View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk
brought to you by CORE
provided by Bibliothèque numérique de l'enssib

Impact de l'organisation des documents électroniques sur l'interprétation de l'information organique et consignée[1] dans un contexte de gestion décentralisée

Sabine MAS
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information –
Université de Montréal

Résumé :

Dans un contexte de gestion documentaire décentralisée, l'organisation des documents électroniques est sous le contrôle direct des employés. Il est reconnu que ces derniers organisent ces documents électroniques selon des critères très personnels qui sont le plus souvent incompréhensibles pour les autres employés, rendant difficile le repérage et l'interprétation des documents. À ce jour, cette assertion n'a pas été mise à l'épreuve empiriquement. Notre recherche se donne pour objet d'étudier plus avant le lien entre le mode d'organisation des documents électroniques et leur interprétation. Cette communication vise à présenter les éléments contextuels et les bases théoriques relatives à l'organisation des documents électroniques dans un contexte de gestion décentralisée, avant de conclure sur les besoins au niveau de la recherche et l'implication des résultats en matière de gestion du cycle de vie des documents.

Introduction

En prenant connaissance du thème du colloque organisé conjointement par l'EBSI-ENSSIB, il nous est apparu opportun de proposer une communication relative à certains aspects de notre projet doctoral. Le sujet de ce projet doctoral peut apparaître éloigné de la thématique de ce colloque, mais nous aimerions démontrer dans le cadre de cette présentation que l'organisation des documents électroniques créés et utilisés dans les corporations, agences gouvernementales et autres organismes, peut avoir un impact sur la gestion du cycle de vie des documents dont le format technologique est numérique.

Notre présentation touche à la classification des documents électroniques réalisée par les employés. La classification est une fonction archivistique importante car en contribuant à l'organisation des documents, elle facilite le repérage et l'interprétation tant des archives courantes

[1]. L'information organique et consignée est, selon C. Couture : « cet élément de connaissance généré dans le cadre des activités d'une personne ou d'un organisme (information organique) et que consigne le document d'archives (information consignée) », cf. *Les Fonctions de l'archivistique contemporaine*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, 1999, p.115.

et intermédiaires que des archives définitives[2], elle contribue à une gestion matérielle efficace du cycle de vie des documents, et elle participe à la structuration de la mémoire institutionnelle (Gagnon-Arguin, L., et Bannouri, R., 1998 ; Héon, Gilles, 1999).

Selon Statistique Canada (2001), environ un travailleur canadien sur deux (57 % en 2001) utilise un ordinateur dans le cadre de son emploi principal. Parmi ces travailleurs, 80 % utilisent l'ordinateur chaque jour. Le nombre de documents sous format numérique est sans cesse croissant et les individus passent de plus en plus de temps à interagir avec ces documents dans le cadre de leurs activités quotidiennes (Langemo, M., 2002 ; Saffady, W., 2002 ; Sprehe, T.- J., McClure, C.- R. et Zellner, P., 2002 ; Waldron, M., 2002 ; Dhérent, C., *et alii*, 2002 ; Henderson, S., 2003).

Dans un contexte de gestion documentaire décentralisée, le gestionnaire de document perd le contrôle sur ces documents. La responsabilité de la gestion de ces documents revient à l'employé, qui n'a pas toujours le temps ni la formation suffisante pour utiliser les classifications institutionnelles, le cas échéant, en vue de classer systématiquement ses documents selon une logique qui soit compréhensible par tous.

Que se passe-t-il en l'absence de tout système de classification uniforme des documents électroniques ? Comment repérer et interpréter ces documents ? Comment gérer le cycle de vie de ces documents et assurer la défense des droits de l'organisme ou le témoignage de ces activités ?

L'objectif de cette communication est de présenter les éléments du contexte organisationnel et les principaux aspects théoriques sur lesquels s'appuie notre recherche. Nous présenterons ensuite le projet de recherche empirique qui est envisagé avant de conclure sur l'implication des résultats en matière de gestion du cycle de vie des documents.

Éléments contextuels

L'utilisation répandue des micro-ordinateurs depuis le milieu des années 1980 a amené une décentralisation et une démocratisation des fonctions de création, d'organisation, de contrôle, de manipulation et de diffusion des documents dont le format technologique est numérique (Tough, A., et Moss, M., 2003). Alors que traditionnellement, il appartient au responsable d'un poste de

[2]. Les trois stades du cycle de vie des documents qui sont créés ou reçus dans le cadre des activités des organismes sont désignés par les termes « archives courantes » pour les documents actifs, « archives intermédiaires » pour les documents semi-actifs et « archives définitives » pour les documents à conservation permanente (Rousseau, J.- Y, Couture, C. et *alii*, 1994).

classement de procéder à l'analyse, à la classification et à l'indexation des documents ou des dossiers qu'il détient, c'est désormais aux employés, cadres, professionnels, techniciens ou secrétaires, que revient la responsabilité de manipuler et gérer les documents électroniques créés ou reçus à partir de leur poste de travail informatique (Bergeron, P., 1992 ; Berlin, L.- M. *et alii*, 1993 ; Kaptelinin, V., 1996 ; Gagnon-Arguin, L. et Bannouri, R., 1998 ; Roberge, M., 2002 ; Saffady, W., 2002).

Pour répondre au besoin d'uniformité dans la gestion des documents, les gestionnaires de documents préconisent l'utilisation du plan de classification institutionnel déjà conçu pour l'organisation des documents sur support papier (Vigneau, A., 1995 ; Dhérent, C., *et alii*, 2002 ; Guercio, M., 2002 ; Tough, A. et Moss, M., 2003 ; *Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec*, 2004). Ce schéma de classification des documents institutionnels qui offre une structure uniforme et formelle facilite le repérage et la compréhension des documents à travers le temps, facilite la gestion du cycle de vie des documents, et diminue l'impact de la mobilité du personnel (*Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec*, 1994 ; Gagnon-Arguin, L. et Bannouri, R., 1998 ; Lévesque, M., 1998-1999 ; Héon, G., 1999 ; Sénécal, S., 1999 ; Dhérent, C., *et alii*, 2002 ; Sprehe, T.- J., McClure, C.- R. et Zellner, P., 2002). Or, dans un environnement électronique, le plan de classification institutionnel est rarement utilisé par les employés qui mettent eux-mêmes en place leur propre structure pour organiser les documents qui se trouvent sur leur poste de travail informatique personnel (Gagnon-Arguin, L. et Bannouri, R., 1998 ; Sénécal, S., 1999 ; Tough, A. et Moss, M., 2003).

Plusieurs raisons sont mentionnées dans la littérature pour expliquer l'individualisme qui caractérise l'organisation des documents électroniques dans un contexte de gestion décentralisée :

- l'absence de motivation, de leadership et de ressources institutionnelles (Hedstrom, M., 1996 ; Sprehe, T.- J., McClure, C.- R. et Zellner, P., 2002) ;
- la quasi-absence de politiques, normes, méthodes et procédures de gestion intégrée des documents électroniques (*Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec*, 1994 ; Karjalainen, A., *et alii*, 2000) ;
- l'absence de formation et d'encadrement des employés (*Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec*, 1994 ; Kaptelinin, V., 1996 ; Sprehe, T.- J., McClure, C.- R. et Zellner, P., 2002) ;
- la « complexité inhérente » à l'utilisation du plan de classification institutionnel (Université de Montréal, 1995 ; Archives nationales du Canada, 1996 ; Saulnier, C., 1997-1998 ; Gagnon-Arguin, L. et Bannouri, R., 1998, p. 30 ; Lévesque, M., 1998-1999 ; Sénécal, S., 1999 ; Patterson, G. et Sprehe, T.- J., 2002) ;
- l'effort cognitif dans l'acte de classifier et le manque de temps (Malone, T.- W., 1983 ; Boardman, R., 2001 ; Henderson, S., 2003).

En l'absence d'un cadre normalisé ou d'incitation institutionnelle, la manipulation des documents électroniques se trouvant sur les postes des employés s'effectue, le plus souvent, « sans règle, ni discipline » (Skupsky, D.- S., 1999, p. 30).

> « Many personal computer users, however, have developed their own, often idiosyncratic approaches to file and media management. Directory and file names may be cryptic, giving little indication of either purpose or content. Subdirectories may be created haphazardly, with little regard for hierarchical relationships. Unrelated files may be stored in the same subdirectory, while related information is scattered among multiple subdirectories at several hierarchical levels. » (Saffady, W., 2002, p. 148)

Alors que les créateurs et utilisateurs premiers des documents semblent s'y retrouver (Chapman, H., 1999), l'utilisation de ces stratégies personnelles d'organisation des documents électroniques nous amène à nous poser la question suivante : qu'en est-il de la capacité des employés d'interpréter et donc d'utiliser ces documents dans le cadre d'un travail collaboratif ou lorsque les employés quittent l'organisation ou changent de fonctions ?

Il est reconnu que l'absence d'organisation systématique et uniforme des documents électroniques conduit à des problèmes tels que :

- l'éparpillement des documents relatifs à une même affaire (Skupsky, D.- S., 1999),
- la difficulté de repérage et d'interprétation liée au mode d'organisation individuel basé sur des critères très personnels qui s'avèrent le plus souvent incompréhensibles aux autres utilisateurs (Kwasnik, B.- H., 1991 ; Berlin, L.- M., *et alii.*, 1993 ; Kidd, A., 1994 ; Sellen, A. et Harper, R., 2001 ; Saffady, W., 2002 ; Bergman, O., Beyth-Marom, R. et Nachmias, R., 2003),
- la perte possible voire la destruction incontrôlée de documents (Skupsky, D.- S., 1999).

On peut également s'interroger sur l'efficacité de ces modes d'organisation dans le partage et la réutilisation de l'information consignée (Skupsky, D.- S., 1999), la défense des droits et la conservation de la trace des activités de l'organisme (Hedstrom, M., 1996 ; Lévesque, M., 1998-1999). Toutefois, aucune étude n'a été menée à ce jour afin de vérifier empiriquement ces assertions dans un contexte de travail.

Notre recherche se veut une contribution à la recherche expérimentale sur les modes d'organisation personnels des documents électroniques dans les organismes et l'impact de

l'utilisation de ces modes d'organisation sur l'interprétation, l'exploitation, la gestion et la préservation de ces documents à plus long terme.

Comment ? En évaluant l'impact des modes d'organisation personnels des documents électroniques sur l'interprétation de l'information organique et consignée par les employés.

Analyse de la littérature sur l'organisation des documents

À partir d'une revue de la littérature dans divers domaines reliés à l'organisation des documents électroniques (par exemple : archivistique, sciences de l'information, psychologie cognitive, interaction homme-ordinateur et communication), il est possible de dégager un modèle conceptuel qui fait état des connaissances théoriques et empiriques sur les principaux aspects de cette recherche.

Ce modèle adapté à notre recherche reprend les éléments essentiels du modèle proposé par Henderson (2003). Il se compose de trois principaux aspects interreliés entre eux. Il s'agit de :

- l'agent cognitif (l'employé) ;
- l'espace documentaire (qui se trouve sur le poste de travail de l'employé) ;
- l'interface (qui permet à l'agent d'interagir avec son espace documentaire).

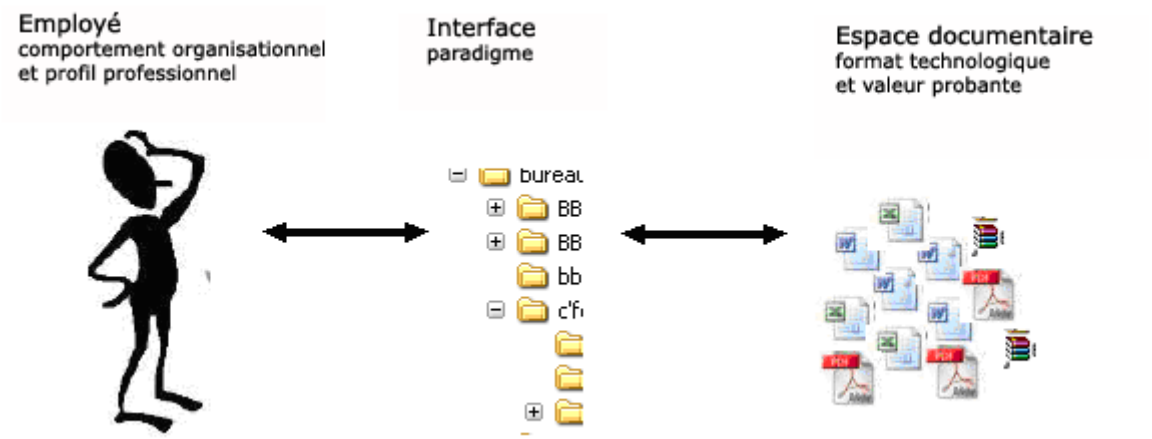

Figure 1. Modèle conceptuel de l'organisation des documents électroniques dans un contexte décentralisé adapté du modèle de Henderson, S. (2003) et inspiré de ceux de Wang, P. (1999), et Ingwersen, P. et Järvelin, K. (2002).

Nous allons brièvement voir chacun de ces aspects qui définissent le modèle afin de pouvoir mettre en lumière certaines contradictions, lacunes et questionnements qui sont à la base de notre recherche.

Les employés : comportement organisationnel et profil professionnel

Les recherches antérieures sur l'organisation des documents nous apprennent que les individus utilisent principalement deux stratégies d'organisation des documents, valables aussi bien dans l'environnement papier que dans l'environnement électronique : les individus « empilent » (« *piles* ») les documents ou les « classent » (« *files* »), dépendant de leurs besoins personnels (Cole, I., 1982 ; Malone, T.- W., 1983 ; Barreau, D.- K., 1995 ; Whittaker, S. et Sidner, C., 1996).

Par exemple :

L'empilement des documents (« *piling* ») consiste principalement à regrouper, sans ordre particulier et sans titre explicite, au même endroit physique ou spatial, le plus souvent sous forme de pile, des documents n'ayant le plus souvent aucune relation entre eux (Cole, I., 1982). Ce comportement permet de se rappeler des choses urgentes à faire, ou bien permet d'accéder très rapidement aux documents en les ayant « à la portée de la main » (Malone, T.- W., 1983 ; Hertzum, M., 1993 ; Kidd, A., 1994 ; Sellen, A. et Harper, R., 2001).

Le classement des documents (« *filing* ») consiste à fournir un effort régulier pour classer les documents selon une structure logique de répertoires ou dans des piles de documents relativement bien ordonnées et identifiées (Malone, T.- W., 1983 ; Whittaker, S. et Sidner, C., 1996). Ce comportement permet essentiellement d'organiser de grandes quantités de documents en classant les documents qui peuvent être réutilisés ultérieurement pour des besoins de référence, par exemple (Barreau, D.- K., 1995 ; Whittaker, S. et Sidner, C., 1996 ; Bergman, O., Beyth-Marom, R. et Nachmias, R., 2003 ; Henderson, S., 2003).

L'identification de ces deux comportements est utile dans le cadre de notre recherche car elle rend possible la catégorisation des modes d'organisation mis en place par les individus allant de modes d'organisation peu structurés (« piles ») à des modes d'organisation fortement structurés (« *files* ») (Henderson, S., 2003).

L'utilisation d'un plan de classification institutionnel correspondrait ici à un mode d'organisation fortement structuré et compréhensible par tous. En effet, cette structure de classification hiérarchique permet d'organiser les documents selon les fonctions et activités administratives et opérationnelles dans le cadre desquelles ils ont été créés ou reçus, offrant ainsi des éléments de contexte qui facilitent le repérage et la compréhension des documents à travers le temps pour l'ensemble du personnel de l'organisme (*Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec*, 1994 ; Gagnon-Arguin, L. et Bannouri, R., 1998 ; Héon, G., 1999 ; Sénécal, S., 1999 ; Dhérent, C., *et alii*, 2002 ; Sprehe, T.- J., McClure, C.- R. et Zellner, P., 2002).

Les recherches antérieures suggèrent que le choix d'une stratégie de classification mise en place par les individus peut être influencé, entre autres, par la nature des tâches à réaliser et l'ancienneté dans l'emploi actuel (Henderson, S., 2003). La nature des tâches à réaliser suggère

qu'un individu peut avoir besoin d'accéder plus fréquemment à certains types d'information que d'autres obligeant un niveau de formalisation élevé du mode d'organisation des documents électroniques en vue d'un repérage efficace des documents. L'ancienneté (ou les *années d'expérience*) dans le travail actuel est également considérée comme un facteur pouvant entraîner une accumulation d'une plus grande quantité de documents incitant l'employé à consacrer des efforts à l'implantation d'un mode d'organisation plus élaboré (Lansdale, M., 1988 ; Barreau, D.-K., 1995 ; Whittaker, S. et Sidner, C., 1996 ; Jones, W., Bruce, H. et Dumais, S., 2002 ; Henderson, S., 2003).

Nous avons vu qu'il est établi que l'absence de politique et de formation en matière de gestion des documents est également un facteur qui encouragerait l'individualisme en matière de gestion décentralisée des documents.

Ces assertions n'ont pas été vérifiées statistiquement malgré le besoin de recherche formulé à ce niveau. La vérification du lien entre la nature des tâches de l'employé, les années d'expérience et le niveau de formalisation de son mode d'organisation des documents électroniques, pourrait être vérifié dans le cadre de notre recherche. Le lien entre la connaissance de l'employé des politiques en matière de gestion des documents électroniques, la formation reçue en matière de gestion des documents et l'utilisation du plan de classification pourrait être également vérifié empiriquement.

L'interface

En vue d'organiser, sauvegarder et retrouver ses documents électroniques qui forment son espace documentaire personnel, l'individu interagit avec une interface également désignée dans la littérature sous le vocable de « *virtual workspaces* » (Kaptelinin, V., 1996) ou « *information workspaces* » (Henderson, S., 2003). Dans le cadre de leurs activités quotidiennes, les gens passent beaucoup de temps à interagir avec l'interface qui leur est proposé en vue de créer un mode d'organisation des documents électroniques qui soit le plus efficace, convivial et facile à utiliser (Kaptelinin, V., 1996 ; Henderson, S., 2003).

Depuis plusieurs décennies, le « paradigme organisationnel » qui est utilisé dans cette interface est hiérarchique (Henderson, S., 2003). Le principe est simple et relativement intuitif : il s'agit d'organiser et repérer les documents selon une structure hiérarchique de répertoires. Cette interface hiérarchique possède des avantages cognitifs pour l'individu puisqu'il lui permet de repérer un document selon la localisation spatiale du répertoire dans lequel se trouve classé le document (Berlin, L.-M., *et alii*, 1993 ; Barreau, D.-K. et Nardi, B.-A., 1995). Par ailleurs, la position du document dans la hiérarchie et l'obligation de nommer les répertoires et fichiers fournit de l'information sémantique sur le document (Henderson, S., 2003).

Cette interface hiérarchique se prête très bien à l'implantation du plan de classification institutionnel comme mode d'organisation des documents électroniques. Elle permet l'utilisation des catégories du plan pour nommer et organiser uniformément les répertoires électroniques (Dhérent, C., *et alii*, 2002 ; Tough, A. et Moss, M., 2003). Cependant, cet outil est longtemps resté « sous-exploité » dans l'environnement électronique en raison notamment de contraintes liées à l'interface elle-même (par exemple, limitations dans le nombre de caractères dans les titres des répertoires ou difficultés d'application de la codification numérique du plan de classification) (Saulnier, C., 1997-1998 ; Gagnon-Arguin, L. et Bannouri, R., 1998).

Cette interface hiérarchique qui apparaît idéale pour des fins d'archivage ne semble pas toujours comprise et utilisée par les individus (Marsden, G. et Cairns, D.-E., 2003). Il n'a pas été non plus clairement démontré que l'utilisation d'une classification strictement hiérarchique est appropriée pour organiser les documents (Barreau, D.-K., 1995 ; Sénécal, S., 1999 ; Dourish, P., 2000). Beaucoup de recherches ont été réalisées et continuent à être menées pour tenter de changer le paradigme hiérarchique de cette interface (Freeman, É. et Gelernter, D., 1996 ; Robertson, G., *et alii*, 1998 ; Dourish, P., *et alii*, 1999 ; Rekimoto, J., 1999 ; Bergman, O., Beyth-Marom, R. et Nachmias, R., 2003). Dans le cadre de notre recherche, nous ne voulons pas justifier l'utilisation d'une interface hiérarchique ou au contraire, en faire la critique, nous voulons observer comment les gens interagissent avec cette interface pour organiser leurs documents et en quoi les modes d'organisation mis en place sous cette interface permettent l'interprétation et le repérage des documents par autrui.

L'espace documentaire : format technologique et valeur probante

Dans le cadre de leur travail, les employés utilisent différents formats technologiques (document papier, courriels, pages web, documents bureautiques, etc.) qui constituent leur espace documentaire (Gagnon-Arguin, L., 1999). Ces différents formats technologiques sont le plus souvent organisés selon différents systèmes ou applications. La revue de la littérature[3] nous apprend que les recherches précédentes relatives à l'organisation des documents se sont le plus souvent limitées à un seul format technologique en raison de la difficulté de la démarche et de l'analyse causée par cette diversité d'outils d'organisation ou des besoins (Henderson, S., 2003). Dans le cadre de notre recherche, nous nous restreignons à l'étude de l'organisation des documents

[3.] Plusieurs études se sont intéressées à la façon dont les individus organisent leurs documents papier (Cole, I., 1982; Malone, T.- W., 1983; Suchman, L., et Wynn, E., 1984; Lansdale, M., 1988; Kwasnik, B.- H., 1989; Blomberg, J., Suchman, L., et Trigg, R., 1994; Whittaker, S., et Hirschberg, J., 2001), leurs courriels (Whittaker, S., et Sidner, C., 1996), leurs pages web (Abrams, D., Baecker, R., et Chignell, M., 1998; Jones, W., Dumais, S., et Bruce, H., 2002) et leurs documents électroniques (Carroll, J.- M., 1982; Kidd, A., 1994; Barreau, D.- K., 1995; Barreau, D. - K., et Nardi, B.- A., 1995; Kaptelinin, V., 1996; Chapman, H., 1999; Boardman, R., 2001; Ackerman, M.- S., et alii, 2003 ; Henderson, S., 2004).

électroniques créés par des applications bureautiques, composés d'un ou de plusieurs fichiers informatiques, et qui sont localisés sur le poste de travail des employés. La raison de ce choix est liée au fait que presque tous les documents de bureau sont depuis quelques années créés grâce à l'outil électronique et ne sont plus systématiquement imprimés sur papier ou enregistrés sur un serveur (Skupsky, D.-S., 1999 ; Dhérent, C., *et alii*, 2002 ; Patterson, G. et Sprehe, T.-J., 2002 ; *Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec*, 2004).

Les documents électroniques qui sont sous le contrôle direct de l'employé possèdent plusieurs caractéristiques, relevées dans la littérature, qui apparaissent parfois contradictoires :

D'une part, il est dit que, dans un contexte de travail, une grande partie de l'information consignée sur support électronique demeure informelle et officieuse (brouillons, annotations, versions préparatoires) (Karjalainen, A., *et alii*, 2000 ; Dhérent, C., *et alii*, 2002). Ces documents sont le plus souvent utilisés comme outils de production ou reproduction de documents imprimés sur papier pour des besoins ergonomiques ou juridiques (nécessitant une signature manuscrite) (Hertzum, M., 1993 ; Hackett, Y., 1997 ; Dhérent, C., *et alii*, 2002)

D'autre part, il est reconnu que certains documents possèdent une valeur administrative, financière ou légale pour les organismes et sont essentiels pour la poursuite de leurs activités (Berlin, L.-M., *et alii*, 1993) et la défense de leurs droits (Saulnier, C., 1997-1998). Parmi ces documents, la plupart ont également une valeur historique et font alors partie de la mémoire corporative (Dhérent, Catherine et collaborateurs, 2002). Cette assertion est appuyée par le fait que de plus en plus de documents sont uniquement sur support électronique et sont soumis à des délais de conservation.

La proportion des documents possédant une valeur (dans le sens d'utilité institutionnelle ou historique) et qui se trouvent sur le poste de travail des employés n'est donc pas clairement établie empiriquement. Les études empiriques établissent une typologie des documents selon la dimension temporelle de l'information consignée sur support électronique plutôt que selon sa dimension probante ou historique. Les recherches de Cole (1982) et de Barreau & Nardi (1995) ont permis d'identifier trois types d'informations consignées sur support papier ou sur support électronique : l'*action information*, soit l'information d'intérêt à très court terme et dont la durée de vie est de quelques heures ou quelques jours, la *working information*, soit l'information pertinente pour une tâche, un projet ou une activité et qui est utilisée pendant plusieurs semaines voire plusieurs mois et l'*archived information*, soit l'information de référence qui peut être conservée pendant plusieurs mois ou années sur le poste de travail des employés (Berlin, L.- M., *et alii*, 1993 ; Henderson, S., 2003). Cette typologie qui s'apparente aux trois âges du cycle de vie des documents d'archives permet de supposer que les documents définis comme véhiculant de l'*action information* et de la *working information* ont une valeur administrative, financière ou légale très forte. En ce qui

concerne, l'*archived information*, sa valeur n'est pas clairement établie et semble varier selon la nature des tâches de l'employé.

Cette typologie est donc basée sur la pertinence et la fréquence d'utilisation des documents du point de vue de l'individu. En aucun cas, elle ne tient compte de la valeur de ces documents pour l'organisme et par conséquent, des obligations administratives, légales, financières ou historiques, relatives à leur conservation. Quelle que soit la valeur probante ou historique de ces documents, la gestion efficace du cycle de vie et la survie de ces documents ne semblent pas assurées puisque leurs rédacteurs les effacent, en général, au moment de leur départ, indépendamment des délais de conservation dont ils peuvent faire l'objet (Dhérent, Catherine et collaborateurs, 2002). Cette situation est renforcée par le fait que de nombreuses personnes pensent que les documents électroniques ne sont pas régis par les lois sur les archives, ou ont du mal à faire une distinction entre les documents d'archives électroniques et les autres sources d'information électronique (Dhérent, C., *et alii*, 2002 ; Langemo, M. 2002 ; Sprehe, T.-J., McClure, C.-R. et Zellner, P., 2002). On peut ainsi s'interroger sur l'efficacité de ces modes personnels d'organisation dans la défense des droits et la conservation de la trace des activités de l'organisme (Hedstrom, M., 1996 ; Lévesque, M., 1998-1999).

Projet de recherche empirique

À partir de ces différentes observations et interrogations, le besoin demeure de poursuivre la recherche dans le domaine de l'organisation personnelle des documents électroniques. Notre projet de recherche vise plus précisément à évaluer l'impact des modes d'organisation des documents électroniques produits ou reçus par les employés sur l'interprétation des documents. Nous présentons brièvement dans la section suivante les bases empiriques et l'orientation générale de cette recherche.

Plusieurs recherches ont permis d'obtenir des données qualitatives sur les modes d'organisation personnels des documents électroniques ainsi que sur les facteurs influençant le choix de ces modes d'organisation (Nardi, B.-A., Anderson, K. et Erickson, T., 1994 ; Barreau, D.-K., 1995 ; Kaptelinin, V., 1996 ; Chapman, H., 1999 ; Boardman, R., 2001 ; Henderson, S., 2004). Par exemple, la recherche de Barreau (1995) identifie les facteurs qui influencent les décisions classificatoires des individus dans un environnement électronique. L'étude de Chapman (1999) explore les différentes stratégies utilisées par les individus pour nommer et organiser leurs documents électroniques et cherche à découvrir les raisons pour lesquelles ces stratégies sont utilisées. Boardman (2001) et Henderson, S., (2004) s'intéressent aux stratégies de classification qui

sont privilégiées par les individus et à leur catégorisation basée sur l'organisation de la structure de répertoires et les noms des fichiers. L'utilisation d'une approche essentiellement qualitative dans le cadre de ces recherches a permis de retracer le processus cognitif qui est en oeuvre dans l'organisation des documents et de dresser une vue plus approfondie des pratiques d'organisation des documents dans un environnement électronique (Barreau, D.-K. et Nardi, B.-A., 1995).

Nous pensons que ces travaux constituent une base solide à partir de laquelle il est possible d'entreprendre une approche quantitative en vue de vérifier empiriquement les assomptions relevées dans la littérature concernant l'organisation des documents électroniques. Les résultats de ces études sont utilisés dans notre recherche pour structurer une plus large enquête sur les modes d'organisation personnels des documents électroniques et une expérimentation visant à mesurer leur impact sur l'interprétation des documents dans un contexte de travail. Notre but est d'obtenir des données quantitatives sur les caractéristiques et l'utilisation des modes d'organisation personnels des documents électroniques pour compléter les données essentiellement qualitatives des précédentes études.

La collecte de données visera à :

- obtenir un portrait général de l'organisation des documents électroniques dans un contexte de gestion décentralisée parmi une population donnée (sondage) ;
- évaluer de manière plus spécifique l'impact de différents modes d'organisation des documents sur l'interprétation des documents (expérimentation).

Les données proviendront des sources suivantes :

- ***Employés***. L'analyse portera sur les modes d'organisation des documents électroniques mis en place par différents groupes d'employés (par exemple, des secrétaires et des gestionnaires), à la fois « experts » et « novices » dans l'utilisation d'un ordinateur, en vue d'identifier les régularités à travers les modes d'organisation mis en place selon la nature des tâches et l'expérience des individus dans l'utilisation d'un ordinateur.
- ***Interface***. Les dernières années ont été marquées par l'innovation et l'implantation d'une variété d'interfaces alternatives au paradigme hiérarchique. Afin de contrôler l'impact de l'interface sur le mode d'organisation mise en place par un individu et de pouvoir effectuer des comparaisons entre ces différents modes d'organisation des documents, nous nous limiterons à l'interface conventionnelle hiérarchique proposée par le système d'exploitation Windows, soit l'Explorateur Windows, en raison de son utilisation prédominante par les employés dans les corporations, agences gouvernementales et autres organismes.

- ***Espace documentaire***. L'analyse portera sur l'information organique et consignée sur support électronique, créée par des applications bureautiques (logiciels de traitement de texte, chiffriers, etc.) voire des bases de données, et qui est sous le contrôle direct de l'employé.

La méthodologie envisagée permettra de vérifier l'hypothèse générale de cette recherche, à savoir qu'un mode d'organisation des documents électroniques formellement basé sur les activités et les fonctions de l'agent producteur et utilisateur des documents et des dossiers influence favorablement l'interprétation de l'information organique et consignée. Ce faisant, cette recherche vise notamment à identifier le mode d'organisation des documents électroniques qui répond le mieux aux besoins des employés en matière d'interprétation documentaire, d'aider les organismes à définir des stratégies, de permettre à la communauté archivistique de cibler des initiatives et d'identifier les besoins en formation des employés impliqués dans l'organisation de l'information organique consignée sur support électronique.

Conclusion

Les responsables de la gestion documentaire tentent de sensibiliser depuis plusieurs années les employés de bureau au fait que les documents qu'ils produisent sur support électronique et qui sont conservés sur leur poste de travail doivent être rigoureusement classés selon le plan de classification institutionnel. L'assomption sous-jacente à cette démarche est que tout mode d'organisation des documents électroniques, même personnel, doit être le plus efficace et compréhensible possible dans un contexte de travail et que tout document, quel que soit son support, doit être systématiquement intégré, dès sa création, à un programme de gestion des documents afin d'assurer le suivi de son cycle de vie.

S'il peut être établi empiriquement que ces documents électroniques possèdent une valeur probante, voire un intérêt historique, et que les modes d'organisation mis en place par les employés eux-mêmes ne sont pas équivalents en terme d'efficacité dans le repérage et l'interprétation des documents, et donc dans leur exploitabilité et préservation à long terme, cette information peut s'avérer très utile pour des recommandations futures en matière de gestion du cycle de vie et d'archivage de documents. C'est dans le cadre de cet objectif que cette recherche est réalisée.

Remerciements

Je tiens à remercier Louise Gagnon-Arguin, professeure associée à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'université de Montréal, d'avoir bien voulu commenter ce texte.

Bibliographie

ABRAMS, D., BAECKER, R. et CHIGNELL, M., « Information archiving with bookmarks: personal web space construction and organization », in *Proceedings of CHI'98*, 1998, p. 41-48.

ACKERMAN, M.- S., *et alii*, Surviving the information explosion: How people find their electronic information, MIT Laboratory for Computer Science, 2003, p. 551-552.

Archives nationales du Canada, *Gestion des documents électroniques dans un environnement de travail électronique*, Division des normes et pratiques liées à la gestion de l'information, Ottawa, 1996.

BARREAU, D.-K., « Context as a factor in personal information management systems », *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 46, n°5 (1995), p. 327-339.

BARREAU, D.-K. et NARDI, B.-A., « Finding and reminding: file organization from the desktop », *SIGCHI Bulletin*, vol. 27, n°3 (1995), p. 39-43.

BERGERON, P., « La gestion des archives électroniques : quelques questions-clés à considérer », *Archives (Revue de l'Association des archivistes du Québec)*, vol. 23, n°3 (1992), p. 51-70.

BERGMAN, O., BEYTH-MAROM, R. et NACHMIAS, R., « The user-subjective approach to personal information management systems », *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 54, n°9, 2003, p. 872-878.

BERLIN, L.-M., *et alii*, « Where did you put it? Issues in the design and use of a group memory », *Proceedings of INTERCHI'93*, 1993, p. 23-30.

BOARDMAN, R., « Multiple hierarchies in user workplace », *Proceedings of CHI 2001*, 2001, p. 403-404.

CARROLL, J.-M., « Creative names for personal files in an interactive computing environment », *International Journal of Man-Machine Studies*, n°16, 1982, p. 405-438.

CHAPMAN, H., *The file naming habits of personal computer users*, University of North Carolina at Chapel Hill, 1999.

COLE, I., « Human aspects of office filing : implications for the electronic office », in *Proceedings of the Human Factors Society, 26th Annual Meeting*, Santa Monica, California, Seattle, Washington (1982), p. 59-63.

« Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec », in *La Gestion des archives informatiques*, Sainte-Foy, Québec, Presses de l'Université du Québec, 1994.

« Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec », in La Gestion des documents numériques des établissements universitaires du Québec : état de situation et planification stratégique, 2004.

COUTURE, C., « L'évaluation », in *Les Fonctions de l'archivistique contemporaine*, chap. 4, Sainte-Foy, Québec, Presses de l'Université du Québec, 1999, p. 103-143.

DHÉRENT, C., *et alii*, *Les Archives électroniques : manuel pratique*, Paris, Direction des Archives de France, 2002.

DOURISH, P., *et alii*, « Using properties for uniform interaction in the Presto document system », *Proceedings of the 12th annual ACM symposium on User Interface Software and Technology (UIST'99)*, Asheville, NC, ACM, 1999.

DOURISH, P., *et alii*, « Extending document management systems with user-specific active properties », *ACM Transaction on Information Systems*, vol. 18, n°2, 2000, p. 140-170.

FREEMAN, É. et GELERNTER, D., « Lifestreams : A storage model for personal data », in *SIGMOD Record*, vol. 25, n°1, 1996, p. 80-86.

GAGNON-ARGUIN, L. et BANNOURI, R., La Classification des documents institutionnels dans les ministères du gouvernement du Québec et le défi informatique : rapport de recherche, Montréal, École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, 1998.

GAGNON-ARGUIN, L., « La création », in *Les Fonctions de l'archivistique contemporaine*, chap. 3, Sainte-Foy, Québec, Presses de l'Université du Québec, 1999, p. 69-101.

GUERCIO, M., « Records classification and content management : old functions and new requirements in the legislations and standards for electronic record-keeping systems », *Proceedings of the DLM Forum 2002, Access and preservation of electronic information : best practices and solutions*, Barcelona, Luxembourg, Office for Official Communications of the European Communities, 2002.

HACKETT, Y., « Le programme relatif aux documents informatiques aux Archives nationales du Canada », Les Archives : un lieu de conservation, de mémoire et d'information, actes du 26e congrès de l'Association des archivistes du Québec, Aymler, 1997, p. 163-173.

HEDSTROM, M., « Electronic records research issues. A summary of recent research », *Invitational Conference on Electronic Records*, University of Michigan, 1996.

HENDERSON, S., « Information workspaces », in *Proceedings of OZCHI 2003 : New direction in interaction : Information environments, media & technology*, 26-28 November 2003, University of Queensland, Brisbane, Australia, 2003.

HENDERSON, S., « Personal digital document management », *Proceedings of APCHI*, 2004.

HÉON, G. « La classification », in *Les Fonctions de l'archivistique contemporaine*, chap. 6, Sainte-Foy, Québec, Presses de l'Université du Québec, 1999, p. 219-254.

HERTZUM, M., « Information retrieval in a work setting : A case study of the documentation part of chemists' work », *Proceedings of the 16th IRIS, Information Systems Research Seminar in Scandinavia*, Copenhagen, Denmark, University of Copenhagen, 7-10 août 1993, p. 786-798.

INGWERSEN, P. et JARVELIN, K., « The turn: integration of information seeking and information retrieval in context », *Fourth Libraries in the Digital Age Conference: Integrating Information Seeking and IR*, Dubrovnik, 21-24 May 2002.

JONES, W., DUMAIS, S. et BRUCE, H., « Once found, what then? : a study of "keeping" behaviors in the personal use of web information », *in* American Society for Information Science and Technology (eds.), *ASIST 2002 : Information, connections and community. Proceedings of the 65th ASIST Annual Meeting. Wyndham Franklin Plaza Hotel, Philadelphia, PA*, Medford (New Jersey), Information Today, Inc., 2002, p. 391-402.

KAPTELININ, V., « Creating computer-based work environments : An empirical study of macintosh users », in *Proceedings of the 1996 ACM SIGCPR/SIGMIS Conference on Computer personnel research, Denver, Colorado*, ACM Press, 1996, p. 360-366.

KARJALAINEN, A., *et alii*, « Genre-based metadata for enterprise document management », Proceedings of the 33rd Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2000), 2000.

KIDD, A., « The marks are on the knowledge worker », *Proceedings of Human Factors in Computing Systems CHI'94 "Celebrating Interdependence"*, Boston, Mass., U.S., ACM Press, 1994, p. 186-191.

KWASNIK, B.-H., « How a personal document's intended use or purpose affects its classification in an office », *Proceedings of the twelfth annual international ACM SIGIR conference on research and development in information retrieval*, Cambridge, Mass., U.S., ACM Press, 1989, p. 207-210.

KWASNIK, B.-H., « The importance of factors that are not document attributes in the organisation of personal documents », *Journal of Documentation*, vol. 47, n°4, 1991, p. 389-398.

LANGEMO, M., Winning strategies for successful records management programs: Proven strategies for developing new programs and improving existing ones, Denver, Colorado, Information Requirements Clearinghouse, 2002.

LANSDALE, M., « The psychology of personal information management », *Applied Ergonomics*, vol. 19, n°1 1988, p. 55-66.

LÉVESQUE, M., « Les documents électroniques et le calendrier de conservation ou les considérations d'un pauvre archiviste qui essaie de suivre l'évolution technologique », *Archives (Revue de l'Association des archivistes du Québec)*, vol. 30, n°3-4, 1998-1999, p. 39-54.

MALONE, T.-W., « How do people organize their desks? Implications for the design of office information systems », *ACM Transactions on Office Information Systems*, vol. 1, n°1, 1983, p. 99-112.

MARSDEN, G. et CAIRNS, D.- E., « Improving the usability of the hierarchical file system », *Proceeding of SAICSIT*, ACM Press, 2003.

NARDI, B.-A., ANDERSON, K. et ERICKSON, T., *Filing and finding computer files*, Cupertino, Apple Computer Inc., 1994.

PATTERSON, G. et SPREHE, T.-J., « Principal challenges facing electronic records management in federal agencies today », *Government Information Quarterly*, vol. 19, 2002, p. 307-315.

REKIMOTO, J., « Time machine computing: a time-centric approach for the information environment », *Proceedings of UIST'99*, 1999, p. 45-54.

ROBERGE, M., *L'Essentiel de la gestion documentaire*, Québec, Éditions GESTAR, 2002.

ROBERTSON, G., *et alii*, « Data Mountain: Using spatial memory for document management », *Proceedings of UIST'98* (1998), p. 153-162.

ROUSSEAU, J.-Y., COUTURE, C., *et alii*, *Les Fondements de la discipline archivistique*, Sainte-Foy (Québec), Presses de l'Université du Québec, 1994.

SAFFADY, W., *Managing electronic records*, Prairie Village (Kansas), ARMA International., 2002.

SAULNIER, C., « Prolégomènes à la gestion des documents administratifs électroniques », *Archives (Revue de l'Association des archivistes du Québec)*, vol. 29, n°1, 1997-1998, p. 57-75.

SELLEN, A. et HARPER, R., *The Myth of the paperless office*, Cambridge (Mass.), MIT Press, 2001.

SÉNÉCAL, S., La Notion de classification et l'utilisation d'un plan de classification pour la gestion des documents dans un environnement électronique, Hydro-Québec, 1999.

SKUPSKY, D.- S., « Applying records retention to electronic records », *The Information Management Journal*, vol. 33, n°3, 1999, p. 28-35.

SPREHE, T.-J., McCLURE, C.- R. et ZELLNER, P., « The role of situational factors in managing U.S. federal recordkeeping », *Government Information Quarterly*, vol. 19, 2002, p. 289-305.

Statistique Canada, « Utilisation de l'ordinateur au travail », *Le Quotidien*, mercredi 23 mai 2001.

SUCHMAN, L. et WYNN, E., « Procedures and problems in the office », *Office Technology and People*, vol. 2, 1984, p. 134-154.

TOUGH, A. et MOSS, M., « Metadata, controlled vocabulary and directories: electronic document management and standard for records management », *Records Management Journal*, vol. 13, n°1, 2003, p. 24-31.

Université de Montréal, Service des archives, Guide de gestion des archives informatiques de l'Université de Montréal : volet bureautique (environnements IBM et Macintosh), Montréal, Presses de l'Université de Montréal, 1995.

VIGNEAU, A., « Les documents informatiques : pour une classification efficace », *Archives (Revue de l'Association des archivistes du Québec)*, vol. 27, n°3, 1996, p. 29-47.

WANG, P., « Methodologies and methods for user behavioral research », *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, vol. 34, 1999, p. 53-99.

WHITTAKER, S. et SIDNER, C., « Email overload: exploring personal information management of email », *Proceedings of CHI'96*, 1996.

WHITTAKER, S. et HIRSCHBERG, J., « The character, value and management of personal paper archives », *ACM Transactions on Computer Human Interaction*, vol. 8, n°2, 2001, p. 150-170.