

Réflexion sur la réalité conceptuelle de la gestion de l'information

Yvon Lemay

Volume 36, numéro 2, 2005

La gestion de l'information

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/014501ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/014501ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Revue de l'Université de Moncton

ISSN

0316-6368 (imprimé)

1712-2139 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cette note

Lemay, Y. (2005). Réflexion sur la réalité conceptuelle de la gestion de l'information. *Revue de l'Université de Moncton*, 36(2), 103–129. <https://doi.org/10.7202/014501ar>

Résumé de l'article

Qu'est-ce que la gestion de l'information ? Pour répondre à cette question, nous procédons à une analyse de définitions afin de déterminer, puis de valider, les principales caractéristiques de cette discipline. Dictionnaires, glossaires, thésaurus, vedettes-matière ainsi qu'un moteur de recherche sont les différentes sources ou outils utilisés. Au terme de cette analyse, neuf caractéristiques sont identifiées comme étant le propre de la gestion de l'information, à savoir : le contrôle, les politiques, le cycle de vie, l'information proprement dite, les systèmes, les organisations, l'interdisciplinarité, les services d'information et les types d'information. En conclusion, nous soulignons les retombées positives de ces éléments sur les programmes de formation.

RÉFLEXION SUR LA RÉALITÉ CONCEPTUELLE DE LA GESTION DE L'INFORMATION

Yvon Lemay
Université de Moncton

Résumé

Qu'est-ce que la gestion de l'information ? Pour répondre à cette question, nous procédons à une analyse de définitions afin de déterminer, puis de valider, les principales caractéristiques de cette discipline. Dictionnaires, glossaires, thésaurus, vedettes-matière ainsi qu'un moteur de recherche sont les différentes sources ou outils utilisés. Au terme de cette analyse, neuf caractéristiques sont identifiées comme étant le propre de la gestion de l'information, à savoir : le contrôle, les politiques, le cycle de vie, l'information proprement dite, les systèmes, les organisations, l'interdisciplinarité, les services d'information et les types d'information. En conclusion, nous soulignons les retombées positives de ces éléments sur les programmes de formation.

Abstract

What do we mean by information management ? To answer to this question, we proceed to an analysis of definitions with the intention of determining, and then validating, the main characteristics of this field. Dictionary, glossary, thesaurus, subject headings and a search engine are the different sources or instruments used to conduct this analysis. As a result, nine characteristics of the information management are identified. These characteristics are : control, politics, life cycle, information as well, systems, organizations, interdisciplinarity, information services and types of information. In conclusion, we emphasize the positive impact of these elements on the programs of study in information management.

Introduction

Aujourd'hui, « l'information [est devenue] la matière première et le produit-clé des sociétés contemporaines développées » (Fondin, 1998 : 17). Elle est reconnue comme une ressource essentielle dans les organisations au même titre que les ressources matérielles, financières et humaines. Les technologies de l'information sont omniprésentes. On parle de société de l'information, de gestion des connaissances, de gestion du savoir et, bien sûr, de gestion de l'information. L'importance de l'information est telle que certains auteurs considèrent que « les futurs historiens tomberont probablement d'accord sur le fait que dans la fenêtre temporelle 1995-2010, l'organisation de l'information et de la connaissance a pris le pas sur l'organisation des infrastructures physiques pour devenir le moteur premier de la richesse, de la culture et du pouvoir » (Lesley et Macarez, 2001 : 117).

Toutefois, même si l'on entend fréquemment parler de gestion de l'information et que l'on comprend intuitivement ce que cela signifie, il n'est pas facile pour autant de se faire une idée précise de la réalité que cette expression traduit. Qu'est-ce que l'on entend par gestion de l'information ? De quoi s'agit-il au juste ? De technologies ? De contenus ? De systèmes ? De documents ? De tous ces aspects à la fois ?

Pour répondre à ces questions, le premier réflexe est de chercher une définition de la gestion de l'information. Mais qu'en est-il de ces définitions ? Sont-elles à même de traduire la réalité conceptuelle de la gestion de l'information ? Comment le vérifier ? Comment obtenir une vision complète ?

Le but de cette note de réflexion est de procéder à l'analyse de définitions afin de déterminer, puis de valider, les caractéristiques de la gestion de l'information. Pour ce faire, différentes sources, principalement en format électronique, seront utilisées (dictionnaires, glossaires, thésaurus, vedettes-matière, moteur de recherche) et notre démarche comprendra cinq étapes.

Après avoir précisé, dans un premier temps, le sens des termes gestion et information, il s'agira deuxièmement de réunir différentes définitions de la gestion de l'information ou de son équivalent anglais *information management*. Déjà, à ce stade, nous verrons que cette comparaison met en

évidence un ensemble de caractéristiques qui, autrement, ne sont pas forcément prises en considération. D'autre part, cela permet également d'apporter des précisions terminologiques, de mieux comprendre la place qu'occupe la gestion de l'information dans l'univers de l'information et de souligner sa nature interdisciplinaire. En effet, comme nous le verrons lors d'une troisième étape en utilisant les dictionnaires normalisés que sont les thésaurus, l'interdisciplinarité est une dimension importante de la gestion de l'information.

Les définitions de la gestion de l'information ayant été vérifiées à l'aide des thésaurus, il sera nécessaire, dans un quatrième et un cinquième temps, de poursuivre la validation des caractéristiques de la gestion de l'information à l'aide de deux autres outils : les catalogues de bibliothèque et les moteurs de recherche.

Pourquoi ces deux outils ? Pour ce qui est des catalogues de bibliothèque, il y a au moins deux raisons. D'abord, parce que les bibliothèques, surtout celles rattachées à des écoles ou des programmes en gestion ou en sciences de l'information, cherchent à développer des collections qui soient les plus complètes possible. Elles sont donc représentatives de l'état de la situation dans le domaine. Ensuite, parce que les vedettes-matière, le langage documentaire qui sert à exprimer le sujet des documents, offrent la possibilité de dresser un portrait des plus justes de la réalité conceptuelle que traduit la réalité documentaire.

En ce qui concerne les moteurs de recherche, *Google* en l'occurrence, leur apport est précieux. À condition, bien sûr, de ne pas perdre de vue que leurs capacités sont limitées. Le Web invisible étant là pour le rappeler. Néanmoins, dans la mesure où Internet est aujourd'hui un immense carrefour où se rencontrent les offres, produits ou services d'un nombre phénoménal d'organisations de tous les milieux, l'utilisation d'outils de recherche, comme *Google* ou d'autres, est des plus intéressantes. Ils fournissent, en une fraction de seconde, une image de la réalité qui auparavant aurait été longue et difficile à obtenir. Image certes non dénudée d'imperfections, de distorsions, mais qui toutefois présente une vision globale des choses dans un domaine particulier. Ainsi, tout en venant confirmer les caractéristiques mises en évidence par les définitions et les descripteurs des thésaurus, le bilan des résultats obtenus grâce aux

vedettes-matière et au moteur de recherche *Google* indiquera des aspects non considérés jusqu'alors.

En d'autres termes, vouloir cerner la réalité conceptuelle de la gestion de l'information implique nécessairement de faire appel à plusieurs sources différentes. De la sorte, nous aurons l'occasion en conclusion d'en tirer des considérations des plus enrichissantes tant en ce qui concerne la définition de la gestion de l'information que pour les programmes d'enseignement de cette discipline.

1. Gestion et information : précisions terminologiques

Avant d'examiner ce que l'on veut dire par « gestion de l'information », il importe de préciser le sens des deux termes en présence : « gestion » et « information ».

Par gestion, l'on signifie la « mise en œuvre de tous les moyens humains et matériels pour atteindre les objectifs de l'entreprise » (Office québécois de la langue française, 2004). En effet,

[...] gérer, n'est-ce pas, dans les faits, assurer le développement d'une organisation, en mettant à contribution des ressources et en planifiant, en dirigeant, en contrôlant et en évaluant leur utilisation dans le cadre de la réalisation de programmes, de projets et d'activités nécessaires à l'accomplissement de sa mission, à l'atteinte de ses objectifs et à la livraison des biens et services qu'on attend d'elles (Couture et Grimard, 2003 : 59).

Quant au concept d'information, il importe de faire une distinction entre son utilisation dans le langage courant et en science de l'information. « Le terme information possède, dans le langage courant, un sens qui le rapproche des termes renseignement, connaissance, nouvelle, etc. » (O'Leary et O'Leary, 2001 : 4). Alors que, dans le contexte de la science de l'information, sa signification est différente. « L'information est une connaissance inscrite (enregistrée) sous forme écrite (imprimée ou numérisée), orale ou audiovisuelle », comme le précise Le Coadic (1997 : 8). Il est à noter que cette dernière définition correspond à l'étymologie du terme information. « Quant au mot information, au sens étymologique du mot « in-former » signifie « donner

une forme», or la matière première à mettre en forme est bien la connaissance» (Fayet-Scribe, 1997).

Gestion et information. Si l'on tente de faire une synthèse et d'unir les deux termes en présence, la gestion de l'information consisterait en la mise en œuvre des moyens (ressources) pour que la connaissance inscrite sous une forme puisse permettre d'atteindre les objectifs de l'entreprise. Voyons dans quelle mesure ce sont là des éléments déterminants de la définition de la gestion de l'information.

2. Les définitions de la gestion de l'information

Comment définit-on la « gestion de l'information » (*information management* en anglais) ou le « management de l'information », comme on l'appelle aussi en France depuis la fin des années 1990 ? Pour répondre à cette question, nous avons réuni dans un tableau dix définitions (tableaux 1a, 1b) en faisant ressortir pour chacune d'entre elles les principaux éléments qu'elle contient. Soulignons que notre objectif n'est pas ici de déterminer une meilleure définition parmi celles-ci, mais de mettre en évidence les principales composantes de la réalité conceptuelle que l'on cherche à cerner. Quant au choix des définitions, nous avons retenu les plus significatives en prenant soin d'obtenir un ensemble de sources des plus diversifiées. Nous n'avons pas exclu une certaine redondance dans la mesure où celle-ci permettait de mieux mettre en évidence les principales caractéristiques du concept de gestion de l'information.

Il est possible de regrouper les éléments principaux des différentes définitions de la gestion de l'information en sept catégories, c'est-à-dire autant de caractéristiques traduisant les diverses facettes du concept de gestion de l'information. Examinons chacune d'entre elles.

Premièrement, soulignons l'aspect du contrôle, de la maîtrise de l'information. En fait, il s'agit là de l'objet de la gestion de l'information, du moins d'une partie importante, puisque qui dit gestion, dit forcément une volonté de contrôler, de maîtriser (*efficacité, efficience*) un domaine donné, en l'occurrence l'information.

Deuxièmement, nous retrouvons la question des politiques, des procédures, des normes, des principes, etc. Ce deuxième point est en

quelque sorte le corollaire du premier. Contrôler, maîtriser l'information exige la mise en place de règles pour y parvenir.

Troisièmement, figure le concept du cycle de vie de l'information, qui dans plusieurs définitions est traduit par l'utilisation des termes fonctions, étapes ou encore processus. Qu'entend-t-on au juste par cycle de vie de l'information ?

Le cycle de vie de l'information comprend les étapes de la planification, de la collecte, de la création, de la réception et de la saisie de l'information; de l'organisation, du recouvrement, de l'utilisation, de l'accessibilité, de la diffusion et de la transmission de l'information; de l'entreposage, de la mise à jour et de la protection de l'information et de l'élimination ou de la conservation de l'information (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Direction du dirigeant principal de l'information, 2003)¹.

En d'autres termes, gérer l'information est un processus dynamique qui exige de prendre en considération les multiples aspects de l'information depuis sa création jusqu'à son élimination ou sa préservation à long terme.

Quatrièmement, il y a bien sûr l'information en tant que telle. Étrangement, bien qu'il est fait mention de ressources d'information, de documents, de documentation, et que l'on précise que la gestion de l'information vise l'information sous toutes ses formes, les définitions contiennent peu de précision à ce sujet. Comme nous l'avons vu pourtant, ce qui caractérise l'information est non seulement la forme et le contenu, mais aussi le fait qu'elle soit « consignée sur un support tel que le papier, la bande magnétique, la bande vidéo, le disque optique ou le microfilm » (Rousseau *et al.*, 1994 : 44).

Tableau 1a : Définitions de la gestion de l'information

Définition :	Éléments principaux :
<p>« Ensemble de fonctions qui sont reliées à l'établissement de la politique et des procédures d'acquisition, d'analyse, de stockage, de conservation, d'utilisation, d'évaluation, de circulation, etc. de l'information nécessaire à la bonne marche et au développement d'une entreprise et sur lesquelles repose la mise sur pied du système informatique de traitement de cette information » (Office québécois de la langue française, 2004).</p>	<p>Fonctions (cycle de vie) Politique et procédures Information Entreprise (bonne marche, développement) Système informatique</p>
<p>« Discipline ayant pour objet d'orienter et d'appuyer une gestion efficace et efficiente de l'information au sein d'une organisation, de l'étape de la planification et de l'élaboration des systèmes à celle de l'élimination ou de la conservation à long terme de l'information » (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Direction du dirigeant principal de l'information, 2003).</p>	<p>Gestion efficace et efficiente Information Organisation Étapes (cycle de vie) Systèmes</p>
<p>« La Gestion de l'information vise le cycle de vie des documents du Gouvernement du Canada, qui doivent demeurer disponibles, compréhensibles et utilisables tant que l'administration fédérale et le public en ont besoin. La priorité est accordée aux fonctions qui sont considérées comme indispensables à la conservation de ces documents, à savoir leur identification, leur description, leur classification, leur organisation, leur entreposage, leur protection et leur disposition » (Bibliothèque et Archives Canada, 2004b).</p>	<p>Cycle de vie (fonctions) Documents Gouvernement</p>
<p>« La gestion de l'information (GI) est le processus qui permet de planifier, de coordonner et de contrôler l'acquisition, l'analyse, le traitement, l'intégration, la diffusion, la transmission, l'utilisation et la protection de l'information, sous toutes ses formes, ainsi que la technologie et les ressources connexes » (Canada, Défense Nationale, Finance et Services du Ministère, 2001).</p>	<p>Processus (planification – contrôle) (Cycle de vie) Information (formes) Technologie et ressources connexes</p>
<p>« Intégration des normes, des processus, des systèmes et des technologies de l'information pour permettre l'échange d'information entre pourvoyeurs et utilisateurs afin d'atteindre les objectifs d'une organisation en matière de gestion; voir aussi gestion de bases de données, gestion du savoir. Information management » (Ressources naturelles, Canada, 2004).</p>	<p>Normes Processus Systèmes Technologies Échange d'information Organisation (objectifs)</p>

Tableau 1b : Définitions de la gestion de l'information (suite)

Définition :	Éléments principaux :
« The skillful exercise of control over the acquisition, organization, storage, security, retrieval, and dissemination of the information resources essential to the successful operation of a business, agency, organization, or institution, including documentation, records management, and technical infrastructure » (Reitz, 2004).	Contrôle (Cycle de vie) Ressources d'information Entreprise privée et publique, organisation, institution (succès opérations) Documentation, gestion des documents (records management) Infrastructure technique
« The administration, use, and transmission of information and the application of theories and techniques of information science to create, modify, or improve information handling systems » (U.S. Environmental Protection Agency, 2004).	(Contrôle) Information Science info (théories et techniques) (Cycle de vie) Systèmes d'information
« Principles and techniques to process, store, retrieve, manipulate, and control access to information so that users can find information they need » (Society of American Archivists, Sans date).	Principes Techniques (Cycle de vie) Information Besoins (usagers)
« The management of an organisation's information resources in order to improve the performance of the organisation. Information management underpins knowledge management, as people derive knowledge from information » (National Electronic Library for Health, 2003).	Ressources d'information Organisation (rendement) Gestion du savoir
« Ce que l'on désigne désormais à travers le vocable "Management de l'information", c'est, pour une entreprise ou organisation donnée, cette volonté managériale, cette capacité organisationnelle et ce savoir-faire professionnel relatifs à la maîtrise de l'information et documentation. Le Management de l'information peut encore être défini comme l'ensemble des dispositifs, procédures, savoirs et savoir-faire qu'une entité peut et doit mobiliser pour rendre plus efficace la mise à disposition d'informations appropriées aux individus et aux groupes concernés » (Michel, 2002).	Maîtrise Information, documentation Entreprise, organisation Dispositifs, procédures, savoirs, savoir-faire Besoins (individus, groupes)

Cinquièmement, mentionnons l'idée de système, c'est-à-dire « un ensemble de personnes, de procédures et de ressources qui permettent de recueillir, de transformer et de propager de l'information dans une organisation » (O'Brien, 2003 : 533). Cela inclut, comme en témoignent les différentes mentions (*système informatique, systèmes et technologies de l'information, infrastructure technique, systèmes de traitement de l'information*), la dimension de l'informatique et des technologies.

Sixièmement, il y a le fait que la gestion de l'information est au service aussi bien de l'entreprise que du gouvernement ou de tout autre type d'organisations. Elle n'est donc pas l'apanage d'un milieu. De plus, tout en leur permettant d'atteindre leurs objectifs (*bonne marche, développement, succès des opérations, rendement*), elle vise également à satisfaire aux besoins de leurs usagers.

Enfin, septièmement, et c'est là un point à ne pas négliger, la gestion de l'information est un domaine ouvert, en lien avec d'autres disciplines : gestion des documents ou records management, documentation, gestion du savoir, science de l'information. D'ailleurs, il serait utile à ce stade-ci de préciser en quoi ces disciplines consistent afin d'être en mesure de mieux situer la place qu'occupe la gestion de l'information dans l'univers de l'information.

Le *records management* ou gestion des documents² désigne la gestion des documents internes et des données électroniques qu'une entreprise doit conserver comme preuves de son activité, des transactions qu'elle a opérées, des relations qu'elle a entretenues avec ses partenaires. [...] Dans la pratique archivistique actuelle, l'activité de records management correspond à la gestion des archives courantes et intermédiaires (Martin et Vaillant, 1999).

C'est donc dire que, d'une part, le *records management* ou gestion des documents recoupe la gestion de l'information électronique, c'est-à-dire l'« ensemble des activités de planification, conception, implantation, opération et évaluation, d'un ou plusieurs systèmes d'information servant principalement à traiter de l'information sous forme électronique (numérique) » (École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, 2002). D'autre part, cela signifie que la gestion de l'information couvre le champ des archives, soit l'« ensemble des

documents, quelle que soit leur date ou leur nature, produits ou reçus par une personne ou un organisme pour ses besoins ou l'exercice de ses activités et conservés pour leur valeur d'information générale » (Archives nationales du Québec, 1996 : 133). Elle est par conséquent en rapport avec l'archivistique :

Discipline régissant la gestion de l'information organique (archives). Elle peut prendre trois formes : une forme uniquement administrative (records management), dont la principale préoccupation est la prise en compte de la valeur primaire du document; une forme traditionnelle, qui met l'accent uniquement sur la valeur secondaire du document; une forme nouvelle, intégrée et englobante qui se donne pour objectif de s'occuper à la fois de la valeur primaire et de la valeur secondaire du document (Rousseau *et al.*, 1994 : 281).

Mais la gestion de l'information n'est pas restreinte à l'information organique, « c'est-à-dire élaborée, expédiée ou reçue dans le cadre de la mission » d'une organisation. Elle couvre également l'information non organique, « c'est-à-dire produite en dehors du cadre de la mission » (*ibid.* : 44). Comme, par exemple, la documentation, à savoir l'« ensemble des méthodes et des techniques de traitement systématique de documents ou d'informations, quel que soit leur support, mises en œuvre pour répondre aux besoins des usagers » (Boulogne, 2004 : 87), ou encore la « gestion du savoir : promotion, coordination et facilitation de la synthèse, de la préservation, des processus, de la production et de l'échange de connaissances pour appuyer les buts stratégiques de l'organisation » (Ressources naturelles Canada, 2004).

Bref, la gestion de l'information porte autant sur l'information organique que non organique et peut comprendre une utilisation stratégique de celles-ci. Par ailleurs, en tant que discipline, elle fait partie intégrante de la science de l'information, cette « science qui a pour objet l'étude des propriétés générales de l'information (nature, genèse, effets) c'est-à-dire plus précisément : l'analyse des processus de construction, de communication et d'usage de l'information et la conception des produits et des systèmes qui permettent sa construction, sa communication, son stockage et son usage » (Le Coadic, 1997: 31)³.

Comme il est possible de le constater, à la suite de la comparaison et de l'analyse de définitions, la gestion de l'information semble comporter au moins sept principales caractéristiques. C'est donc dire que nous avons mis en évidence un ensemble d'éléments qu'aucune définition ne contient en entier. Toutefois, nous disons bien « semble comporter au moins » car, à ce stade-ci, il y a des risques d'extrapolation et il n'est pas exclu que d'autres caractéristiques puissent s'ajouter à cette liste ultérieurement. Par conséquent, ces caractéristiques demandent à être validées par d'autres sources, à commencer par les thésaurus.

3. La gestion de l'information à la lumière des thésaurus

Contrôle, politiques, cycle de vie, information, système, organisation, interdisciplinarité, est-ce là autant de caractéristiques qui définissent la gestion de l'information ? Pour répondre à cette question, nous avons eu recours aux thésaurus, notamment le *Thésaurus des sujets de base du gouvernement du Canada*, *ERIC Thesaurus* et *OECD Macrothesaurus*⁴.

Quelles sont les particularités d'un thésaurus ?

Le thésaurus est un vocabulaire contrôlé qui identifie un terme unique, choisi parmi un ensemble d'autres termes apparentés, à utiliser pour représenter un concept donné dans un index [...], au détriment de tous les autres termes. Le thésaurus fournit également un contexte sémantique pour les termes d'indexation en faisant des liens hiérarchiques (termes génériques et spécifiques) et associatifs (termes associés). Il peut aussi donner certains renseignements complémentaires, p. ex. portée et notes historiques (Travaux publics et services gouvernementaux Canada, 2004. Questions posées fréquemment).

Et c'est justement ce contexte sémantique qui est particulièrement révélateur pour notre propos. Lorsque l'on effectue le bilan des termes spécifiques ou encore associés à la gestion de l'information dans les thésaurus consultés, ceux-ci correspondent pour l'essentiel aux caractéristiques répertoriées dans les définitions. En effet, à l'exception de l'aspect « contrôle », qui est un terme trop général pour être retenu dans le contexte d'un thésaurus, tous les termes spécifiques ou associés traduisent à leur manière l'une ou l'autre des caractéristiques provenant des définitions de la gestion de l'information. En voici un aperçu :

politiques (*politique d'information, information policy*), cycle de vie (*diffusion de l'information, traitement de l'information, transfert d'information, access to information, information transfer, catalogage, métadonnées*), information⁵, système (*système d'information, technologie de l'information, Internet, intranet, information systems, information technology, database management systems, management information systems*), organisation (*information needs, information utilization*), interdisciplinarité (*gestion des documents administratifs, gestion du savoir, information science, records management*).

Dans les circonstances, il est donc justifié de croire que les sept caractéristiques identifiées lors de la comparaison des différentes définitions traduisent bel et bien des aspects qui sont le propre de la gestion de l'information⁶. Mais il y a plus que la simple confirmation ou validation des sept caractéristiques. Une huitième caractéristique fait son apparition. Il s'agit de : services d'information (*information services, library administration*). Effectivement, à bien y penser, comment exercer un contrôle, comment maîtriser le cycle de vie de l'information, comment la gestion de l'information peut-elle permettre à une organisation d'atteindre ses objectifs sans un service qui en soit responsable, c'est-à-dire sans au minimum une reconnaissance de l'importance de l'information et de la nécessité d'y accorder des ressources pour la gérer ?

Qu'en est-il au juste ? Est-ce que la gestion de l'information comprend toutes les caractéristiques identifiées, y compris celle des services d'information ? Existe-t-il d'autres caractéristiques ? Pour répondre à ces questions, nous utiliserons deux autres outils : des catalogues de bibliothèque et un moteur de recherche.

4. Gestion de l'information, catalogues de bibliothèque, vedettes-matière

En quoi un catalogue de bibliothèque peut-il être à même de traduire la réalité conceptuelle de la gestion de l'information ? En fait, un catalogue est une liste de documents conservés dans une unité documentaire, liste qui est établie à partir de la notice bibliographique de chacun des documents. Comme on le sait, une notice bibliographique comprend différents éléments de description (auteur, titre, éditeur, collection, localisation, etc.) dont un sert à préciser le ou les sujet(s) du document. Et,

pour ce faire, pour indexer celui-ci, il est nécessaire d'avoir recours à un langage documentaire, c'est-à-dire « un langage conventionnel utilisé par une unité d'information pour décrire le contenu des documents en vue du stockage et de la recherche des informations » (Guinchat et Menou, 1984 : 113).

Règle générale, le langage documentaire en usage dans le milieu des bibliothèques est celui des vedettes-matière. À titre d'exemples, mentionnons les *Subject Headings* de la Bibliothèque du Congrès (*Library of Congress Subject Headings*), *RAMEAU*, « le langage d'indexation élaboré et utilisé par la Bibliothèque nationale de France, les bibliothèques universitaires, ainsi que de nombreuses autres bibliothèques de lecture publique ou de recherche » (Bibliothèque nationale de France, 2004), les *Canadian Subject Headings*, « un répertoire de vedettes-matière en anglais qui utilise un vocabulaire contrôlé servant à accéder et exprimer le contenu-sujet de documents portant sur le Canada et les sujets canadiens » (Bibliothèques et Archives Canada, 2004a) ou encore le *Répertoire de vedettes-matière*.

Développé par « une équipe de bibliothécaires, tous employés de la Bibliothèque de l'Université Laval », le *Répertoire de vedettes-matière* est une « adaptation partielle de Library of Congress Subject Headings (LCSH) de la Library of Congress et de Canadian Subject Headings (CSH) de la Bibliothèque nationale du Canada » qui contient près de 200 000 vedettes, dont « environ 45 000 vedettes sont dites originales » (Bibliothèque de l'Université Laval, 2004). Le *RVM*, comme on le désigne communément, est « utilisé dans plusieurs pays francophones » et il « a été reconnu comme norme d'indexation par la Bibliothèque nationale du Canada » (Services Documentaires Multimédia, 2004).

Alors si, comme nous venons de le voir, les vedettes-matière sont utilisées dans les bibliothèques pour indexer le ou les sujet(s) des documents, cela veut dire que les catalogues des bibliothèques universitaires par exemple, qui ont comme mission de développer des collections pour soutenir l'enseignement et la recherche et qui, de ce fait, se doivent d'être les plus complètes ou du moins les plus représentatives possible, permettraient d'obtenir, grâce aux recherches, réalisations et réflexions dont les documents témoignent, un portrait de la situation dans un domaine donné fort approprié. Par conséquent, nous avons été amené à

interroger deux catalogues de bibliothèques universitaires qui, de par les programmes enseignés dans les institutions auxquelles elles sont rattachées, ont développé des collections dans le domaine des sciences et de la gestion de l'information, à savoir la *Bibliothèque de bibliothéconomie de l'Université de Montréal* (c'est-à-dire la bibliothèque de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information) et la *Bibliothèque du campus de Shippagan* en raison du programme de baccalauréat en gestion de l'information offert par l'Université de Moncton, campus de Shippagan.

Dans les deux catalogues, soit *ATRIUM*, le catalogue des bibliothèques de l'Université de Montréal, et *ÉLOIZE*, celui des bibliothèques de l'Université de Moncton, nous avons effectué les choix suivants. D'abord, nous avons limité la recherche au catalogue des deux bibliothèques mentionnées. Ensuite, nous avons opté pour une recherche exacte de la « gestion de l'information » dans l'index sujet. De la sorte, nous avons obtenu tous les documents qui, dans les deux systèmes, ont notamment la gestion de l'information comme sujet. Partant de là, nous avons dépouillé la zone sujet de chacun de ces documents, puis les vedettes des deux catalogues ont été regroupées dans une même liste selon les huit catégories ou caractéristiques ayant été identifiées comme étant propres à la gestion de l'information.

Cette liste comprend une cinquantaine de vedettes. Il faut dire qu'elle serait encore plus importante si nous n'avions pas éliminé les vedettes comportant une deuxième, voire une troisième subdivision (ex. : *Intelligence économique – Politique gouvernementale; Intelligence économique – Politique gouvernementale – Québec Province*)⁷, à moins bien sûr qu'elles ne soient pas présentes autrement, ainsi que celles en anglais qui ne faisaient que redoubler des vedettes déjà disponibles en français. Nul doute, ce sont là des éléments importants qu'il faudrait examiner attentivement afin de déterminer avec le plus de précision possible le contenu de chacune des caractéristiques de la gestion de l'information, mais cette analyse dépasse largement le cadre de notre propos (nous y reviendrons en conclusion).

Ici aussi, comme pour les termes spécifiques et associés des thésaurus, les vedettes-matière peuvent être placées dans l'une ou l'autre des huit caractéristiques identifiées. En effet, compte tenu des vedettes

inventoriées (ex. : *Bibliothèques; Bibliothèques universitaires; Bibliothèques spécialisées; Documentation, Services de*), la huitième caractéristique portant sur les services d'information ne laisse aucun doute quant à sa validité. En ce qui a trait aux autres caractéristiques, les points importants à signaler sont les suivants.

Au sujet de l'aspect interdisciplinaire de la gestion de l'information, les vedettes-matière font apparaître les domaines de la veille technologique et de l'intelligence économique. L'*Association française de normalisation* (AFNOR) définit la veille comme une « activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions » (Bergeron, 2000 : 3). C'est donc dire que la veille technologique consiste en « l'observation et l'analyse de l'environnement scientifique, technique, technologique et économique de l'entreprise pour en détecter les menaces et saisir les opportunités de développement » (Jakobiak, 1998 : 124). Quant à l'intelligence économique, elle implique « l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement et de distribution en vue de son exploitation, de l'information utile aux acteurs économiques » (Bergeron, 2000 : 4). En d'autres termes, « c'est bien une organisation au niveau national [...] et non plus uniquement au niveau de l'entreprise » (Jakobiak, 1998 : 133) dont il est alors question.

Pour ce qui est de la catégorie « organisation », il est à noter que les vedettes portent surtout sur l'aspect « entreprise » (ex. : *Petites et moyennes entreprises – Gestion; Gestion d'entreprise; Communication dans l'entreprise*). Est-ce là une distorsion causée par la formulation ou l'application des vedettes-matière ? Cela est fort possible et demanderait de plus amples vérifications. Quant à la question des « systèmes », qui englobent l'informatique et les technologies, les nombreuses vedettes viennent encore une fois confirmer son importance au sein de la gestion de l'information (ex. : *Informatique; Base de données – Gestion; Systèmes d'information; Sites Web – Conception; Communication, Systèmes de; Imagerie (Technique); Télécommunications*).

À propos des « politiques, procédures et normes, etc. », deux remarques. D'une part, l'absence de vedettes en rapport avec ces aspects est peut-être en grande partie attribuable au fait qu'il s'agit là de types de documents, une dimension peu prise en considération lors de l'indexation.

À titre d'exemple, si l'on examine les résultats d'une recherche dans le catalogue *ATRIUM* parmi les documents de la *Bibliothèque de bibliothéconomie de l'Université de Montréal* qui ont le mot « guide » dans le titre et « gestion de l'information » comme sujet, un seul des 32 documents répertoriés comprend des vedettes à cet effet. D'autre part, il est à souligner la présence de « audit de l'information », vedette qui, dans la mesure où les applications qu'il connaît sont souvent reliées à l'évaluation des systèmes d'information, aurait pu être associée aussi à la question des « systèmes ».

Concernant la catégorie « information », des vedettes comme « information technique », « information économique » et « banque de données » attirent l'attention sur les types d'information et la distinction entre données et information. Nous aurons l'occasion de revenir sur la question des types ou de la typologie de l'information, mais quant à la distinction entre données et information, rappelons, comme le précise O'Brien (2001 : 26), que les données sont des « observations, faits bruts à propos de phénomènes physiques ou d'opérations commerciales » tandis que l'information est constituée de « données qui ont été transformées en un contexte significatif et utile pour certains usagers en particulier ». Le passage de l'un à l'autre est donc une question de gradation. Tout comme entre « information » et « savoir », soit un « ensemble des connaissances acquises qui ont été approfondies par une activité mentale suivie » (Office québécois de la langue française, 2004).

Enfin, en ce qui concerne la catégorie « contrôle », aucune vedette n'y fait explicitement référence. Nous y voyons trois raisons. Premièrement, le contrôle est en fait le but visé par la gestion de l'information, il s'avère donc difficile d'indexer pareille dimension. Deuxièmement, il est possible que cet aspect soit implicitement pris en considération dans la catégorie « politiques, procédures, normes, etc. ». Troisièmement, les probabilités sont grandes pour que l'idée de contrôle soit par défaut associée à la vedette « gestion ».

5. Internet et la gestion de l'information

Qu'en est-il de la gestion de l'information dans Internet ? En fait, nous devrions plutôt dire, qu'en est-il des caractéristiques de la gestion de l'information à la lumière de l'Internet ? Notre propos n'étant pas, comme

nous l'avons mentionné, d'inventorier les contenus reliés au concept de gestion de l'information.

Pour le savoir nous avons utilisé le moteur de recherche *Google* qui à l'heure actuelle, avec ses milliards de pages indexées, est le moteur le plus important en accès libre sur le Web. Point important à souligner, *Google* fonctionne selon un tri par popularité, soit une méthode de classement indépendante du contenu des documents. « *Google* classe les pages grâce à la combinaison de plusieurs facteurs dont le principal porte le nom de PageRank. PageRank utilise le nombre de liens pointant sur les pages » (Passero, 2002). Il s'agit là d'un facteur à retenir dans l'analyse des résultats. Évidemment, nous sommes conscient ici qu'il faudrait élargir la perspective et recourir non seulement à d'autres moteurs de recherche, mais aussi à d'autres types d'outils comme les outils de type répertoire ou encore les métamoteurs, soit des logiciels « permettant de lancer une requête dans plusieurs moteurs de recherche simultanément » (Office québécois de la langue française, 2004). Il s'agit d'une première exploration et une recherche plus élaborée reste à faire.

Dans *Google*, notre démarche a été la suivante. Nous avons effectué une requête en français pour « gestion de l'information » et une autre en anglais pour *information management*⁸. Dans les deux cas, nous avons retenu les 100 premiers résultats pour fins d'analyse. Résultats que nous avons ensuite regroupés selon cinq catégories : (1) gouvernements et organismes publics, (2) entreprises, (3) associations, (4) enseignement et (5) autres domaines. Une fois cette première étape effectuée, nous avons fait la synthèse des résultats obtenus en français et en anglais.

Dans l'ensemble, 27,5 % des résultats s'inscrivent dans la catégorie « gouvernements et organismes publics », 25 % dans « enseignement », 22,5 % dans « entreprises », 9 % dans « associations » et 16 % dans « autres domaines ». À noter qu'en français, la catégorie « gouvernements et organismes publics » obtient un pourcentage nettement plus élevé, 41 %, qu'en anglais, 14 %. Par contre, les catégories « enseignement », « entreprises » et « associations » obtiennent en anglais, 30 %, 27 % et 14 %, soit des moyennes nettement supérieures à celles en français qui sont de l'ordre de 20 %, 18 % et 4 %. Quant à la catégorie « autres domaines », les résultats sont sensiblement les mêmes en français (17 %) et en anglais (15 %). Enfin, différence importante à souligner, en anglais,

17 % de l'ensemble des résultats portent sur la question de la santé alors que ceux-ci sont à peu près nuls en français.

Bien que notre objectif ne visait pas à analyser en détail le contenu de ces résultats, il est important néanmoins d'en donner un aperçu. La catégorie « gouvernements et organismes publics » comprend surtout des documents en rapport avec les politiques et la gestion stratégique. Du moins en français, car les sujets des documents sont nettement plus diversifiés en anglais. La catégorie « entreprises » quant à elle est surtout monopolisée par les firmes qui offrent leurs services conseils ou encore leurs logiciels dans le domaine de la gestion de l'information. Pour ce qui est de la catégorie « enseignement », ce sont évidemment les écoles, les programmes, les cours (du moins des modules, des documents), les publications, les répertoires de ressources qui sont les principaux points abordés. Toutefois, en anglais, une plus grande place est faite aux centres de recherche et en particulier au domaine de la santé. Tout comme d'ailleurs dans la catégorie « associations » où, en anglais, la santé est au premier rang. Enfin, la catégorie « autres domaines » regroupe, tant en français qu'en anglais, une multitude de types d'information. À titre d'exemples, mentionnons : informations financières, information agricole, information médicale, bien sûr, informations touristiques, information sur la paix, information sur la biodiversité, etc.

Bref, l'information n'a pas de frontière. Elle touche tous les domaines, souvent bien loin du domaine administratif, le terrain le plus connu. Comment rendre compte de cette dimension, à savoir que l'information est des plus diversifiées tant sur le plan du milieu que de la forme ? Qu'elle est aussi bien compendiums médicaux que cotes de la bourse, renseignements touristiques, communiqués de presse ou œuvres romanesques ? Comme le montre les travaux d'Hubert Fondin (1998 : 19-23) sur la typologie de l'information, il est possible de différencier quatre types d'information : (1) Information utile et éphémère (information de renseignement : ex. : renseignements pratiques), (2) Information utile et durable (information scientifique et technique : l'auteur tient à préciser que cela « inclut non seulement l'information scientifique et technique, mais aussi administrative, juridique, économique, historique, philosophique, etc. »), (3) Information gratuite et éphémère (information

générale ou de presse : ex. : bulletins de nouvelles), (4) Information gratuite et durable (information culturelle : ex. : arts et littérature).

Voilà donc une facette déterminante de l'information qui se doit d'être prise en charge par une discipline qui a précisément comme raison d'être de vouloir la gérer efficacement. En conséquence, il nous apparaît important d'ajouter une neuvième caractéristique, la typologie de l'information, aux huit autres identifiées jusqu'à maintenant. Car, sans elle, la gestion de l'information ne serait pas ce qu'elle est.

Conclusion

Qu'est-ce que la « gestion de l'information » ? Pour répondre à cette question, nous avons divisé notre démarche en cinq étapes. Après, dans un premier temps, avoir précisé le sens des termes « gestion » et « information », nous avons deuxièmement réuni des définitions de la gestion de l'information en faisant ressortir pour chacune d'elles les principaux éléments. Fort des caractéristiques ainsi mises en évidence, nous avons troisièmement examiné les termes spécifiques et associés à la gestion de l'information dans les thésaurus. Tout en venant confirmer celles identifiées précédemment, ces descripteurs ont révélé l'existence d'une autre caractéristique.

Quatrièmement, nous avons fait appel aux vedettes-matière, le langage documentaire qui sert à déterminer le sujet des documents dans les catalogues de bibliothèque. La compilation des nombreuses vedettes en rapport avec la gestion de l'information s'est avérée déterminante dans la mesure où elle a permis de confirmer la pertinence des différentes caractéristiques identifiées. Cinquièmement, les résultats obtenus grâce à un moteur de recherche ont montré la nécessité d'en ajouter une nouvelle. Autrement, l'envergure de la discipline et les types d'information qui en découlent ne seraient pas pleinement pris en considération.

L'analyse des définitions et leur validation à l'aide de différentes sources a permis de mettre en évidence neuf caractéristiques de la gestion de l'information, à savoir : (1) le contrôle, (2) les politiques, (3) le cycle de vie, (4) l'information, (5) les systèmes, (6) les organisations, (7) l'interdisciplinarité, (8) les services d'information et (9) les types d'information. Est-il important de rappeler que l'ensemble de ces caractéristiques va bien au-delà du contenu des définitions existantes.

Sans compter qu'elles représentent autant de critères pouvant servir à mieux cerner les situations les plus diverses de la réalité pratique, à mieux développer un regard critique par rapport aux modes passagères qui l'alimentent.

Évidemment, notre recherche est loin d'avoir épuisé le sujet. Il y aurait lieu d'approfondir davantage, à commencer par une identification des caractéristiques qui soit plus juste, plus uniforme. Il serait nécessaire aussi d'accroître le nombre de sources (glossaires, dictionnaires, thésaurus, catalogues de bibliothèque, etc.) ainsi que d'outils de recherche Internet utilisés sans compter l'importance d'analyser plus en profondeur le contenu des différentes caractéristiques. Pensons simplement aux différentes étapes ou fonctions dont il est fait état à propos du cycle de vie de l'information. Être en mesure d'en déterminer le contenu avec plus de précision serait essentiel. Ou encore à la place qu'occupe le domaine de la santé en gestion de l'information, comme l'indiquent les recherches dans Internet. Bref, à bien y penser, il faudrait appliquer à la gestion de l'information ce qu'elle sait si bien appliquer aux autres domaines : une veille, une surveillance de la discipline afin que les spécialistes puissent suivre son évolution, en signaler les changements et maintenir à jour une cartographie des caractéristiques, de leurs contenus et des disciplines associées, notamment par l'utilisation de différents outils logiciels.

Tout en favorisant le développement de la discipline, ce travail sur les éléments fondamentaux de la gestion de l'information n'est pas également sans avoir des retombées intéressantes sur le plan de la formation. En effet, les caractéristiques identifiées, et cela serait encore plus vrai dans l'éventualité où les contenus de chacune d'elles seraient mieux étoffés, peuvent servir à élaborer, évaluer ou encore restructurer des programmes d'études en gestion de l'information. Nous pensons ici tout spécialement à la possibilité de faire le lien entre les caractéristiques de la gestion de l'information et les profils des compétences. D'une part, les profils développés au Canada par l'Alliance des bibliothèques, des archives et la gestion des documents (Gendron, 1999) et le Conseil des ressources humaines du secteur culturel (Sans date) ainsi que par le Forum sur la gestion de l'information (Archives nationales du Canada, Bureau des documents gouvernementaux. 2000). D'autre part, ceux élaborés en Europe par l'Association des professionnels de l'information et de la

documentation (1998) et l'European Council of Information Associations (2004). Approche qui aurait comme mérite de permettre l'élaboration de programmes d'études étant aussi près de la réalité conceptuelle que de la réalité pratique de la discipline. D'ailleurs, à bien y penser, la formation ne doit-elle pas autant satisfaire aux besoins du marché du travail que veiller au développement de la discipline ?⁹

Qu'est-ce que la gestion de l'information ? Il nous semblait important en terminant¹⁰ de répondre à cette question posée initialement. Surtout que dorénavant nous disposons d'un ensemble de neuf caractéristiques pour ce faire. Inutile de préciser que la définition qui suit ne se veut nullement normative. La gestion de l'information est un :

Domaine interdisciplinaire qui, en science de l'information, vise le contrôle du cycle de vie de l'information et de ses différents types grâce à des services, des politiques et des systèmes adéquats, et ce, afin de satisfaire aux objectifs d'une organisation et des besoins des usagers.

Bibliographie

- Archives nationales du Canada, Bureau des documents gouvernementaux (2000). *Gestion de l'information et des documents - Profil des compétences*. En ligne. < http://www.imforumgi.gc.ca/products/comp/comprofile1_f.html >. Consulté le 20 juin 2005.
- Archives nationales du Québec (1996). *Normes et procédures archivistiques*. 6^e éd. revue et augmentée. Québec : Publications du Québec : Ministère de la Culture et des Communications.
- ARMA (2000). *Glossary of Records and Information Management Terms*. 2^e éd. Prairie Village : ARMA International.
- Association des professionnels de l'information et de la documentation (1998). *Référentiel des métiers-types et compétences des professionnels de l'information et documentation*. [coll. Guide professionnel ADBS; 05]. Paris : ADBS.
- Bergeron, P. (2000). *Veille stratégique et PME : comparaison des politiques gouvernementales de soutien*. [coll. Gestion de l'information]. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

- Bibliothèque de l'Université Laval (2004). *Répertoire des vedettes-matière*. En ligne. < <http://www.bibl.ulaval.ca/adele/rvm.html> >. Consulté le 27 juillet 2004.
- Bibliothèque et Archives Canada (2004a). *Canadian Subject Headings : Introduction*. En ligne. < <http://www.collectionscanada.ca/6/23/index-f.html> >. Consulté le 27 juillet 2004.
- Bibliothèques et Archives Canada (2004b). *Services de gestion de l'information*. En ligne. < http://www.collectionscanada.ca/gestion-information/0612_f.html >. Consulté le 21 mai 2004.
- Bibliothèque nationale de France (2004). *Rameau*. En ligne. < <http://rameau.bnf.fr/> >. Consulté le 15 janvier 2005.
- Boulogne, A. (dir.) (2004). *Vocabulaire de la documentation*. [coll. Sciences et techniques de l'information]. Paris : ADBS.
- Buckland, M. K. (1997). *What is a document ?* En ligne. <<http://www.sims.berkeley.edu/~buckland/whatdoc.html>>. Consulté le 4 juin 2004.
- Canada, Défense nationale, Finance et Services du Ministère (2001). *Gestion de l'information (Directives et ordonnances administratives)*. En ligne. <http://www.forces.gc.ca/admfincs/subjects/daod/6000/0_f.asp>. Consulté le 25 juin 2004.
- Conseil des ressources humaines du secteur culturel (Sans date). *Trousse d'outils du profil de compétences des Spécialistes en gestion des ressources d'information*. En ligne (inscription nécessaire). <http://www.culturalhrc.ca/irmc/f_irmc/IRMC_Home/indexLIorNLI.asp>. Consulté le 20 juin 2005.
- Couture C., Arès, F., Champagne, M., Charbonneau, H., Charbonneau, N., Filion, C., Gagnon-Arguin, L., Héon, G., Lambert, J., Maurel, D., et Perron, J. (1999). *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. [coll. Gestion de l'information]. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Couture, C., et Grimard, J. (2003). Aspects généraux et particuliers de l'administration d'un service d'archives. In Gagnon-Arguin, L. et Grimard, J. *La gestion d'un centre d'archives : Mélanges en l'honneur*

de Robert Caron. [coll. Gestion de l'information]. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec. 57-82.

Department of Indian Affairs and Northern Development (2002). *Framework for the Management of Information*. En ligne. <http://www.ainc-inac.gc.ca/pr/pub/ae/ev/96-05_e.pdf>. Consulté le 4 juin 2004.

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (2002). *Terminologie de base en sciences de l'information : volets 1 et 2*. En ligne. <<http://www.ebsi.umontreal.ca/termino/index.htm>>. Consulté le 21 mai 2004.

Estermann Wiskott, Y., et Jacquesson, J. (2000). Quelle formation pour les bibliothèques numériques ?. *Bulletin des bibliothèques de France*. 5. 4-17. En ligne <<http://www.enssib.fr/bbf/bbf-2000-5/01-jacquesson.pdf>>. Consulté le 31 janvier 2005.

European Council of Information Associations (2004). *Euroréférentiel I&D. Vol. 1 : Compétences et aptitudes des professionnels européens de l'information-documentation*. En ligne <<http://www.adbs.fr/site/carrieres/eurefca2004/index.php>>. Consulté le 18 juillet 2005.

Fayet-Scribe, S. (1997). Chronologie des supports, des dispositifs et des outils de repérage de l'information. *Solaris*. 4. En ligne. <http://www.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d04/4fayet_0intro.html>. Consulté le 12 juillet 2004.

Fondin, H. (1998). *Le traitement numérique des documents*. Paris : Éditions Hermès.

Gendron, C. (1999). Profil des compétences des spécialistes en gestion de ressources informationnelles : une analyse intégrée et intersectorielle des compétences requises dans le domaine des archives, de la bibliothéconomie et de la gestion documentaire. *Argus*. 28:3.11-19.

Google. (2005). *Google Canada*. En ligne. <<http://www.google.ca/>>. Consulté le 31 janvier 2005.

Guinchat, C., et Menou, M. (1984). *Sciences et techniques de l'information et de la documentation*. Paris : Presses de l'UNESCO.

- Institute of Education Sciences (Sans date). *ERIC (Education Resources Information Center) : Thesaurus*. En ligne. <http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/Home.portal?_nfpb=true&_pageLabel=Thesaurus&_nfls=false>. Consulté le 14 janvier 2005.
- Jakobiak, F. (1998). Veille technologique, veille concurrentielle et intelligence économique. In Roelants-Abraham, J. (dir.). *Information et documentation : du réel au virtuel*. Bruxelles : Université libre de Bruxelles, section Infodoc. 123-138.
- Le Coadic, Y.-F. (1997). *La science de l'information*. 2^e éd. corr. [coll. Que sais-je ? n° 2873]. Paris : Presses Universitaires de France.
- Leslé, F., et Macarez, N. (2001). *Le commerce électronique*. [coll. Que sais-je ? no 3605]. Paris : Presses Universitaires de France.
- Martin, P., et Vaillant, S. (1999). *Records manager : un nouveau métier pour les professionnels de l'information et de la documentation*. En ligne. <http://www.adbs.fr/uploads/journees/641_fr.php>. Consulté le 14 décembre 2004.
- Mazikana, P. C. (1990). *La gestion des archives et des documents au service des décideurs : Une étude RAMP*. En ligne. <<http://www.unesco.org/webworld/ramp/html/r9008f/r9008f00.htm>>. Consulté le 21 mai 2004.
- Michel, J. (2002). *Une exigence de professionnalisme au service du développement des hommes et des entreprises*. En ligne. <<http://www.adbs.fr/site/management/enjeux/michel.php>>. Consulté le 22 décembre 2004.
- National Electronic Library for Health (2003). *Specialist Libray : Knowledge management : Knowledge management glossary*. En ligne. <http://www.nelh.nhs.uk/knowledge_management/glossary/glossary.asp>. Consulté le 18 septembre 2004.
- O'Brien, J.A. (2003). *Introduction aux systèmes d'information : un outil essentiel pour l'entreprise branchée*. 2^e édition. Montréal : Chenelière/McGraw-Hill.
- Office québécois de la langue française (2004). *Ressources linguistiques : Le grand dictionnaire terminologique*. En ligne.

- <http://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/gdt_bdl2.html>. Consulté le 18 septembre 2004.
- O'Leary, T. J., et O'Leary, L. I. (2001). *Éléments d'informatique*. Montréal : Chenelière / McGraw-Hill.
- Organisation de coopération et de développement économiques (1991). *OECD Macrothesaurus [Français]*. En ligne. <<http://info.uibk.ac.at/info/oecd-macroth/>>. Consulté le 14 janvier 2005.
- Pasero, F. (2002). *Les moteurs de recherche et comment ils fonctionnent*. En ligne. <<http://igm.univ-mlv.fr/~dr/Xpose2001/pasero/>>. Consulté le 12 novembre 2004.
- Reitz, J. M. (2004). *ODLIS : Online Dictionary for Library and Information Science*. En ligne. <<http://lu.com/odlis/>>. Consulté le 14 juin 2004.
- Ressources naturelles Canada (2004). *Glossaire de terminologie sur la gestion du savoir*. En ligne. <http://www.nrcan-rncan.gc.ca/cfs-scf/science/prodserv/kmglossary_f.html#0007>. Consulté le 18 septembre 2004.
- Rousseau, J.-Y., Couture, C., Arès, F., Filion, C., Gagnon, M., Gagnon-Arguin, L., Lacroix, Y., et Maurel, D. (1994). *Les fondements de la discipline archivistique*. [coll. Gestion de l'information]. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Direction du dirigeant principal de l'information (2004). *Cadre de la gestion de l'information au sein du Gouvernement du Canada (CGI)*. En ligne. <http://www.cio-dpi.gc.ca/im-gi/fmi-cgi/fmi-cgi12_f.asp>. Consulté le 13 juillet 2004.
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Direction du dirigeant principal de l'information (2003). *CRGI - Glossaire de la gestion de l'information*. En ligne. <http://www.cio-dpi.gc.ca/im-gi/glossary/glossary_f.asp>. Consulté le 18 septembre 2004.
- Services Documentaires Multimédia (2004). *RVM*. En ligne. <<http://www.sdm.qc.ca/gen/rvm.html>>. Consulté le 15 janvier 2005.

Simon Fraser University, Archives and Records Management Department (Sans date). *Glossary of Archival Terms*. En ligne. <<http://www.sfu.ca/archives/glossary.html#archival>>. Consulté le 12 mai 2003.

Society of American Archivists. (Sans date). *A Glossary of Archival and Records Terminology*. En ligne. <<http://www.archivists.org/glossary/index.asp>>. Consulté le 18 septembre 2004.

Travaux publics et services gouvernementaux Canada (2004). *Thésaurus des sujets de base du Gouvernement du Canada*. En ligne. <http://fr.thesaurus.gc.ca/thesf/thes_f.html>. Consulté le 14 janvier 2005.

U.S. Environmental Protection Agency (2004). *Glossary*. En ligne. <<http://www.epa.gov/records/gloss/index.htm>>. Consulté le 21 mai 2004.

Université de Moncton (Sans date). *Catalogue Éloïze*. En ligne. <<http://www.eloize.umoncton.ca/>>. Consulté le 10 juin 2004.

Université de Montréal (Sans date). *Atrium, le catalogue des bibliothèques de l'Université de Montréal*. En ligne. <<http://www-atrium.bib.umontreal.ca:8000/html/geaclogin/geaclogin.html>>. Consulté le 22 décembre 2004.

¹ À propos du cycle de vie, deux points sont à préciser. Tel qu'utilisé, le concept de cycle de vie fait référence aux travaux sur les fonctions archivistiques, soit « les interventions qui permettent de gérer efficacement et avec efficacité l'ensemble des archives d'une institution donnée » (Couture C. *et al.*, 1999, 14). Quant aux archivistes, leur utilisation de ce même concept est différente. Pour eux, le cycle de vie est synonyme de la théorie des trois âges qui divise « la vie du document d'archives en trois périodes : soit celles d'activité, de semi-activité et d'inactivité » (Rousseau, Couture *et al.*, 1994, 95). D'autre part, il faut mentionner l'existence d'un modèle du cycle de vie en six étapes (voir : Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Direction du dirigeant principal de l'information, 2004).

² « La gestion des documents est une discipline relativement nouvelle dont l'origine remonte aux premières années du XX^e siècle et qui n'est véritablement bien établie que depuis la seconde guerre mondiale » (Mazikana, 1990).

³ « After about 1950 more elaborate terminology, such as "information science", "information storage and retrieval", and "information management", increasing replaced the word "documentation" » (Buckland, 1997). Toutefois, comme on le signale à juste titre, « information management has been evolving as an issue of his own right, especially since the early 1990s, driven by the growth of computer and communications technologies and the business need to

cope with the ensuing information deluge. The growing perception of knowledge as a corporate asset provides an additional incentive to improve the management of information » (Department of Indian Affairs and Northern Development, 2002).

- ⁴ Il s'agit de trois thésaurus en ligne. Pour les références complètes, voir la bibliographie à : Institute of Education Sciences, Organisation de coopération et de développement économiques et Travaux publics et services gouvernementaux Canada.
- ⁵ L'accès par sujet du *Glossaire de la gestion de l'information* développé par la Direction du dirigeant principal du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada fournit une liste de termes en rapport avec l'information qui montre toute la diversité et la complexité de ce concept : données, information gouvernementale, matériel publié, renseignement personnel, renseignements classifiés, protégés, savoir.
- ⁶ Comme il est possible que les thésaurus aient pu être élaborés à partir des définitions, et ainsi fausser les résultats, la prochaine étape qui vise à vérifier la justesse de la réalité conceptuelle de la gestion de l'information sera déterminante quant à la question des caractéristiques.
- ⁷ D'ailleurs, nous avons fait de même lors de l'interrogation des deux catalogues. Nous n'avons retenu pour fins d'analyse dans l'index sujet que la vedette principale et non celles comportant des subdivisions (ex. : *Gestion de l'information – Québec (Province) – Congrès*).
- ⁸ Pour « gestion de l'information », les paramètres de la requête (le 15-06-04) étaient : expression exacte, en français, dans le titre des documents (980 pages). Pour *information management* (le 25-06-04), nous avons dû ajouter une limite temporelle au trois derniers mois (290, 000 pages).
- ⁹ Pour un exemple de cette approche par compétences, voir : Estermann Wiskott et Jacquesson, 2000.
- ¹⁰ J'aimerais dédier cet article à la mémoire de ma mère Simone Payeur (1923-2005), une femme qui malheureusement a perdu cette faculté à la fin de sa vie, afin que collectivement nous ne perdions pas de vue ce que nous devons à cette génération pour qui le simple fait de savoir lire et écrire était loin d'être un acquis