix des normativités et des comportements bureaucratiques pour conduire leurs pratiques plutôt que de faire aussi intervenir des valeurs. On reconnaît ici une culture hétérorégulatoire qui est étrangère à l'exercice d'une liberté responsable et qui limite de façon importante la marge de manœuvre des fonctionnaires. Ils dénoncent parfois des situations qui sont inacceptables, mais il faut que cela dépasse vraiment la moralité ou la légalité, et parfois, à leurs risques et péril.

Mais, si le gouvernement est celui qui constitue les normes et les transmet à ses représentants pour les actualiser dans le travail même de ses employés, peut-on dire que les tâches qui sont exécutées résultent d'une pleine connaissance des choses ou si elles sont simplement accomplies machinalement?

Est-ce que les fonctionnaires qui sont concernés sont des *sujets éthiques*, et donc responsables de leurs activités, ou bien celles-ci ne sont-elles qu'une simple extension d'un pouvoir hiérarchique dont l'autorité et la responsabilité se trouveraient ailleurs?

À l'inverse, le fonctionnaire ne devrait-il pas se sentir également concerné lorsqu'il s'agit de servir le bien commun et, donc, le citoyen? La norme et son respect à courte vue auraient-ils comme conséquence d'annihiler toute responsabilité de la part des fonctionnaires? On demande à l'entreprise privée de devenir un « citoyen corporatif responsable ». Mais, que demande-t-on à l'État? Lui demande-t-on seulement de créer des lois et des normes qui réguleront l'ensemble de l'administration en outrepassant la part de responsabilités de chacun de ses intermédiaires?

« La responsabilité instituée par la nature, c'est-à-dire, la responsabilité qui existe par nature est, dans l'unique exemple allégué jusqu'ici (et qui est le seul familial), celui de la responsabilité parentale. [...] La responsabilité instituée « artificiellement », par l'attribution et l'acceptation d'une charge, par exemple la charge d'une fonction (mais également celle qui découle d'un accord tacite ou de la compétence) quant à son contenu et quant à sa durée; l'acceptation contient un élément de choix, par rapport auquel une rétroaction est possible de même que l'est de l'autre côté la possibilité d'être déchargé de l'obligation. Plus importante encore est la différence qu'ici la responsabilité tire sa vertu d'obligation de l'accord, dont elle est la création et non de la validité propre de la cause. [...] L'objet de la responsabilité est la *res publica*, la « chose publique » qui dans une république est potentiellement l'affaire de tous, mais qui n'est actuelle qu'à l'intérieur des limites qu'impose l'observation des obligations générales du citoyen. »<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Hans Jonas. (1979, 1998) Le principe responsabilité : une éthique pour la civilisation technologique. France : Éditions du Cerf. p. 187-189

Cette différence entre la responsabilité instituée par la nature et la responsabilité instituée par l'attribution et l'acceptation d'une charge est, selon moi, existante au gouvernement du Québec. Car, malgré le vœu pieux de la modernisation de la fonction publique d'amener l'individu à faire un exercice responsable de son autonomie décisionnelle dans une coresponsabilité des gestionnaires et des fonctionnaires, il existe de moins en moins de latitude lorsque l'on descend dans la hiérarchie.

De là, la légitimation des normativités et le peu de développement de l'autonomie des gestionnaires de l'information. La transparence des actions et des informations doit remonter l'échelle hiérarchique et souvent souffrir des conséquences des jeux de pouvoir même si la prémisse est exacte. Un fonctionnaire prend une décision qu'il doit nécessairement faire approuver. Autrement, et s'il outrepassé, il en souffrira dans son évaluation annuelle, même si son comportement mis en cause répondait à la norme ou à une position éthique. La réalité du travail dépasse la théorie.

Michel Crozier et Erhard Friedberg disent de leur livre L'acteur et le système, non pas qu'il s'agit d'un manuel de sociologie des organisations, mais plutôt de sociologie de l'action organisée. Ces derniers basent leur ouvrage sur une analyse stratégique des relations de pouvoir entre acteurs et des règles implicites qui gouvernent leurs interactions.

L'analyse des stratégies, appelées par les auteurs « jeux », utilise les attitudes comme « un outil de recherche commode et imparfait » pour découvrir ces jeux.<sup>31</sup>. L'organisation est donc vue comme « le royaume des relations de pouvoir, de l'influence, du marchandage et du calcul » et comme « un construit humain qui n'a pas de sens en dehors des rapports de ses membres ».<sup>32</sup>

La poursuite de la norme vient en grande partie de cette influence hiérarchique que l'on pourrait aussi nommer jeux de pouvoir.

« Être irresponsable, c'est précisément être incapable de répondre (ou de refuser de le faire), c'est s'en remettre sans cesse à l'autre, pour ne pas dire ou tout autre, au devoir, à un impératif qu'on loge dans l'ordre naturel des choses. Si j'avais à caricaturer grossièrement les conséquences d'une telle démarche cognitive en termes d'impact culturel, il me faudrait parler d'une culture dont le fondement réside dans l'infantilisation des masses. Il est inutile d'insister ici pour dire que lorsque l'on choisit de ne pas éduquer à la responsabilité, à l'autonomie, c'est qu'à quelque part on aura intérêt à cultiver la dépendance. »<sup>33</sup>

Or, on ne retrouve pas dans ce type de comportement normatif les objectifs de responsabilisation et de transparence de la Loi.

---

<sup>31</sup> Michel Crozier et Erhard Friedberg. (1979). L'acteur et le système. ( Paris): Éditions du Seuil. p. 471

<sup>32</sup> Ibid, p. 50

<sup>33</sup> Denise Lamontagne. (1986). L'éthique dans l'administration publique : une question quelque part entre le devoir et le pouvoir. UQAR, mémoire de maîtrise ès arts (éthique). p. 58.

« Le raisonnement normatif comporte une importante limite en ce qui a trait au sens de la décision et de l'action qui en découlent. Comme le devoir provient d'une autorité extérieure, le sens de l'action risque souvent d'être relégué au second plan si le sujet accorde peu de légitimité à cette autorité. [...] Le raisonnement normatif devient alors purement procédural, ne visant que l'application de la norme et évacuant le sens de l'action et le souci du devoir envers l'autre. Dans ces cas, la perte de sens de la norme devient un important facteur d'explication de ce que certaines personnes ne suivent plus ces normes dans des situations particulières. S'ils continuent tout de même à respecter la norme, ce sera par habitude et par conformisme. »<sup>34</sup>

Il convient donc de développer son autonomie et d'élargir son raisonnement au raisonnement éthique si l'on veut que l'esprit de la transparence voulue dans la modernisation de la fonction publique soit respecté.

« Dans une perspective éthique, décider d'agir, c'est tenir compte de soi, de ses valeurs et de son désir (cause première du passage de l'intention à l'action), en les pondérant par l'ensemble des conséquences que cette action pourrait avoir sur soi et sur les autres, délibérant ainsi sur la meilleure conduite à suivre en tant qu'être humain dans une société. Décider en éthique, c'est aussi prendre les intérêts, les valeurs et les besoins des autres afin que notre action ne soit pas inéquitable pour l'une ou l'autre des personnes impliquées dans la situation. »<sup>35</sup>

Pourrait-on dire ici que l'actualisation de la transparence comme cité dans la *Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et la protection des renseignements personnels* par les gestionnaires de l'information administrative passera par les objectifs de transparence et d'autonomie de la modernisation de la fonction publique? Je crois que oui.

---

<sup>34</sup> Yves Boisvert et al. (2003). *Petit manuel d'éthique appliquée à la gestion publique*. Montréal : Éditions Liber. Collection Éthique publique, Hors série. p. 74.

<sup>35</sup> *Ibid.*, p. 78

La Loi sera alors mieux servie par une implication des gens qui sont à la base de la chaîne documentaire. Une adhésion plus grande aux valeurs de transparence et d'autonomie permettra aux gestionnaires de l'information de mieux développer leur jugement éthique et prendre leur place en toute responsabilité dans le système.

« Ce n'est pas simple et ce n'est pas rapide que d'accéder au sentiment intime que quelque chose mérite d'être fait, qu'il est mieux de faire telle chose plutôt que telle autre, non parce que cela profite, non pas parce qu'on a peur de la sanction, ou qu'on veut une récompense, mais parce qu'on sent que c'est mieux de faire cela. [...] C'est-à-dire que le registre éthique est d'emblée le registre de la liberté et de la décision. S'il n'y a pas de liberté, il n'y a pas d'éthique. »<sup>36</sup>

La créativité professionnelle permet souvent d'atteindre un niveau de professionnalisme plus élevé que le simple fait d'obéir. « Le fonctionnaire incompetent, écrit-il [Cardinal de Richelieu] dans ses mémoires, est plus dangereux pour l'État qu'un fonctionnaire corrompu. »<sup>37</sup>

Tous ne se retrouvent pas ainsi dans les extrêmes, mais il peut y avoir un risque. « C'est pourquoi le partisan de l'éthique de la responsabilité est conscient du pouvoir qui lui revient et n'a aucune envie de s'en remettre à sa situation de « simple commis » de l'État quand il aborde la question éthique. »<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Pierre Lucier. (2000). « Une voix pour Antigone. », Éthique et conflits d'intérêts de Bernier, André G. et François Pouliot. Montréal : Liber. p.26

<sup>37</sup> Jacques Dufresne. (2000) « Pour une éthique réaliste. » Éthique et conflits d'intérêts de Bernier, André G. et François Pouliot. Montréal : Liber. p.33-34

<sup>38</sup> Denise Lamontagne. (1986). L'éthique dans l'administration publique : une question quelque part entre le devoir et le pouvoir. UQAR, mémoire de maîtrise ès arts (éthique) p. 51-52.

Les valeurs identifiées par les gestionnaires de l'information, en lien avec l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, répondent aux objectifs de la régulation. Par contre, la valeur de transparence semble plutôt l'affaire des répondants en accès, même si les gestionnaires de l'information voient leur rôle d'organisateur de l'information comme la porte d'entrée, la géographie de l'accès à l'information.

L'arrivée des outils technologiques dans l'exercice de la profession demande de nouveaux ajustements. Malgré les actions prises concernant l'informatisation, il demeure tout de même une pensée magique par rapport à la technologie. Les coûts d'occupation d'espace sont trop souvent la raison invoquée pour numériser et transférer les documents en d'autres lieux (ou les détruire si la copie informatique suffit). Certaines informations sont relativement faciles à gérer, mais il reste un lot de documents contenus dans les lieux personnels des fonctionnaires ou sur les espaces partagés par une même direction. Ces documents doivent également être gérés, repérés, élagués et reliés au dossier papier correspondant.

Mais, est-il prudent de ne s'en remettre qu'au diktat de la technologie? Lorsque l'on sait qu'il est déjà difficile de faire accepter un plan de classification, il est difficile de croire que le fait de structurer également les dossiers technologiques puisse faire l'unanimité.

Les moyens technologiques qui sont présentement mis à la disposition de la gestion de l'information administrative ne sont pas encore des plus performants. Et qu'on le veuille ou non, la technologie aura toujours besoin de l'intervention de l'humain.

Les objectifs des pratiques des gestionnaires de l'information et des informaticiens ne se rencontrent pas. L'un veut rendre l'accès à l'information à tous en plein texte et l'autre veut la structurer et la gérer afin qu'elle soit accessible efficacement. Prenons les informations que nous retrouvons sur l'Internet, il faut une utilisation bien connue, des opérateurs de recherche pour retrouver l'information que l'on veut vraiment. En effet, il n'y a que peu ou pas d'indexation des documents sur le *World Wide Web*. Et c'est à partir de ce modèle de style « plein texte » que les informations administratives sont regroupées dans les portails ou les disques partagés. L'essentiel étant souvent qu'elles soient stockées plutôt que décrites et indexées. La recherche, selon la pensée populaire, se fera ensuite facilement par les mots inscrits dans les documents. Cette pensée facile, faisant de la technologie une nouvelle ontologie, a prouvé son manque d'efficacité. Il ne faut pas remettre à la technologie la responsabilité de l'État envers le citoyen relativement à la protection des renseignements contenus dans les banques de données.

« Pour être véritablement « critique », l'éthique se doit de déjouer l'interdit de penser qui pèse sur l'ensemble de notre culture technicienne. Est-ce à dire que l'éthique ait la technique en horreur? Aucunement. C'est moins la technique en tant que telle qui pose un problème éthique que la réduction ontologique dans laquelle elle entraîne le plus souvent ce qu'elle touche. [...] En quoi consiste cette réduction ontologique induite par la technique?

En ceci que la technique lorsqu'elle perd de vue sa raison d'être, considère tout ce sur quoi elle agit comme un objet disponible, exploitable, manipulable, notamment des êtres qui en réalité sont des sujets [...]. La différence entre un objet et un sujet, c'est que le sujet dit « je » alors que l'objet reste un jouet muet dans la main du sujet. [...] C'est dire que penser exige une vigilance sans faille à l'égard de la subjectivation de soi comme de l'autre. Ce n'est qu'en nous considérant mutuellement comme des sujets que nous pouvons penser. Dès que notre pensée s'oriente vers un objet, elle se réduit au calcul. Même si cet objet est en réalité un autre sujet, le calcul l'objectifie. »<sup>39</sup>

L'enjeu tient donc encore, même au niveau de la technologie, du développement de l'autonomie de chacun et de la remise de la responsabilité à l'individu. C'est aussi un enjeu de société qui dépasse le sujet de ce mémoire.

Au terme de la présente section de ce chapitre, il est pertinent de résumer brièvement trois grands enjeux qui se dégagent de la réflexion éthique dont il a été question jusqu'ici. Il s'agit des suivants :

1- Transparence versus restriction (exclusion à l'accès)

Cet enjeu résulte d'une tension entre une obligation légale, prévoyant la publication automatique des documents de la fonction publique québécoise (transparence), mais pouvant être mise en danger par une tendance bureaucratique en vertu de laquelle des documents à accès public seraient traités comme des documents de travail, d'où une restriction à leur accès.

---

<sup>39</sup> Jean-François Malherbe. (2001). Déjouer l'interdit de penser : Essais d'éthique critique. Montréal : Liber. p.119-120

2- Protection (confidentialité et sécurité) versus accès aux documents publics

L'utilisation des technologies de l'information qui est favorisée par le gouvernement pour donner accès aux documents publics est porteuse d'un risque pour la confidentialité et la sécurité des données en raison de la création possible de mégabases pour les renfermer. Il s'ensuit un double enjeu quant à la protection des données, d'une part, et à leur accès effectif par la population, d'autre part, vu que plusieurs ne maîtrisent pas les technologies de l'information (recourant à l'informatique) ou n'en ont tout simplement pas à leur disposition.

3- Respect des normativités versus autonomie professionnelle (liberté et responsabilité)

Cet enjeu repose sur une contradiction possible résultant d'une pression bureaucratique favorisant le respect des normativités par les gestionnaires de l'information administrative, d'une part, et la professionnalisation d'une fonction requérant autonomie et liberté, d'autre part, pour qu'ils soient en mesure de s'acquitter de leurs tâches de manière véritablement responsable et consacrant, par le fait même, leur reconnaissance comme *sujets éthiques* de plein droit.

Pour faire suite aux propos des pages précédentes, des jalons éthiques seront identifiés et serviront éventuellement à interpréter, si ce n'est à réviser, un guide ou « Code » d'éthique de la gestion de l'information administrative.

Avant de passer à cette étape, signalons, à l'instar du juriste belge Pierre Van Ommeslaghe qui se réfère à un mode de contrôle des conduites qu'il assimile à de l'autorégulation, donc à une régulation volontaire, que :

« Nous pensons pouvoir conclure que les normes élaborées selon ce procédé original (autorégulation) ne relèvent pas, en soi, du domaine du droit. Elles sont souvent l'expression de règles éthiques dont la sanction n'est pas juridique, mais sociale au même titre par exemple que les préceptes moraux.»<sup>40</sup>

#### **4.2 Jalons pour un guide ou « code » de conduite**

L'élaboration d'un guide de conduite, contrairement au code de déontologie, présente les valeurs et les principes de conduite civique auxquels adhère une organisation. Ces derniers servent ensuite de guide à un individu ou à un groupe afin de l'aider à juger de la justesse de ses comportements.<sup>41</sup> Il incite donc à développer son jugement éthique. Il n'édicte pas de devoirs et/ou d'obligations qui commanderaient des sanctions disciplinaires, en cas de dérogations, selon un modèle de régulation légaliste.

La conséquence d'un manquement au guide de conduite éthique se traduirait plutôt par l'opprobre de ses pairs ou un vécu difficile avec sa propre conscience.

---

<sup>40</sup> Pierre Van Ommeslaghe, dir. (1995). « L'autorégulation : Rapport synthèse dans l'autorégulation. », Colloque de la faculté de droit de l'Université libre de Bruxelles. Bruxelles : Bruyhart. s.p.

<sup>41</sup>Inspiré du Grand dictionnaire terminologique de l'Office de la langue française.

Une des premières inscriptions, outre le professionnalisme, qui aura à être introduite dans un guide de conduite éthique pour les gestionnaires de l'information administrative sera l'autonomisation de la profession.

Ils devront aller au-delà de la norme pour exercer leur profession afin de rendre accessible au citoyen toute information rejoignant l'intérêt public. « Alors que le propre de l'éthique est d'opérer un contrôle libre, autonome et interne sur les comportements, ces dispositifs supposément éthiques (que représentent les codes) prolongent jusqu'à la caricature, le contrôle externe et coercitif de la loi et des tribunaux. »<sup>42</sup> C'est donc dire que si nous n'étions pas parties prenante d'une plus forte autorégulation des comportements relatifs à la pratique de la gestion documentaire en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, il serait difficile de faire de la gestion de l'information administrative une profession reconnue.

Cette adhésion à l'autonomie permettra de développer un jugement éthique qui couvrira les zones grises laissées par la norme ou la législation. Tout n'est pas toujours blanc, tout n'est pas toujours noir. La perspective de faire preuve de jugement éthique augmentera également la qualité de prestation du travail déjà identifiée comme valeur importante par les gestionnaires de l'information.

---

<sup>42</sup> Racine, Louis. (1995). «L'éthique universitaire est mal partie», Université, avril 1995, vol.4, no, 3. p.1.

Les notions de transparence (accès à l'information) et de protection de l'information (identification des données personnelles) sont également des valeurs qui devront faire partie de ce guide puisqu'elles sont en quelque sorte la base de la profession. Le gestionnaire de l'information, en raison d'une gestion documentaire adéquate, aura à faciliter l'accès à la documentation gouvernementale au citoyen afin que ce dernier puisse exercer efficacement ses droits démocratiques. Il aura également à identifier les renseignements à caractère personnel et confidentiel qui devront être protégés selon les préceptes inscrits dans la Loi.

D'autant plus que l'accès à l'information est reconnu aujourd'hui mondialement. L'UNESCO, dans un communiqué de presse issu de la Table ronde ministérielle, alors que l'on préparait des sommets mondiaux sur la société de l'information, à Genève, en 2003 et à Tunis, en 2005, disait :

« Au cœur des sociétés du savoir, il y a la capacité d'identifier, de produire, de traiter, de transformer, de diffuser et d'utiliser l'information en vue de créer et d'appliquer les connaissances nécessaires au développement [...] Ceci implique le respect de principes et de priorités tels que : la liberté d'expression, l'accès universel à l'information et la connaissance... »<sup>43</sup>

De plus, les ministres ont reconnu le lien

---

<sup>43</sup> UNESCO (page consultée le 23 avril 2005). L'accès à l'information est essentiel à la construction des sociétés du savoir : Communiqué de presse de l'UNESCO, 14 octobre 2003. [en ligne] Adresse URL : [WWW.UNESCO.org/communicationet information](http://WWW.UNESCO.org/communicationet information)

« Entre le potentiel scientifique et la prospérité d'un pays. Par conséquent, le secteur public comme le secteur privé dans tous les pays devraient investir dans la création des capacités scientifiques et technologiques, y compris la recherche et le développement (R&D). [...] Le besoin existe également d'identifier et de préserver la connaissance traditionnelle, d'utiliser les TIC pour rendre accessibles à tous les documents d'intérêt public et d'établir les liens appropriés avec la science moderne. »<sup>44</sup>

En lisant cela, nous constatons qu'une autre partie importante de la profession de gestionnaire de l'information administrative est de conserver la documentation à caractère historique ou de recherche. La conservation de ces documents est un élément des plus essentiels pour l'élaboration d'une historiographie des organisations et même des États.

Il en va de même des moyens utilisés pour rendre toute cette documentation accessible. Le gestionnaire de l'information est bien placé pour suggérer des moyens tant technologiques que traditionnels pour que tous aient accès à la documentation gouvernementale.

Bien sûr, la technologie règle bien des problèmes de communication, mais il n'en demeure pas moins que certaines personnes utilisent toujours des moyens traditionnels pour être informées des actions de leur gouvernement.

---

<sup>44</sup> UNESCO (page consultée le 23 avril 2005). L'accès à l'information est essentiel à la construction des sociétés du savoir : Communiqué de presse de l'UNESCO, 14 octobre 2003. [en ligne] Adresse URL : [WWW.UNESCO.org/communicationetinformation](http://WWW.UNESCO.org/communicationetinformation)

**Tableau 12 – Suggestion de rédaction**

Valeurs	Suggestion de rédaction
Autonomie	Le gestionnaire de l'information administrative s'engage* à faire preuve d'autonomie et à développer son jugement éthique dans l'exercice de ses fonctions.
Professionnalisme	Le gestionnaire de l'information administrative s'engage à servir avec efficacité et diligence la clientèle qui lui adresse des demandes relatives à l'information gouvernementale.
Équité	Le gestionnaire de l'information s'engage à préserver la valeur d'équité relative à sa profession au sein de son milieu de travail et envers ses collègues.
Accès	Le gestionnaire de l'information administrative s'engage à donner accès à l'information gouvernementale afin de permettre au citoyen de connaître les actions de l'État et d'exercer ses droits démocratiques.
Protection	Le gestionnaire de l'information administrative s'engage à protéger les informations confidentielles et personnelles détenues par l'État afin de préserver le lien de confiance du citoyen envers celui qui le gouverne.

**Tableau 12 – Suggestion de rédaction (suite)**

Valeurs	Suggestion de rédaction
Conservation	Le gestionnaire de l'information administrative s'engage à conserver les documents à valeur historique ou de recherche afin de préserver la mémoire des organisations et de la nation.

*\*Le verbe engager prend ici le sens de travailler au service d'une cause.*

Ces jalons éthiques servant à interpréter éventuellement, si ce n'est à réviser, un guide ou « code » d'éthique de la gestion de l'information administre au sein de la fonction publique québécoise permettront aux personnes concernées de s'en inspirer dans l'exercice de leurs fonctions. Elles seront ainsi à même de démêler les enjeux éthiques de la transparence et de la confidentialité, ainsi que de l'autonomie, par rapport au respect des normativités en matière d'accès à l'information, d'une part, et de protection des informations personnelles, d'autre part.

Cependant, même avec le meilleur des guides de conduite, si la liberté et l'autonomie ne sont pas développées et que la pratique n'est orientée que par la norme, la profession demeurera purement technocratique.

## CONCLUSION

Cette recherche se voulait une exploration de la profession de gestionnaire de l'information administrative au gouvernement du Québec dans une optique éthique. Elle devait permettre d'identifier les enjeux éthiques de cette profession afin d'orienter les pratiques au-delà des comportements strictement normatifs en lien avec les modifications de la *Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et la protection des renseignements personnels*.

Cependant, la rédaction de ce mémoire n'a pas été des plus simples. La participation des gestionnaires de l'information ayant été faible au niveau du taux de réponse aux questionnaires d'enquête, il a fallu élargir la cueillette de données. Grâce aux propos recueillis lors des forums de discussion, il a été possible d'élargir la cueillette de données, utiles à cette recherche, et de mieux les interpréter.

Par l'entremise de la grille éthicologique, il a été possible de déterminer ce qui légitimise, oriente et régule la pratique de la gestion de l'information administrative.

La grille complétée, il a fallu sortir du strict discours des gestionnaires de l'information afin d'élargir la réflexion éthique et établir certains jalons pour l'interprétation éventuelle, voire la révision, d'un guide ou « code » de conduite éthique.

Les gestionnaires de l'information administrative ont le souci d'une gestion documentaire bien faite et d'une conservation historique adéquate, mais l'analyse dans son ensemble du processus d'accès leur paraît relever d'autres professionnels. Pourtant, il est permis de croire que le gestionnaire de l'information administrative, en raison des valeurs énumérées précédemment, est un intervenant essentiel des rouages de la société de l'information. Il est celui qui aide l'accès – tous supports confondus – et qui tient compte de la pérennité de l'information organisationnelle nécessaire à son historiographie.

Outre ce rôle de « gardien de l'Histoire », il est aussi un des rouages de l'exercice de la démocratie en mettant en œuvre les principes de transparence et de protection contenus dans la *Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et la protection des renseignements personnels*, contribuant ainsi à la préservation du lien de confiance entre le citoyen et l'État qui le gouverne. Les modifications de la *Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et la protection des renseignements personnels* et principalement la publication automatique des documents gouvernementaux amèneront des modifications, de nouvelles façons de faire face à l'information.

Par exemple, cela impliquera que les ressources humaines gravitant autour de l'information auront à fournir des listes à jour et complètes afin que les citoyens puissent avoir accès aux documents comme il est stipulé dans la Loi. De plus, ils devront aussi veiller à ne pas publier pour publier et ainsi laisser échapper des documents contenant des informations à caractère personnel ou à publication restreinte. Les politiques et les directives qui en découleront vont influencer les actions des divers intervenants et plus spécifiquement ici, les gestionnaires de l'information administrative. Et pour rendre encore plus transparent ce processus, le gestionnaire de l'information devra faire preuve d'autonomie et dépasser le simple stade technocratique de sa profession.

« Aussi quand j'affirme que la sécularisation de l'éthique ne saurait pendre sens que dans la responsabilité, ce lieu (quelque part entre le devoir et le pouvoir) d'où émerge le sujet libéré et autonome, je ne dis pas autre chose que l'éthique ne saurait advenir d'une quelconque théologie. Le sujet véritablement responsable n'a nul besoin de s'appuyer sur des autorités « surnaturelles » pour rester fidèle à lui-même, son désir d'un « vouloir-vivre ensemble » lui paraît justifier amplement le sens de sa raison d'être... citoyen. »<sup>45</sup>

Devenir un sujet libre dans son travail, de se rappeler que nous sommes à la fois citoyen et au service du citoyen, aidera grandement dans la prise de décision relative à la gestion de l'information.

---

<sup>45</sup> Denise Lamontagne. (1986). L'éthique dans l'administration publique : une question quelque part entre le devoir et le pouvoir. UQAR, mémoire de maîtrise ès arts (éthique) p. 59.

Être sujet va au-delà des simples descriptions identitaires. Il est l'essence du soi, ce qui fait que nous sommes l'un et pas l'autre. Il est ce qui nous différencie et nous rapproche de l'autre.

Cette appropriation de soi et sa mise en œuvre dans son milieu de travail vont aider au développement de l'autonomie du travailleur qui, enfin, se donnera la liberté d'utiliser ses capacités de jugement éthique. Ce qui serait déjà une première étape dans la reconnaissance de l'importance des tâches documentaires par l'ensemble de la fonction publique.

Avant de compléter cette conclusion, il est pertinent de souligner l'intérêt d'une recherche qui pourrait être qualifiée de « transversale » et qui ferait suite au travail de recherche et de réflexion dont rend compte le présent mémoire. Cette nouvelle recherche serait digne d'intérêt dans la mesure où elle permettrait de vérifier dans quelle mesure certains enjeux éthiques ou valeurs professionnelles qui se dégagent de ce mémoire seraient communs ou non à d'autres corps d'emploi de la fonction publique québécoise. Par exemple, il a été signalé dans le présent travail que la délégation de responsabilités ne se matérialisait pas vraiment dès lors que l'on descendait de plus en plus dans la filière hiérarchique, comme c'est le cas chez les gestionnaires des pratiques d'accès et de confidentialité dans la fonction publique québécoise.

Or, en dépit des incitations répétées, dans divers milieux gouvernementaux, en faveur d'une plus grande responsabilité à tous les échelons de la fonction publique, il a été mentionné, sur la foi de ma recherche, qu'il n'en allait pas forcément de même chez les gestionnaires des pratiques d'accès et de confidentialité. La question devient alors pertinente de vérifier ce qu'il en est dans plusieurs autres corps d'emploi de la fonction publique; un travail qui se situerait donc dans le prolongement de cette recherche, comme il a été évoqué plus haut.

## BIBLIOGRAPHIE

Association des archivistes du Québec. (Page consultée le 29 janvier 2004). Code de déontologie. [en ligne]. Adresse URL : [www.archivistes.qc.ca](http://www.archivistes.qc.ca).

Association professionnelle des techniciennes et techniciens de la documentation du Québec (APTDQ). (Page consultée le 16 janvier 2006). [en ligne]. « Code de déontologie », Info-Documentation, septembre 2005. Adresse URL : [www.aptdq.qc.ca](http://www.aptdq.qc.ca).

Association professionnelle des techniciennes et techniciens de la documentation du Québec (APTDQ). (Page consultée le 10 février 2004). [en ligne]. Adresse URL : [www.aptdq.qc.ca](http://www.aptdq.qc.ca).

Association sur l'accès et la protection de l'information (Page consultée le 15 janvier 2004). Congrès 2001 : Accès, confidentialité et éthique : Bilan et tendance, 2001, [en ligne]. Adresse URL : [www.aapi.qc.ca](http://www.aapi.qc.ca).

Baillargeon, Diane. (2005-2006). « La déontologie du métier d'archiviste », Archives, vol. 37, no 1, 2005-2006, [156p.]

Bayle, Alain (1989). Accès à l'information et protection de la vie privée : Du phénomène politique au jeu politique : perspectives québécoises. Université Laval, faculté des sciences sociales, Mémoire maîtrise ès arts. 321p.

Benoît A. Aubert, Michel Patry. (2004) Les partenaires public-privé : une option à découvrir, Rapport bourgogne. France : Centre universitaire de recherche en analyse des organisations (CIRANO), 46p.

- Boisvert, Yves et al. (2003). Petit manuel d'éthique appliquée à la gestion publique. Montréal : Éditions Liber. Collection Éthique publique, Hors série. 144p.
- Commission de l'accès à l'information. (Page consultée le 24 novembre 2003). Rapport quinquennal « Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence », Décembre 2002, [en ligne]. Adresse URL : [www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca).
- Commission de l'accès à l'information. (page consultée le 24 novembre 2003). Rapport sur la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels dans l'appareil gouvernemental (partie 1), Juin 1998, [en ligne]. Adresse URL : [www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca).
- Commission de l'accès à l'information. (Page consultée le 24 novembre 2003). Rapport sur la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels dans l'appareil gouvernemental (partie 2), Octobre 1998, [en ligne]. Adresse URL : [www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca).
- Commission de la culture. (Page consultée le 17 mai 2004) Observations, conclusions et recommandations à la suite de la consultation générale et des auditions publiques à l'égard du document intitulé : Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence, 2004. [en ligne] Adresse URL : [WW »Assnat.qc.ca/francais/commissions/cc/transparence.html](http://www.Assnat.qc.ca/francais/commissions/cc/transparence.html).
- Commission de l'éthique de la science et de la technologie. (2005). L'utilisation des données biométriques à des fins de sécurité : questionnaire sur les enjeux éthiques. Québec : Publications du Québec. 18 p.
- Crozier, Michel et Erhard Friedberg. (1977). L'acteur et le système. [Paris] : Éditions du Seuil. [510]p.
- Doré, Lyette. (Page de l'AAPI consultée le 24 novembre 2003). L'art de divulguer volontairement et sans formalités et de diffuser activement l'information détenue par les organismes publics ou ... l'Automatic Routine Disclosure : Mémoire présenté à La Commission de la culture portant sur le Rapport quinquennal « Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence », 2003, [en ligne]. Adresse URL : [www.aapi.qc.ca](http://www.aapi.qc.ca).

- Dufresne, Jacques. « Pour une éthique réaliste », Éthique et conflits d'intérêts de André G. Bernier et François Pouliot. Montréal : Liber. 189p.
- Dumais, Monique. (1992). «Enseignement et recherche en éthique à Rimouski», Actualiser la morale : Mélanges offerts à René Simon. Sous la direction de Rodrigue Bélanger et Simonne Plourde. Paris : Les Éditions du Cerf. 512p.
- Fédération professionnelle des journalistes du Québec. (Page consultée le 29 janvier 2004) Guide de déontologie de la Fédération professionnelle des journalistes du Québec, 1996. [en ligne] Adresse URL : [www.fpqj.org](http://www.fpqj.org).
- Fortin, Pierre. (1991). « Les enjeux éthiques de la réforme électorale au Canada. Analyse éthicologique », L'éthique et la politique au Canada sous la direction de Janet Hiebert, Montréal, Wilson & Lafleur. Collection d'études de la Commission royale sur la réforme électorale et le financement des partis, no 12, p. 3-83.
- Fortin, Pierre. (1995). La morale, l'éthique, l'éthicologie : une triple façon d'aborder les questions d'ordre morale. Québec : Presses de l'Université du Québec. Collection Éthique, no 1. 124p.
- Goeffrion, Paul. (2003). « Le groupe de discussion », Recherche sociale : de la problématique à la collecte de donnée sous la direction de Bruno Gauthier. Québec : Presses de l'Université du Québec. 619p.
- Gouvernement du Québec. (Mise à jour décembre 2004). Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information. Québec : Éditeur officiel du Québec. 26p.
- Gouvernement du Québec. (Mise à jour juillet 2006). Loi sur l'accès à l'information aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1). Québec : Éditeur officiel du Québec. 48p.
- Gouvernement du Québec. (Mise à jour décembre 2003). Loi sur les Archives. Québec : Éditeur officiel. 16p.

- Gouvernement du Québec (2002). Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise. Québec : Assemblée nationale, document sessionnel no 1598-20021121. 20p.
- Gouvernement du Québec. Sous-secrétariat à l'information gouvernementale et aux ressources informationnelles. (2003). Cadre de gestion des ressources informationnelles en soutien à la modernisation de l'Administration publique. Québec : Gouvernement du Québec. 43p.
- Gouvernement du Québec. Sous-secrétariat à l'information gouvernementale et aux ressources informationnelles. (2003). Mise en contexte concernant la gestion des Ressources Informationnelle. Québec : Gouvernement du Québec. 14p.
- Gouvernement du Québec. Sous-secrétariat à l'information gouvernementale et aux ressources informationnelles. (2003). Synthèse du Plan gouvernemental de gestion des ressources informationnelles pour l'exercice financier 2002-2003. Québec : Gouvernement du Québec. 7p.
- Groupe d'études Société d'information et vie privée. Tabatoni, Pierre, dir. (2000). La protection de la vie privée dans la société d'information : L'impact des systèmes électroniques d'information, tome 1. Paris : Presses universitaires de France. 65p.
- Groupe d'études Société d'information et vie privée. Tabatoni, Pierre, dir. (2000). La protection de la vie privée dans la société d'information : L'impact des systèmes électroniques d'information, tome 2. Paris : Presses universitaires de France. 60p.
- Groupe d'études Société d'information et vie privée. Tabatoni, Pierre, dir. (2002). La protection de la vie privée dans la société d'information : L'impact des systèmes électroniques d'information, tomes 3, 4 et 5. Paris : Presses universitaires de France. 384p.
- Habermas, Jürgen (1968). La technique et la science comme idéologie. Paris : Gallimard. 169p.

- Jonas, Hans. (1979, 1998). Le principe responsabilité : une éthique pour la civilisation technologique. France : Éditions du Cerf. 480 p.
- Jutras, Magalie. (1999). L'intervention de l'État dans le champ de l'éthique a-t-elle pour effet de favoriser l'autorégulation ou l'hérorégulateur de la société civile ? Étude de cas à l'aide de documents politiques et juridiques canadiens et québécois. Université du Québec à Rimouski, Département de sciences religieuses et d'éthique, Mémoire en éthique, [?] p.
- Lamontagne, Denise. (1986). L'éthique dans l'administration publique : une question quelque part entre le devoir et le pouvoir. UQAR, Mémoire de maîtrise ès arts (éthique). [?] p.
- Laramée, Alain; Bernard Vallée. (1991). La recherche en communication : Éléments de méthodologie. Québec : Presses de l'Université du Québec. 377p.
- Lucier, Pierre (2000). *Une voix pour Antigone*. In : Éthique et conflits d'intérêts de Bernier, André G. et François Pouliot. Montréal : Liber. 189p.
- Malherbe, Jean-François. (2001). Déjouer l'interdit de penser : essais d'éthique critique. Montréal : Liber. 132 p.
- Mattelart, Armand. (2001). Histoire de la société de l'information. Paris : Éditions La Découverte. Collection Repères, no 312. 128p.
- Médina, Yves. (2003). La déontologie : ce qui va changer dans l'entreprise. Paris : Éditionsd'organisation. 166 p.
- Office de la langue française. (Page consultée le 10 novembre 2006). Grand dictionnaire terminologique. [en ligne] Adresse url : [www.olf.gouv.qc.ca/gdt](http://www.olf.gouv.qc.ca/gdt)
- Paquette, Martine (2001). Production de l'espace médiatique et formes de la régulation politique : Le cas du Québec de 1945 à 1999. Université du Québec à Montréal, thèse du doctorat en sociologie. 599p.

- Pilon, Florence et Yves Boisvert, dir. (2003) Éthique gestion et hiérarchie dans l'administration publiques québécoise: Rapport de terrain. Québec : ENAP, Laboratoire d'éthique publique, Chaire Fernand Dumont (INRS). 50p.
- Piotte, Jean-Marc. (1999). Les grands penseurs du monde occidental : l'éthique et la politique de Platon à nos jours. Québec : Éditions Fidès, 2<sup>ième</sup> édition. 622 p.
- Racine, Louis. (1995) « L'éthique universitaire est mal partie. » Université, avril 1995, vol.4, no 3, 24p.
- Rondeau, Gilles et al. (1995). Exploration des principaux dilemmes éthiques associés à l'intervention auprès des conjoints violents et des stratégies pour les résoudre : recension des écrits professionnels et scientifiques. [Québec] : CRIVIFF. Collection Études et analyse, no 2. 65p.
- Salesse, Yves. (2001). Réformes et révolution : proposition pour une gauche de gauche. Marseille : Agone. 207p.
- Trudel, Pierre (Page consultée le 23 avril 2005) Repenser l'équilibre entre l'espace public et l'espace privé dans le contexte des environnements réseaux, 2001. [en ligne] Adresse URL : [www.cdrp.umontreal.ca/cours/drt6929f/AAPlexpose24-5-01.pdf](http://www.cdrp.umontreal.ca/cours/drt6929f/AAPlexpose24-5-01.pdf).
- UNESCO. (Page consultée le 23 avril 2005). L'accès à l'information est essentiel à la construction des sociétés du savoir : Communiqué de presse de l'UNESCO, 14 octobre 2003. [En ligne] Adresse URL : [WWW.UNESCO.org/communicationetinformation](http://WWW.UNESCO.org/communicationetinformation)
- Université du Québec à Rimouski. Bureau du doyen des études avancées et de la recherche. (2003). Guide de présentation et de dépôt des rapports écrits, mémoires et thèses. Rimouski : UQAR. 65p.
- Van Ommeslaghe, Pierre, dir. (1995). *L'autorégulation. Rapport de synthèse dans l'autorégulation*. In : Colloque de la faculté de droit de l'Université libre de Bruxelles. Bruxelles : Bruyhart. 273p.

Venne, Michel. (1994). Vie privée et démocratie dans la société de l'informatique.  
Québec : Institut québécois de recherche sur la culture. Collection Diagnostic, no 15.  
122p.

## ANNEXES

ANNEXE 1

Mémoire de  
Maîtrise en éthique

Questionnaire

Problèmes de confidentialité et d'accès  
dans le cadre de la gestion de l'information administrative  
Enjeux éthiques et proposition de jalons d'une réflexion éthique

Présenté par

Line Leclerc

Guy Giroux, directeur

Avril 2004

Université du Québec à Rimouski

## INTRODUCTION<sup>46</sup>

L'arrivée de technologies de l'information plus performantes introduisant la gérance des accès, de nouveaux supports d'information et la détermination de types de documents ont eu comme conséquences de modifier de manière significative les pratiques documentaires des organismes publics.

L'accès à l'information administrative ou organisationnelle passe préalablement par un traitement technique qui permet de la retrouver, l'utiliser, la diffuser, la déclasser et la conserver.

L'apparition de l'information hybride – électronique et papier – vient changer le portrait de la gestion traditionnelle des documents. Là où les questions d'accès ne se posaient que peu, puisque le document se retrouvait dans un espace « privé », elles viennent aujourd'hui s'imposer comme préalables à la circulation de l'information.

---

<sup>46</sup> Initialement, l'ensemble des questions abordées dans cette enquête nous apparaissaient pertinent à la présente recherche. Cependant, nous avons réalisé, tout au cours du processus, que certaines questions, tant dans leur forme que dans leur fond, ne répondaient plus aux visées de celle-ci.

Dans le cadre de ce mémoire, je veux développer une approche éthique de la gestion de l'information administrative en procédant à une identification des valeurs entourant les pratiques concernant l'accès et la protection des informations confidentielles chez les professionnels de l'information administrative ou organisationnelle.

C'est dans cette optique que je vous adresse ce questionnaire afin de pouvoir identifier les valeurs qui permettront – dans un deuxième temps – de construire un « code » d'éthique concernant la profession de gestionnaire de l'information administrative à l'intérieur de la fonction publique québécoise.

J'attends, si possible, vos réponses d'ici le 1<sup>er</sup> mai 2004 et vous remercie à l'avance de votre collaboration.

Line Leclerc  
Étudiante à la maîtrise en éthique  
Université du Québec à Rimouski

Adresse de retour du questionnaire : **[ethiqueacces@hotmail.com](mailto:ethiqueacces@hotmail.com)**

**Note :**

L'identité des personnes ayant rempli ce questionnaire sera sauvegardée et protégée. Je serai la seule personne y ayant accès. L'analyse et le traitement des réponses par catégorie de question seront les seules informations qui seront diffusées lors du dépôt de ce mémoire de maîtrise. En aucun temps, l'identité des répondants ne sera divulguée. Tous les questionnaires seront détruits de manière confidentielle et sécuritaire à la fin de cette recherche.

## QUESTIONNAIRE

- 1) Quel est votre milieu documentaire ?
  
- 2) Quel est le titre de votre poste ?
  
- 3) Parmi les valeurs<sup>1</sup> identifiées dans la *Déclaration de valeurs du gouvernement du Québec*, laquelle répond le plus à vos valeurs personnelles ? OU quelle est la valeur prédominante pour vous ?
  
- 4) Quelles sont pour vous les principales valeurs de la profession ?
  
- 5) Dans votre pratique à l'intérieur de la fonction publique (environnement normé), quel degré d'autonomie professionnelle ressentez-vous ?  
  
Beaucoup       Pas assez       Peu       Ne s'applique pas

---

<sup>1</sup> On entend par valeur ce qui vaut, ce à quoi, individuellement ou collectivement, on accorde de l'importance; c'est ce qui a du poids pour un individu ou une collectivité. Par exemple, la dignité, la liberté et la confidentialité sont des valeurs.

6) Quelles sont pour vous les valeurs suggérées des lois suivantes :

Loi sur l'accès à l'information :

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information :

Loi sur les archives :

Et dans quelle mesure les connaissez-vous ?

Beaucoup

Pas assez

Peu

Ne s'applique pas

7) Selon vous, existe-t-il des pratiques qui contreviennent à la protection des informations administratives ?

Si oui, pouvez-vous présenter un exemple ?

8) Quelle(s) valeur(s) invoquez-vous lorsque vous faites face à un problème d'accès à l'information (version papier et version électronique) ?

Et quelles sont les normes, responsabilités ou arguments dont on devrait tenir compte lorsqu'il s'agit d'accès à l'information ?

9) Quelle(s) valeur(s) invoquez-vous lorsque vous devez aider à la détermination d'accès informatiques ?

Et y voyez-vous parfois une atteinte à la liberté du travailleur dans la détermination de ses besoins informationnels (Décision prise par le haut de la hiérarchie ou en collaboration avec le travailleur) ?

10) Quelle(s) valeur(s) invoquez-vous lorsque vous faites face à un problème relatif à la protection de renseignements nominatifs et personnels (version papier et version électronique) ?

Et quelles sont les normes et responsabilités qui devraient servir de base à la protection des renseignements personnels et nominatifs ?

11) Face aux dynamiques suivantes, quelle est l'importance pour vous des principes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements nominatifs et personnels :

a) Lors de l'implantation d'un système de classification (version papier et version électronique) ?

Forte  Moyenne  Faible  Ne s'applique pas

b) Lors de l'identification des renseignements confidentiels ou essentiels, prémisses à leur protection (version papier et version électronique) ?

Forte  Moyenne  Faible  Ne s'applique pas

c) Lors de la détermination des accès à l'information administrative (en partage ou en solo) nécessaire dans le cadre des tâches d'un fonctionnaire (version électronique)?

Forte  Moyenne  Faible  Ne s'applique pas

d) Lors de la détermination des droits de lecture et de modification dans un environnement bureautique ou informatique ?

Forte  Moyenne  Faible  Ne s'applique pas

e) Lors de la détermination des orientations de la circulation et la diffusion des informations (version papier et version électronique) ?

Forte  Moyenne  Faible  Ne s'applique pas

f) Lors de l'identification de la copie originale ou principale d'un document (version papier et version électronique) ?

Forte  Moyenne  Faible  Ne s'applique pas

12) Selon vous, quel est le principal besoin ou la raison d'être justifiant la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* ?

13) Informations statistiques :

Catégorie d'âge :	18-25 ans <input type="checkbox"/>	Scolarité :	Secondaire <input type="checkbox"/>
	26-35 ans <input type="checkbox"/>		Collégial <input type="checkbox"/>
	36-45 ans <input type="checkbox"/>		Universitaire <input type="checkbox"/>
	46-55 ans <input type="checkbox"/>		
	56 et plus <input type="checkbox"/>		

## ANNEXE 2

Université du Québec à Rimouski

### **Forum de discussion**

Problèmes de confidentialité et d'accès

dans le cadre de la gestion de l'information administrative

Enjeux éthiques et proposition de jalons d'une réflexion éthique

Par

Line Leclerc

Le 3 mars 2005

## INTRODUCTION

L'arrivée de technologies de l'information plus performantes introduisant, notamment, la gérance des accès, de nouveaux supports d'information et la détermination de types de documents ont eu comme conséquence de modifier de manière significative les pratiques documentaires des organismes publics. Il faut également ajouter à cela les nouvelles orientations relatives à la publication automatique des informations qui ont pour but de simplifier l'accès à l'État pour le citoyen. L'étude des enjeux de la confidentialité et de l'accès dans le cadre des pratiques en gestion des informations administratives se veut donc une réflexion éthique orientée par des questions spécifiques qui permettront de faire ressortir les valeurs essentielles de la fonction de gestionnaire de l'information administrative dans la fonction publique québécoise, en relation avec les valeurs essentielles entourant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et nominatifs.

Cette recherche permettra d'identifier, d'une part, les enjeux éthiques qui se rapportent à la pratique du gestionnaire de l'information administrative en matière de gestion de l'information dans un univers technologique très normé, alors qu'un énoncé de valeurs pouvant orienter les pratiques en cause fait présentement défaut, et d'autre part, proposer les jalons d'une réflexion éthique pouvant inspirer la préparation d'un éventuel « code » d'éthique des gestionnaires de l'information administrative.

C'est dans cette optique que je vous invite aujourd'hui à participer à ce forum de discussion. Ce dernier me permettra de valider et de mieux comprendre et interpréter les résultats obtenus lors de l'enquête faite l'an passé auprès des gestionnaires de l'information administrative de la fonction publique québécoise.

## FORUM DE DISCUSSION

### Mise en contexte

La profession de gestionnaire de l'information administrative, constituée principalement de femmes (76%), fait depuis plusieurs années l'objet d'une démarche d'équité et de reconnaissance.

C'est également une profession en grande mutation depuis l'intégration dans les pratiques documentaires des technologies de l'information. Ces nouvelles compétences, jumelées aux valeurs soutenues par l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, font de la profession un rouage important de la dynamique organisationnelle du gouvernement du Québec.

De plus, la Commission de la culture dans son rapport de révision quinquennale retient la recommandation de mettre à profit les outils développés par les gestionnaires de l'information des organismes publics afin de mettre en marche le concept de la publication automatique de l'information (*Automatic Routine Disclosure*). La gestion de l'information administrative est donc un élément clé de l'organisation et de la prise de décision.

## **Angles de discussion**

Pour les besoins de ce forum de discussion, quatre angles seront abordés pour entreprendre la discussion.

1. Légitimation des enjeux d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.
2. Validation des valeurs identifiées par les sondés - De la théorie à la pratique.
3. Normativités en jeu en accès à l'information et de protection des renseignements personnels.
4. Pratiques documentaires et informationnelles en gestion de l'information.

## Sujets

### 1. Légitimation des enjeux d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Est-ce que les principes (voir ci-dessous) de la *Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et la protection des renseignements personnels* légitiment vos actions dans le cadre de votre pratique ?

☞ Donner à toute personne un droit d'accès aux documents des organismes publics impliquant ainsi la transparence de l'État et la réponse au droit à l'information nécessaire à la pratique démocratique du citoyen.

☞ Consacrer le principe de la confidentialité des renseignements personnels détenus par l'administration publique et accorder à toute personne le droit d'avoir accès aux renseignements le concernant et d'en exiger la rectification, le cas échéant.

## 2. Validation des valeurs identifiées par les sondés — De la théorie à la pratique.

En rapport avec les sujets déterminés ci-dessous, les valeurs identifiées correspondent-elles au schéma de valeur de votre milieu de travail ?

- ☞ Valeurs identifiées par rapport à la profession : Professionnalisme, autonomie et discrétion.
- ☞ Valeurs identifiées par rapport à la notion d'archives : Respect du savoir et de la valeur de l'information et professionnalisme.
- ☞ Valeurs identifiées par rapport aux notions d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et nominatifs : Confidentialité, transparence et sécurité.
- ☞ Valeurs identifiées par rapport à la notion de technologie de l'information : Sécurité, confidentialité, authenticité et fiabilité.

3. Normativités en jeu en accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Quel degré de connaissance avez-vous des normativités qui encadrent la profession de gestionnaire de l'information administrative ?

 *Loi sur l'accès à l'information des organismes publics et la protection des renseignements personnels.*

 *Loi sur les archives.*

 *Loi sur le cadre juridique des technologies de l'information.*

 *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise.*

#### 4. Pratiques documentaires et informationnelles en gestion de l'information.

Quelles sont les valeurs qui guident vos actions dans la pratique de votre profession ? Et pourquoi ?

 On entend par valeur ce qui vaut, ce à quoi, individuellement ou collectivement, on accorde de l'importance; c'est ce qui a du poids pour un individu ou une collectivité. Par exemple, la dignité, la liberté et la confidentialité sont des valeurs.

### **ANNEXE 3 – COMMUNIQUÉ DE PRESSE DE L'UNESCO, 14 octobre 2003.**

#### L'accès à l'information est essentiel à la construction des sociétés du savoir

*Réunis à Paris en vue de la préparation du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI, les 10-12 décembre à Genève, et en 2005 à Tunis), des ministres du monde entier ont convenu d'une série de principes - dont l'accès universel à l'information et la liberté de la presse - qui doivent sous-tendre l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour optimiser leur efficacité en faveur du développement individuel, communautaire et national.*

Dans le Communiqué adopté à l'issue de la Table ronde ministérielle à l'UNESCO (« Vers les sociétés du savoir », les 9 et 10 octobre\*\*), les participants ont appelé les gouvernements à « revoir leurs priorités en matière de développement de manière à effectuer les investissements nécessaires à l'édification des sociétés du savoir », qui couvrent, ont-il souligné, « de nombreux domaines autres que les questions de technologie et de connectivité ».

« Au cœur des sociétés du savoir il y a la capacité d'identifier, de produire, de traiter, de transformer, de diffuser et d'utiliser l'information en vue de créer et d'appliquer les connaissances nécessaires au développement humain », dit le Communiqué. Ceci implique le respect de principes et de priorités tels que : « la liberté d'expression, l'accès universel à l'information et à la connaissance, le respect de la dignité humaine et de la diversité culturelle et linguistique, l'accès de tous à une éducation de qualité, l'investissement dans la science et technologie, la compréhension et l'intégration des systèmes de connaissances autochtones ».

La rencontre avait pour objectif de promouvoir le concept des « sociétés du savoir » prôné par l'UNESCO et de faciliter un consensus international en amont du SMSI. Organisé par l'Union internationale des télécommunications (UIT), en collaboration avec les agences des Nations Unies intéressées, dont l'UNESCO, d'autres organisations internationales et les pays hôtes, le Sommet se déroulera sous le patronage du Secrétaire général des Nations Unies.

Les ministres ont déclaré : « Nos gouvernements sont fermement décidés à améliorer la qualité de la vie de nos citoyens et la vitalité économique de nos sociétés, ainsi qu'à mettre en place une communauté mondiale équitable et pacifique. L'édification de sociétés du savoir est un moyen essentiel pour atteindre ces objectifs et ouvre la voie à l'humanisation du processus de mondialisation. »

Les ministres ont particulièrement insisté sur la liberté d'expression et la liberté de la presse: « La libre circulation de l'information est le postulat fondamental sur lequel reposent les sociétés du savoir. Dans une société du savoir, chaque individu aura davantage de liberté et de plus grandes possibilités d'épanouissement personnel tout en respectant les croyances et l'éthique. Les sociétés du savoir encouragent l'ouverture et le dialogue et apprécient la sagesse, la communication et la coopération. Elles doivent se fonder sur le principe de la liberté d'expression tel qu'il est garanti par l'Article 19 de la Déclaration universelle des droits de l'homme: "Tout individu a droit à la liberté d'opinion et d'expression, ce qui implique le droit de ne pas être inquiété pour ses opinions et celui de chercher, de recevoir et de répandre, sans considération de frontières, les informations et les idées par quelque moyen d'expression que ce soit" ».

Le texte poursuit : « La liberté de la presse doit être défendue et promue pour garantir que tous les media, traditionnels comme nouveaux, peuvent remplir leur rôle dans l'instauration des sociétés du savoir. Les professionnels des media, en particulier, qui sont les acteurs clé de la liberté d'expression, devraient bénéficier d'un environnement à même de leur permettre d'exercer leur profession ».

Soulignant le rôle que peuvent jouer les « sociétés du savoir » pour parvenir à « la durabilité et la prospérité », les ministres ont appelé à l'action pour diminuer le fossé numérique qui prive de TIC les populations des pays en développement, ainsi que celles qui sont marginalisées dans les pays développés. Ils ont fait état du besoin de trouver des « mécanismes possibles de financement de cet effort, y compris l'établissement d'un fonds de solidarité numérique en vue d'augmenter les ressources nationales ».

Les ministres ont insisté sur l'importance « d'offrir un accès d'un coût abordable à une large gamme de contenus [tels que] la fourniture de données, de publications, les travaux artistiques, les programmes de radio et télévision et les programmes informatiques tels que les logiciels source ouverte, le soutien aux points d'accès comme les bibliothèques, et la formulation de politiques nationales tendant à promouvoir une information accessible par tous, en particulier l'information du domaine public ».

Ils ont également relevé la nécessité de respecter la diversité culturelle en tant que « patrimoine commun à l'ensemble de l'humanité. La compréhension et le respect des autres cultures sont des conditions sine qua non pour l'édification de sociétés du savoir qui favorisent l'intégration et la participation. [...] Les sociétés du savoir doivent permettre aux citoyens d'obtenir et de créer des informations et des connaissances dans leurs propres langues et dans leurs propres contextes culturels. Nous nous engageons à faciliter la participation de tous les groupes culturels et linguistiques dans l'édification des sociétés du savoir ». Par ailleurs, les ministres ont déclaré que « la production de contenus locaux et novateurs et leur large accessibilité sous forme électronique doivent être encouragées par le biais de politiques culturelles appropriées et de partenariats public/privé. En particulier, les TIC devraient être utilisées par les créateurs et les institutions et industries culturelles, pour préserver et promouvoir les langues et cultures mineures ».

Insistant sur la nécessité d'un accès universel à l'information et aux contenus, les ministres ont appelé à une « action déterminée pour lutter contre la contrefaçon et le piratage afin d'encourager la diversité de l'offre culturelle et le dynamisme de la créativité ».

Par ailleurs, les ministres ont souligné l'importance de l'éducation, déclarant que « l'accès à l'éducation est un droit fondamental, mais c'est aussi un instrument permettant de lutter contre l'analphabétisme, la marginalisation, la pauvreté et l'exclusion. Les TIC offrent d'immenses possibilités pour assurer de façon efficace et économique une éducation de qualité pour tous. [...] Nous devons repenser et refondre nos systèmes et nos processus éducatifs pour répondre aux défis des sociétés du savoir - afin d'imaginer une nouvelle méthode d'approche de l'information et du savoir au terme de laquelle c'est un droit de les acquérir et un devoir de les partager ».

Les ministres ont reconnu le lien « entre le potentiel scientifique et la prospérité d'un pays. [...] Par conséquent, le secteur public comme le secteur privé dans tous les pays devraient investir dans la création de capacités scientifiques et technologiques, y compris la recherche et le développement (R&D), l'enseignement scientifique et les réseaux électroniques pour la science et la recherche. Un accès abordable aux contenus scientifiques et technologiques, tels que les publications et les bases de données, est une priorité critique du développement. Le besoin existe également d'identifier et de préserver la connaissance traditionnelle, d'utiliser les TIC pour la rendre accessible à tous et d'établir les liens appropriés avec la science moderne ».

Source : [http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL\\_ID=13205&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/fr/ev.php-URL_ID=13205&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)