



National Archives
of Canada



Modèle de maturité de la gestion de l'information

20 août 2002
(Ébauche - Vs: D)



Contexte entourant le modèle de maturité de la GI

- Les Archives nationales ont amorcé un projet pour élaborer et tester un outil pour aider les organismes du gouvernement fédéral à évaluer leur capacité en matière de gestion de l'information (GI) en fonction de ce qui est considéré généralement comme étant les meilleures pratiques.
- Les Archives nationales coordonneront trois évaluations pilotes de leurs outils par l'entremise de partenariats avec d'autres institutions fédérales. Le premier partenariat sera entrepris avec Ressources naturelles Canada.
- Le modèle est développé par KPMG et le travail est entrepris par les Archives nationales en collaboration avec le Bureau du Vérificateur général du Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor, Conseils et Vérification Canada, Ressources naturelles Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, la Bibliothèque nationale du Canada, le Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral, le Forum des politiques publiques, le CGTI (Chris Johnson) et KPMG Consulting.



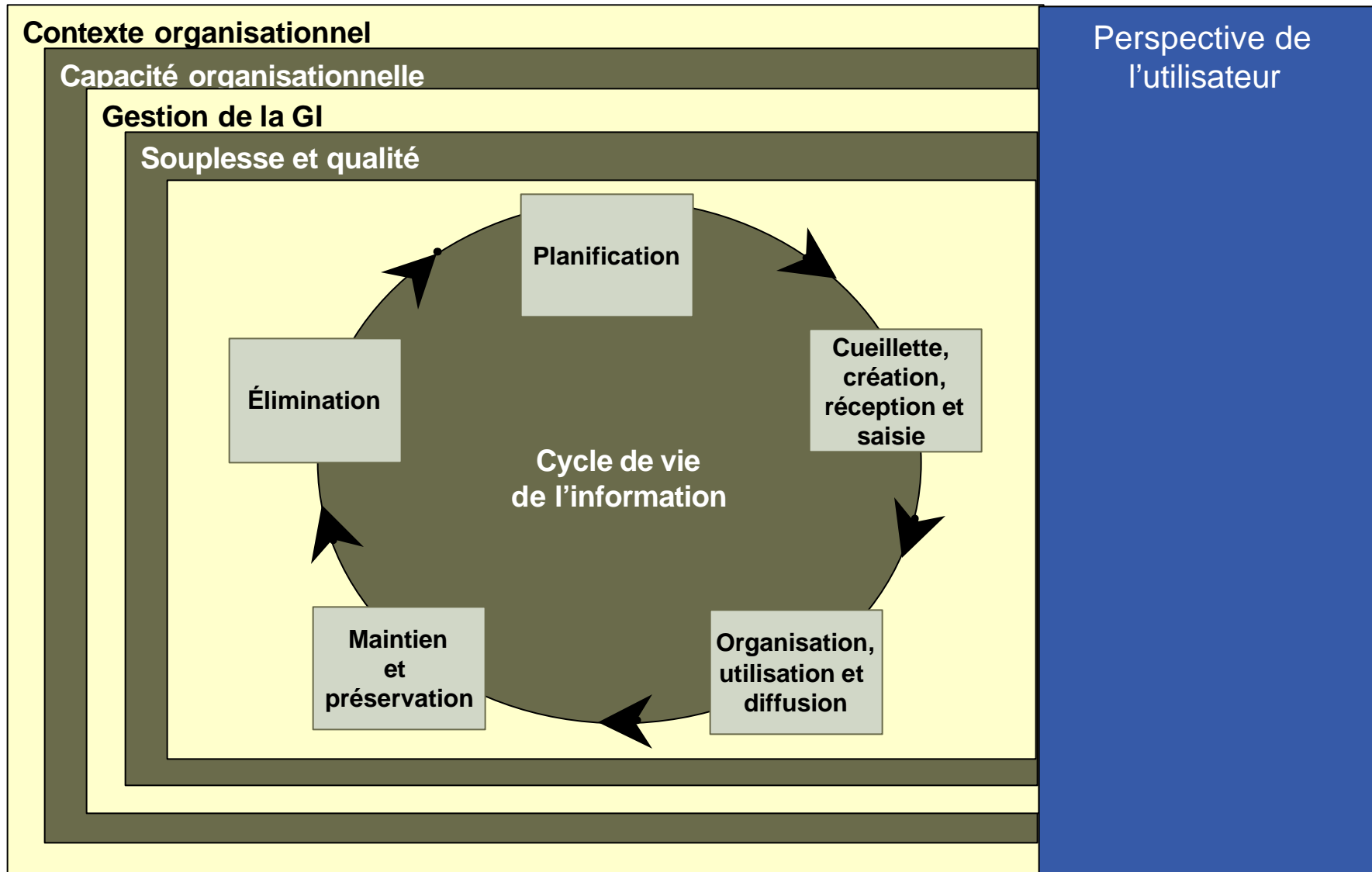
Propriété intellectuelle

Le modèle de maturité de la GI doit être utilisé en conformité avec les conditions suivantes:

- **Le modèle de maturité de la GI a été conçu pour être utilisé par les ministères et organismes fédéraux ou d'autres parties travaillant en leur nom. Cette condition n'empêche pas des organisations de tierce partie d'offrir leurs services imputables en utilisant ce produit qui traite de l'auto-évaluation du modèle de maturité du gouvernement fédéral. Ces parties peuvent utiliser la vérification de la capacité d'auto-évaluation, mais aucune tierce partie ne peut utiliser ce produit pour un gain commercial en dehors de l'utilisation voulue pour le gouvernement fédéral.**
- **L'utilisation du modèle de maturité de la GI doit reconnaître et identifier KPMG Consulting LP comme propriétaire de ce produit. Les ministères et organismes ont le droit d'adapter le produit et peuvent procéder eux-mêmes à une auto-évaluation ou retenir les services d'experts-conseils. Toute adaptation doit continuer de reconnaître et d'identifier KPMG Consulting LP comme étant à la source de ce produit.**



Principales composantes du modèle de maturité de la GI





Descriptions des composantes

1. **Contexte organisationnel** – détermine les critères pour évaluer la capacité d'un organisme de soutenir, de maintenir et de renforcer ses capacités de GI.
2. **Capacité organisationnelle** –détermine les critères pour évaluer la capacité d'un organisme de développer les ressources humaines et technologiques, et les processus qui rendront possible une saine GI.
3. **Gestion de la GI** –détermine les critères pour évaluer la capacité d'un organisme à gérer efficacement ses activités de gestion de l'information en ce qu'elle est reliée à la prestation efficace des programmes et des services.
4. **Conformité et qualité** – détermine les critères pour évaluer la capacité d'un organisme à s'assurer que les fonds de renseignements détenus ne sont pas compromis.
5. **Cycle de vie de l'information** – détermine les critères pour évaluer la capacité d'un organisme à traiter chaque étape du cycle de vie de l'information.
6. **Perspective de l'utilisateur** – détermine les critères pour évaluer la capacité d'un organisme à satisfaire les besoins d'information de tous les utilisateurs en matière d'information.



Principales composantes du modèle de maturité de la GI

1. Contexte organisationnel

- **Culture** — Reconnaissance par l'organisation que l'information constitue un actif stratégique que l'on doit gérer. Niveau de soutien et de renforcement correspondant à ces valeurs.
- **Gestion du changement** — Mécanismes permettant de favoriser l'adoption de changements dans le cadre des initiatives de GI et des initiatives connexes.
- **Environnement externe** — La mesure dans laquelle l'organisation procède à des analyses de l'environnement et évalue leurs répercussions possibles sur la GI.

2. Capacité organisationnelle

- **Collectivité de la GI** — La mesure dans laquelle les spécialistes de la GI disposent des compétences et des possibilités de relever les défis de la GI de façon soutenue.
- **Conseils d'experts** — La mesure dans laquelle il est possible de recourir aux services d'experts pour obtenir des commentaires objectifs et des conseils indépendants à l'appui de la GI.
- **Outils de la GI** — La mesure dans laquelle les outils de la GI permettent d'appuyer de façon efficace et rentable la GI.
- **Intégration de la technologie** — La mesure dans laquelle les technologies clés de la GI sont intégrées à l'échelle de l'organisation afin d'appuyer la prestation de l'information, des programmes et des services.
- **Gestion de portefeuille** — La mesure dans laquelle les mécanismes de planification, de suivi et d'évaluation concernant le dossier global du projet de la GI sont mis à la disposition des gestionnaires.
- **Gestion de projet** — La mesure dans laquelle les mécanismes de gestion des projets dans le cadre du programme de la GI existent afin d'assurer une conception, un développement et un déploiement optimal des initiatives.
- **Gestion des relations** — La mesure dans laquelle il existe des mécanismes ou des processus permettant de faciliter les partenariats et les consultations entre les organismes (publics et privés) et d'autres intéressés à l'appui d'une GI efficace.

3. Gestion de la GI

- **Leadership** — La mesure dans laquelle les cadres supérieurs sont conscients et comprennent l'engagement dont ils font preuve à l'égard d'une vision claire et d'un ensemble d'objectifs stratégiques de GI.
- **Planification stratégique** — La qualité des plans opérationnels, d'activités et stratégiques en matière de GI et les liens entre les plans, les coûts, les avantages, les ressources et les contrôles.
- **Principes, politiques et normes** — L'existence et l'utilisation d'une politique corporative et d'un cadre de gestion permettant d'appuyer de façon efficace la GI. Mesure dans laquelle les principes, les politiques et les normes de GI existent, sont comprises et sont appliquées au sein de l'organisation.
- **Rôles et responsabilités** — La mesure dans laquelle les rôles, les responsabilités, les attentes en matière de rendement, la propriété et les responsabilités sont clairement définis, compris et acceptés. Pertinence des structures organisationnelles et de gouvernance permettant d'appuyer la GI.
- **Intégration des programmes** — Mesure dans laquelle les programmes et les projets de l'organisation intègrent de façon efficace et proactive les principes, les politiques et les normes de la GI.
- **Gestion du risque** — Mécanismes permettant d'identifier, de mesurer et de surveiller les risques connexes à la GI, y compris la répartition et la réduction des risques.
- **Gestion du rendement** — Mesure dans laquelle l'atteinte de résultats financiers et d'exploitation est intégrée dans le cadre de gestion du rendement de la GI.

4. Conformité et qualité

- **Qualité de l'information** — Mesure dans laquelle la façon de procéder de l'organisation est précise, cohérente, complète et actuelle.
- **Sécurité** — Mesure dans laquelle les mécanismes sont en place afin d'assurer que l'information est protégée contre l'accès, l'utilisation et la destruction non autorisée.
- **Respect de la vie privée** — Mécanismes permettant d'assurer le respect du droit à la vie privée des personnes en ce qui concerne la cueillette et la diffusion d'information.
- **Continuité opérationnelle** — L'existence de plans et de mécanismes d'urgence permettant d'assurer la récupération opportune de l'information, la restauration des dossiers essentiels et la reprise des activités en cas de corruption ou de perte d'informations.
- **Conformité** — La mesure dans laquelle les processus d'examen et de vérification sont en place afin d'assurer la sensibilisation et la conformité aux lois, aux politiques et aux normes de GI applicables.

5. Cycle de vie de l'information

- **Planification** — La mesure dans laquelle les exigences relatives au cycle de vie de l'information sont intégrées dans l'élaboration des politiques, des programmes, des services et des systèmes.
- **Cueillette, création, réception et saisie** — La mesure dans laquelle la cueillette, le partage et la réutilisation de l'information sont optimisés et les décisions sont documentées.
- **Organisation, utilisation et diffusion** — La mesure dans laquelle l'information que détient l'organisation est décrite de façon actuelle, coordonnée et détaillée afin de fournir aux utilisateurs un accès opportun et pratique.
- **Maintenance et préservation** — La mesure dans laquelle la convivialité et la protection à long terme de l'information sont assurées.
- **Élimination** — La mesure dans laquelle les plans d'élimination et de conservation de l'organisation sont suivis afin d'assurer l'élimination opportune de l'information, sous réserve des obligations légales et politiques.

6. Perspective de l'utilisateur

- **Sensibilisation de l'utilisateur** — La mesure dans laquelle les personnes qui utilisent l'information sont au courant des services et des produits offerts par l'organisation en matière d'information.
- **Formation et soutien de l'utilisateur** — La disponibilité de programmes de soutien et de formation à l'intention de l'utilisateur afin de ? l'accès et l'utilisation à l'information.
- **Satisfaction de l'utilisateur** — Mécanismes permettant de mesurer, d'évaluer et de tirer profit des rétroactions des utilisateurs concernant les produits et services relatifs à l'information.



Principes directeurs pour élaborer les échelles

- S'assurer que les échelles de maturité sont pertinentes dans la totalité de ses éléments constitutifs;
- Les échelles de maturité sont suffisamment souples pour s'appliquer à d'autres ministères et organismes;
- Les échelles de maturité sont progressives, c'est-à-dire que chaque niveau de maturité à l'intérieur d'une échelle s'appuie sur le niveau de maturité précédent;
- Cohérence relative dans la description des niveaux de maturité pour l'ensemble des échelles, c'est-à-dire, 1 est égal à 1;
 - Niveau de maturité 1 – Inexistant / Inexploité
 - Niveau de maturité 2 – Stades précoces de l'élaboration
 - Niveau de maturité 3 – Bonnes pratiques de GI
 - Niveau de maturité 4 – Pratiques supérieures
 - Niveau de maturité 5 – Pratiques exemplaires du secteur d'activité
- Chaque description du niveau de maturité est homogène et ne représente pas plus d'un niveau de maturité.



1. CONTEXTE ORGANISATIONNEL





1. Contexte organisationnel

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Culture</p> <p>Reconnaissance par l'organisation que l'information constitue un actif stratégique que l'on doit gérer. Niveau de soutien et de renforcement correspondant à ces valeurs.</p> | <p>L'information n'est pas reconnue comme étant un actif. On se concentre principalement sur la gestion des données, et non sur la gestion de l'information. Il n'existe aucune bonne intendance de la gestion de l'information.</p> | <p>Les concepts de la GI sont compris et mis en pratique intuitivement selon les besoins du moment. La bonne intendance de la gestion de l'information n'est pas officielle. L'information est reconnue par certains experts à l'interne et par les cadres supérieurs comme ayant une importance stratégique pour l'organisation. Ceci n'a pas encore été communiqué efficacement à l'ensemble de l'organisation.</p> | <p>Plusieurs secteurs de l'organisation considèrent l'information comme étant un actif stratégique. À l'interne, les experts en information entretiennent des axes précis de responsabilité en ce qui a trait à la bonne intendance de la gestion de l'information à tous les niveaux supérieurs.</p> | <p>L'information est reconnue comme étant un actif stratégique dans la plupart des secteurs de l'organisation et à la plupart des échelons, du personnel d'exécution aux cadres supérieurs. Les ressources sont consacrées à assurer une intendance solide de la gestion de l'information aux niveaux des cadres supérieurs et des experts en information.</p> | <p>L'information est traitée à tous les échelons, dans l'ensemble de l'organisation, comme étant un actif stratégique qui doit être exploité et réutilisé. Les produits et services relatifs à l'information sont fortement intégrés aux pratiques de gestion de l'organisation. Tout le personnel est autorisé à prendre en charge la bonne intendance de la gestion de l'information et ces employés sont considérés comme étant des «travailleurs de l'information».</p> |

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Gestion du changement</p> <p>Mécanismes permettant de favoriser l'adoption de changements dans le cadre des initiatives de GI et des initiatives connexes.</p> | <p>On considère peu ou on ne considère pas la façon dont les changements dans la GI sont planifiés, coordonnés et mis en œuvre.</p> | <p>L'administration est consciente de la nécessité de gérer le changement lorsque vient le temps de mettre en œuvre de nouveaux processus de GI. Les principales répercussions de la gestion du changement ont été identifiées pour les nouveaux projets de GI. La mise en œuvre des nouvelles méthodes de GI est parfois coordonnée avec d'autres changements qui ont lieu au sein de l'organisation.</p> | <p>Un processus de gestion du changement officiel existe au sein de l'organisation afin de gérer les changements en matière de GI. Des ressources suffisantes sont disponibles afin de diriger la gestion du changement pour les initiatives de GI. Un plan de communication est établi à l'appui de l'initiative de changement. Des mécanismes existent afin d'identifier les parties intéressées affectées par le changement et leurs besoins particuliers.</p> | <p>La collaboration entre le personnel et les parties intéressées est sollicitée afin d'élaborer le processus de gestion du changement. Des agents de changement au niveau de la direction ont été identifiés et s'engagent activement. L'administration joue un rôle actif dans la direction du processus de changement. Les changements dans l'ensemble de l'organisation sont mis en œuvre de façon constante et intégrale. Il y a peu d'interruptions des services de base de l'organisation et des processus de GI pendant les périodes de changement important. L'organisation évolue pour mettre en valeur l'apprentissage.</p> | <p>Les cadres supérieurs ont engagé des ressources afin de faciliter le changement continu au sein d'un organisme en développement. L'organisation a établi des méthodes d'amélioration continue des processus de GI renouvelés. Les initiatives de changement en matière de GI sont entièrement unifiées au processus de gestion du changement de l'organisation.</p> |



1. Contexte organisationnel (suite)

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Environnement externe</p> <p>La mesure dans laquelle l'organisation procède à des analyses de l'environnement et évalue leurs répercussions possibles sur la GI.</p> | <p>Aucune analyse officielle de l'environnement n'est effectuée en ce qui concerne les nouvelles sources, technologies, processus, etc. de GI.</p> | <p>L'analyse environnementale est effectuée de façon limitée. Il n'y a que peu de regroupements des résultats, voire aucun. L'évaluation des possibilités et des menaces externes est effectuée de façon non officielle et ponctuelle.</p> | <p>L'organisation utilise des méthodologies de pointe pour effectuer l'analyse environnementale. Le personnel est conscient du rôle qu'il doit jouer dans la cueillette et la dissémination de l'information sur l'environnement externe. Les résultats sont partagés avec les principales parties intéressées.</p> | <p>Les résultats de l'analyse environnementale font l'objet d'un suivi et sont mis en commun au fil du temps. Une analyse des tendances et des modèles est effectuée afin de déterminer les possibilités éventuelles, les nouveaux déclencheurs de la GI et les nouvelles sources d'information. On dispose d'outils complets et flexibles pour procéder à une analyse environnementale efficace.</p> | <p>L'analyse environnementale est effectuée de façon régulière à l'appui de la GI. Les résultats des analyses environnementales sont intégrés à la planification tactique et stratégique et sont utilisés par l'administration afin de diriger le changement et le développement continu.</p> |



2. CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE





2. Capacité organisationnelle

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Collectivité de la GI</p> <p>La mesure dans laquelle les spécialistes de la GI disposent des compétences et des possibilités de relever les défis de la GI de façon soutenue.</p> | <p>On ne comprend pas bien les compétences en matière de GI (connaissances, compétences et comportements). Les programmes de développement des compétences en matière de GI ne sont pas disponibles. Il n'existe pas de capacités spécialisées de GI au sein de l'organisation.</p> | <p>Les compétences en matière de GI requises chez les spécialistes de la GI ont été identifiées, mais les compétences actuelles de l'organisation sont évaluées de façon spécialisée. Les programmes de développement des compétences à l'appui à la GI comme la formation, l'auto-apprentissage, le recrutement, l'établissement d'un réservoir de main-d'œuvre, etc. sont en cours. Il existe des capacités spécialisées limitées en matière de GI au sein de l'organisation.</p> | <p>Les compétences organisationnelles ont été évaluées pour chaque poste et les lacunes relatives aux compétences en GI ont été déterminées. Les programmes de développement des compétences visant à combler ces lacunes sont en place. Des ressources suffisantes disposant des compétences nécessaires sont en place pour soutenir la prestation des principaux services de GI. La capacité organisationnelle des spécialistes de la GI comble les besoins de l'organisation.</p> | <p>La plupart des principales lacunes en matière de compétences ont été abordées. La main-d'œuvre démontre les connaissances, les compétences et les comportements voulus pour transformer avec succès les principaux programmes et services permettant la prestation de projets et de services de GI. La dotation et la formation en GI constituent des priorités élevées et font partie de programmes continus de formation et de conservation. La collectivité de la GI possède les capacités voulues pour diriger activement les activités de GI au sein de l'organisation.</p> | <p>Les compétences en matière de GI sont une partie intégrante du processus d'établissement des objectifs de l'organisation. Il n'existe aucune lacune importante en matière de compétences ou de capacité au sein de l'organisation et toute lacune prévue est traitée proactivement grâce à un apprentissage, à un renouvellement et à un recrutement continu. La collectivité de la GI de l'organisation dispose de toutes les ressources nécessaires et aide d'autres organisations à combler leurs besoins en matière de GI.</p> |

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Conseils d'experts</p> <p>La mesure dans laquelle il est possible de recourir aux services d'experts afin d'obtenir des commentaires objectifs et des conseils indépendants à l'appui de la GI.</p> | <p>Les conseils d'experts ou de spécialistes en GI ne sont pas disponibles ni utilisés à l'appui des initiatives de GI.</p> | <p>Les spécialistes en GI répondent aux demandes des employés en offrant des conseils relatifs à la stratégie et aux processus de façon ponctuelle. Les spécialistes de la GI ne sont pas toujours au courant des activités. La qualité du service relatif à la GI et des conseils d'experts varie selon les directions.</p> | <p>Les conseils des spécialistes en GI sont disponibles au besoin. Les spécialistes de la GI sont compétents sur le plan technique et collaborent avec les cadres responsables pour offrir des conseils tactiques et stratégiques. Les spécialistes de la GI sont considérés comme étant des partenaires à valeur ajoutée plutôt que des obstacles en ce qui concerne l'analyse et la prise de décisions. Les spécialistes de la GI sont proactifs lorsqu'ils suggèrent de nouveaux outils et de nouvelles techniques aux employés. L'administration agit, de façon générale, en fonction de ces conseils.</p> | <p>Les spécialistes de la GI collaborent étroitement avec les employés en offrant de l'information à valeur ajoutée ainsi que des conseils techniques et axés sur les besoins des utilisateurs. Les spécialistes de la GI connaissent très bien les activités et connaissent les techniques analytiques permettant d'appuyer les cadres opérationnels. Les spécialistes de la GI tiennent leurs connaissances à jour en ce qui a trait aux secteurs stratégiques pertinents et ils connaissent les tendances de leur discipline. Les employés sont conscients des rôles que jouent les spécialistes de la GI et savent à quel moment et de quelle façon recourir à leurs services lorsqu'ils ont besoin d'aide.</p> | <p>Le rôle consultatif des spécialistes de la GI est précieux à tous les échelons du personnel. Les spécialistes de la GI sont considérés comme étant des habilitants clés permettant d'amorcer le changement et on leur demande souvent d'assumer un rôle de leadership dans le cadre d'initiatives de changement. Les services des spécialistes de la GI sont souvent sollicités par leurs homologues d'autres organismes lorsqu'ils ont besoin de conseils et de soutien ou lorsqu'ils désirent leurs services en tant que conférenciers pour discuter des nouvelles tendances ou des meilleures pratiques. Les spécialistes de la GI prévoient les nouveaux besoins en GI ainsi que les problèmes et les possibilités et prennent des mesures nécessaires à cet égard.</p> |



2. Capacité organisationnelle (suite)

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Outils de la GI</p> <p>La mesure dans laquelle les outils de la GI permettent d'appuyer de façon efficace et efficiente la GI.</p> <p>Au nombre des outils de la GI se trouvent les politiques, les normes, les lignes directrices, les procédures, la classification des sujets, les systèmes de GI/TI, etc.</p> | <p>Aucun outil ni technique n'est disponible pour aider les employés à gérer le cycle de vie de l'information. On ne connaît pas la disponibilité des outils. Les gestionnaires ont tendance à utiliser leurs propres méthodes.</p> | <p>Des outils de base sont en place pour appuyer les initiatives de GI mais sont utilisés de façon incohérente dans l'ensemble de l'organisation. Cependant, le personnel ne dispose pas des compétences, des connaissances ou du comportement lui permettant d'utiliser les outils de façon efficace. Les nouveaux outils requis pour la GI ont été identifiés et sont en cours d'élaboration et d'acquisition.</p> | <p>Le personnel dispose d'un accès à divers modèles d'analyse, d'outils souples et de techniques permettant d'appuyer le cycle de vie de la gestion de l'information. Les employés de tous les niveaux doivent utiliser les outils et les techniques. Ils ont reçu une formation concernant l'utilisation de ces outils et s'en servent régulièrement. Les usagers et les spécialistes exercent une influence sur les outils.</p> | <p>Une suite cohérente d'outils flexibles et polyvalents sont disponibles et utilisés à l'échelle de l'organisation. Les outils font partie intégrante de la prise de décisions par les gestionnaires. L'accès aux outils de GI et la connaissance relative à l'utilisation de ces outils ont été centralisés dans un dépôt d'archivage central à l'échelle de l'organisation (p. ex., site Intranet). L'expertise concernant l'application des principaux outils de GI et des techniques est uniforme et répandue dans l'ensemble de l'organisation. Les outils s'adaptent aux exigences variées des usagers.</p> | <p>Les outils et les modèles sont évalués régulièrement et mis à jour selon les nouvelles exigences de GI et selon les récentes recherches technologiques et administratives pertinentes. Les utilisateurs disposent d'un accès en ligne à l'information grâce à des modèles et des outils de soutien de pointe en matière de GI. Un ensemble intégré d'outils est utilisé à l'échelle de l'organisation.</p> |
| <p>Intégration de la technologie</p> <p>La mesure dans laquelle les technologies clés de la GI sont intégrées à l'échelle de l'organisation afin d'appuyer la prestation d'information, des programmes et des services.</p> | <p>Il n'existe aucune stratégie ni aucun plan d'intégration de la technologie afin d'appuyer les initiatives de GI au sein de l'organisation. Il n'existe aucune définition cohérente des normes technologiques ou des processus administratifs utilisés au sein de l'organisation. Les fonctions administratives sont appuyées par un ensemble de diverses technologies non normalisées.</p> | <p>Une architecture technologique globale habilitant la GI est en élaboration au sein de l'organisation, mais elle n'est pas encore terminée ni à jour. Actuellement, l'intégration de la technologie est en voie d'adaptation afin d'appuyer la GI à l'échelle des unités de gestion. Une normalisation minimale existe dans certains secteurs d'application.</p> | <p>Une architecture organisationnelle permettant l'intégration de la technologie a été définie afin d'appuyer les initiatives de l'organisation en matière de GI. Les normes technologiques ont été définies et les nouvelles applications respectent ces normes. Les applications plus anciennes ne respectent toujours pas le plan ou la stratégie globale d'intégration de la technologie. L'information n'est pas intégrée à l'échelle des plates-formes de GI.</p> | <p>Une architecture technologique existe à l'échelle du Ministère afin d'appuyer les initiatives de GI et toutes les applications existantes respectent les normes d'intégration de la technologie dans l'ensemble du Ministère. Le personnel de soutien technologique a beaucoup d'expérience en matière de fonctionnalité et d'intégration de la technologie. Les besoins en matière d'information ainsi que les systèmes sont réévalués de façon périodique en fonction des besoins opérationnels changeants et des lacunes identifiées. L'information est facilement accessible grâce aux systèmes d'information pour cadres supérieurs.</p> | <p>Dictée par des plans opérationnels et stratégiques, une architecture technologique habilitante de GI intégrée est en place. L'architecture favorise l'intégration rapide et adaptative de la technologie à l'échelle des plates-formes de GI et à l'intérieur de tous les secteurs de l'organisation. Le soutien des normes d'intégration est en place pour faciliter l'interopérabilité avec les clients, les fournisseurs, les partenaires d'affaires et l'information intégrée est facilement accessible grâce aux systèmes d'information pour cadres supérieurs. Les architectures technologiques sont optimisées de façon continue selon les besoins opérationnels changeants et les lacunes sont déterminées en matière de responsabilité.</p> |



2. Capacité organisationnelle (suite)

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Gestion de portefeuille</p> <p>La mesure dans laquelle les mécanismes de planification, de suivi et d'évaluation concernant le dossier global du projet de la GI sont mis à la disposition des gestionnaires.</p> | <p>Aucun processus de gestion de portefeuille n'existe afin de planifier, de contrôler, de surveiller et d'évaluer le progrès des initiatives de GI.</p> | <p>La gestion de portefeuille n'est pas mise en application de façon uniforme au sein de l'organisation. Des outils et des techniques limités existent afin d'appuyer la planification, le suivi et la surveillance.</p> | <p>Les initiatives en matière de GI sont gérées grâce à un processus de gestion de portefeuille normalisé. Des outils et des techniques normalisés existent afin d'appuyer la planification, le suivi et la surveillance.</p> | <p>Les résultats provisoires font l'objet d'un suivi et sont utilisés afin de décider si l'on doit annuler, modifier, poursuivre ou accélérer le projet. Des révisions effectuées après la mise en œuvre ont lieu de façon constante et les leçons retenues sont retransmises lors des étapes de la planification, du suivi et de la surveillance. Les initiatives de GI sont considérées à la lumière de l'ensemble des initiatives entreprises au sein de l'organisation.</p> | <p>Les mesures du rendement actuel par rapport au rendement prévu sont recueillies de façon rigoureuse, évaluées et communiquées aux parties intéressées. La combinaison des projets dans le portefeuille d'investissement de la GI évolue parallèlement à la vision de la GI et représente la meilleure image de la mission et des objectifs stratégiques de l'organisation.</p> |

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Gestion de projet</p> <p>La mesure dans laquelle les mécanismes de gestion des projets dans le cadre du programme de la GI existent afin d'assurer une conception, un développement et un déploiement optimaux des initiatives.</p> | <p>Il n'existe que très peu, voire aucun processus, aucune norme ni aucun outil de gestion de projets au sein de l'organisation pour contribuer à gérer les projets de GI. À l'interne, il n'existe pas de capacité de direction ou de gestion des initiatives de GI.</p> | <p>Les processus, les normes et les outils de gestion de projets existent au sein de l'organisation, mais ils ne sont pas appliqués de façon cohérente aux projets de GI. Une gestion insuffisante des exigences, de la portée, des coûts, de l'horaire, de la qualité, du risque et des communications mine le rendement des projets.</p> | <p>Les processus, les normes et les outils de gestion de projets à l'échelle de l'organisation existent à l'appui des initiatives de GI. La plupart des projets offrent des rendements relativement acceptables et sont dirigés par une fonction de gestion des projets.</p> | <p>Les équipes de projets de GI sont très productives et offrent l'équilibre optimal entre le coût, le calendrier et la qualité. Les attentes des parties intéressées sont bien gérées.</p> | <p>Les projets de GI présentent un équilibre et une gestion efficace des questions d'ordre technique, administratif et social. Les techniques de gestion de projets font en sorte que les membres de l'équipe se font confiance et communiquent entre eux ouvertement. Les conclusions tirées dans le cadre du projet sont toujours recueillies et utilisées afin d'améliorer les projets éventuels.</p> |



2. Capacité organisationnelle (suite)

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Gestion des relations</p> <p>La mesure dans laquelle il existe des mécanismes ou des processus permettant de favoriser les partenariats et les consultations entre les organismes (publics et privés) et d'autres intéressés à l'appui d'une GI efficace.</p> | <p>Il n'existe aucun rôle ou processus de gestion des relations au sein de l'organisation à l'appui de la GI. Les relations avec les partenaires et les parties intéressées extérieures se situent principalement à l'échelle individuelle.</p> | <p>Une fonction de gestion des relations (p. ex., parties intéressées et gestionnaires) a été planifiée pour la GI et les partenaires ainsi que les parties intéressées extérieures ne connaissent que très peu les personnes-ressources avec qui communiquer en cas de problème ou de nouvelles exigences en matière de services liés à la GI. Le personnel des principaux groupes fonctionnels, des programmes et opérationnels commencent à collaborer afin de répondre aux besoins des principales relations sectorielles axées sur la GI.</p> | <p>L'organisation reconnaît la valeur de l'établissement de liens avec les principaux organismes participants extérieurs afin de répondre aux besoins existants et nouveaux en GI et de partager l'information concernant les plans et les priorités éventuels des clients. Il existe des mécanismes permettant de soutenir la gestion des relations. Les plans de service des parties intéressées ont été élaborés pour les principaux clients. Un processus de gestion chez les parties intéressées regroupe et coordonne les ressources de toute l'organisation afin d'assurer que les engagements en matière de GI sont respectés.</p> | <p>L'organisation développe d'étroites relations avec les partenaires et les utilisateurs orientés vers une compréhension totale de leurs besoins en GI. La fonction de gestion des relations établit des objectifs pour l'organisation et supervise le rendement et la satisfaction des partenaires. Les organismes partenaires participent directement aux séances de planification de la GI. Le rendement de l'organisation est suivi en ce qui concerne chacun des principaux comptes des clients.</p> | <p>L'organisation dispose d'une connaissance approfondie des activités de ses partenaires et de leurs besoins en GI. La fonction de gestion des relations a eu une incidence positive sur le volume d'activités et sur la satisfaction. Les initiatives interorganisationnelles de GI sont perçues comme étant transparentes par les partenaires. Les renseignements des partenaires et les conclusions tirées sont partagés dans l'ensemble de l'organisation.</p> |



3. GESTION DE LA GI



3. Gestion de la GI

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Leadership</p> <p>La mesure dans laquelle les cadres supérieurs sont conscients et comprennent l'engagement dont ils font preuve à l'égard d'une vision claire et d'un ensemble d'objectifs stratégiques de GI.</p> | <p>Les cadres supérieurs n'ont aucune connaissance et ne s'engagent pas à l'égard des pratiques modernes de GI. Il n'y a aucune communication concernant une vision ou une orientation en matière de GI.</p> | <p>Les cadres supérieurs ont une compréhension approfondie du concept des pratiques de gestion modernes de GI et reconnaissent la nécessité de changements. Les cadres supérieurs sont en quelque sorte favorables à l'amélioration des capacités de GI.</p> | <p>Les cadres supérieurs sont fortement engagés à l'égard de la GI ainsi que des pratiques connexes et y sont favorables; L'organisation a engagé des ressources suffisantes pour mettre sur pied un organisme visant la promotion de ces pratiques. La gestion de l'information est au programme des cadres supérieurs.</p> | <p>Les cadres supérieurs ont créé un climat où la GI est très précieuse pour l'organisation. Un chef de la GI a été nommé pour diriger le passage à la GI au sein de l'organisation. Une vision clairement définie a été établie, communiquée et mise en œuvre, et elle est redéfinie de façon périodique en fonction des expériences de l'organisation.</p> | <p>L'organisation est reconnue par ses homologues pour son leadership dans la mise en œuvre de pratiques de gestion de la GI. Les cadres supérieurs ont acquis un niveau de confiance élevé de la part des organismes centraux et des parlementaires qui ont confiance en l'efficacité et l'intégrité des systèmes de GI et en l'exactitude et l'intégralité de l'information.</p> |

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Planification stratégique</p> <p>La qualité des plans opérationnels, d'activités et stratégiques en matière de GI et les liens entre les plans, les coûts, les avantages, les ressources et les mécanismes de contrôle.</p> | <p>Les plans opérationnels et stratégiques ne comportent pas de concepts, de processus ou de planification en matière de GI. La planification de la GI ne constitue pas une priorité pour l'organisation. Aucun effort n'est consenti pour élaborer des stratégies de GI ou pour consacrer des ressources à l'amélioration des capacités en GI.</p> | <p>Les plans opérationnels et stratégiques sont préparés indépendamment du plan ou de la stratégie de GI. Une stratégie et des plans de GI sont documentés. Certains efforts sont consentis pour relier le plan fonctionnel de GI au plan stratégique de l'organisation.</p> | <p>Les résultats voulus, les priorités stratégiques et les ressources sont clairement indiqués dans les plans fonctionnels de GI. Il existe des liens solides entre les objectifs et les priorités stratégiques et les plans fonctionnels de GI, les plans opérationnels et les budgets. Les ressources sont ajustées annuellement afin de refléter les priorités de GI. Les résultats atteints dans la fonction de GI font l'objet d'un suivi en fonction des priorités stratégiques.</p> | <p>Les plans opérationnels et stratégiques et les modèles d'activités organisationnelles sont intégrés à la stratégie de GI. Les plans soulignent les questions relatives à la GI soulevées à l'échelle de l'organisation, les principaux risques et les ressources nécessaires. Les plans reflètent les besoins des clients et des parties intéressées en GI, qui ont été consultés dans le cadre du processus.</p> | <p>La planification de la GI représente une composante essentielle de la planification de l'organisation et relie la vision et les objectifs stratégiques de l'organisme à sa gestion globale de l'information. La stratégie de GI et les plans de GI connexes sont élaborés en collaboration avec les usagers et les parties intéressées; ils sont approuvés par les cadres supérieurs et sont transmis aux gestionnaires, au personnel et aux parties intéressées.</p> |



3. Gestion de la GI (suite)

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Principes, politiques et normes</p> <p>L'existence et l'utilisation d'une politique corporative et d'un cadre de gestion permettant d'appuyer de façon efficace la GI. Mesure dans laquelle les principes, les politiques et les normes de GI existent, sont comprises et sont appliquées au sein de l'organisation.</p> | Les politiques, les principes et les normes de GI au sein de l'organisation sont limités. | Il existe certaines politiques et normes de GI que l'on applique au cas par cas. D'autres principes et pratiques non officiels sont utilisés à divers degrés. | Il existe des politiques et des normes de GI suffisantes au sein de l'organisation. La plupart des membres du personnel sont conscients des principes et des normes et les respectent; des documents et des communications officiels sont fournis. | Le personnel a une bonne connaissance des principaux principes, politiques et normes officiels de GI, qu'il met d'ailleurs en pratique. Le cadre stratégique et de gestion est documenté et mis à jour de façon périodique. | Les principes, les politiques et les normes de GI sont entièrement accessibles et sont utilisés dans l'ensemble de l'organisation. Ils sont mis à jour de façon continue afin d'assurer leur pertinence et leur efficacité et ils sont conformes aux principes, aux politiques et aux normes de GI de l'organisation. L'ensemble du personnel respecte le cadre stratégique. |

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Rôles et responsabilités</p> <p>La mesure dans laquelle les rôles, les responsabilités, les attentes en matière de rendement, la propriété et les responsabilités sont clairement définis, compris et acceptés. Pertinence des structures organisationnelles et de gouvernance permettant d'appuyer la GI.</p> | Les rôles et responsabilités de GI ne sont pas bien définis. Les structures de gouvernance et les structures organisationnelles ne sont pas appropriées pour la gestion des initiatives de GI. | Les rôles et les responsabilités de GI sont généralement bien définis mais mal compris. Certains chevauchements ainsi que certaines lacunes existent à l'égard des rôles et des responsabilités. Des structures minimales de gouvernance existent à l'appui de la GI. La structure de gouvernance de GI peut être fragmentée ou positionnée de façon inadéquate au sein de l'organisation. | Les rôles et les responsabilités de GI sont clairement définis et sont bien compris et, de façon générale, rejoignent les objectifs de l'organisation. Il n'existe que peu, voire aucun chevauchement ou aucune lacune en ce qui a trait aux responsabilités de GI. La structure de gouvernance est positionnée de façon adéquate au sein de l'organisation. Des structures de gouvernance efficaces sont en place. | Les changements sont apportés rapidement et proactivement aux rôles, aux responsabilités, aux structures de gouvernance et aux structures organisationnelles en ce qui a trait à la GI, et ce, conformément aux consultations régulières avec les parties intéressées. | Un chef de la GI est responsable d'assurer l'intégration des pratiques de GI dans les secteurs de gestion administratifs et des programmes. Les rôles, les responsabilités, les structures de gouvernance et les structures organisationnelles de GI sont continuellement révisés et mis à jour afin de refléter les environnements technologiques et opérationnels changeants. |



3. Gestion de la GI (suite)

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Intégration des programmes</p> <p>Mesure dans laquelle les programmes et les projets de l'organisation intègrent de façon efficace et proactive les principes, les politiques et les normes de la GI.</p> | La GI n'est pas considérée lors de la conception ou de la prestation des services ou des programmes. | Les pratiques relatives à la GI sont comprises dans certains exercices de planification et de conception des programmes. Les pratiques liées à la GI ne sont pas suivies de façon constante dans la prestation des programmes et des services. | La GI est intégrée dans la plupart des activités de planification et de prestation des programmes. Le degré d'incidence ou d'amélioration varie. La plupart des employés connaissent les politiques, les principes et les normes de GI de l'organisation, mais l'intégration des pratiques de GI est généralement réalisée par les spécialistes de la GI. | L'organisation inclut les principes, les politiques et les normes de GI dans toutes ses activités de conception et de gestion des programmes et des projets. La GI intensifie l'incidence de la prestation des programmes. Le personnel responsable des programmes reconnaît la valeur de la GI et cherche activement à intégrer la GI dans la planification et la prestation des programmes. Les employés sont constamment tenus au courant des pratiques de la GI. | L'organisation fait figure de chef de file pour ce qui est d'utiliser la GI dans la prestation supérieure de programmes. Le personnel responsable des programmes partage activement les meilleures pratiques, les conclusions tirées, collabore en ce qui a trait aux nouvelles pratiques de GI. Les meilleures pratiques de GI permettent d'orienter la conception et la prestation de programmes tactiques et stratégiques. |

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Gestion du risque</p> <p>Mécanismes permettant d'identifier, de mesurer et de surveiller les risques associés à la GI, y compris la répartition et la réduction des risques.</p> | Aucune mesure officielle de gestion du risque en matière de GI n'est en place. Le concept de la gestion du risque en matière de la GI n'est pas compris. | Les politiques et les lignes directrices relatives à la gestion du risque sont en place dans certains secteurs de la GI. La gestion du risque de la GI est principalement appliquée aux initiatives d'envergure exigeant d'importantes ressources. L'organisation commence à utiliser un langage commun de gestion du risque de la GI. | Un cadre intégré de gestion du risque de la GI est en place. L'organisation maintient un profil organisationnel de risque relatif à la GI. L'orientation de la direction en ce qui a trait à la gestion du risque et à la tolérance de l'organisation à l'égard du risque est communiquée et les cadres supérieurs dirigent la gestion du risque relative à la GI. Les principaux risques relatifs à la GI sont identifiés et des plans sont élaborés afin de gérer les risques. | La gestion intégrée du risque fait partie intégrante de la stratégie générale de l'organisation et modifie sa culture du risque. Les résultats relatifs à la gestion du risque en matière de GI sont intégrés dans les politiques, les plans et les pratiques de l'organisation. Divers outils, formations et méthodes sont utilisés pour gérer les risques (p. ex., cartes des risques, outils de modélisation). L'organisation révisé au fil du temps sa tolérance face au risque. | La gestion du risque relatif à la GI soutient un mouvement culturel vers une main-d'œuvre et un environnement soucieux du risque. L'organisation favorise l'innovation et la prise de risques responsables. Les résultats de la gestion du risque relatif à la GI sont utilisés pour appuyer l'innovation, l'apprentissage et l'amélioration continus. L'équipe de la GI est perçue comme étant un leader en gestion du risque relatif à la GI. |



3. Gestion de la GI (suite)

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Gestion du rendement</p> <p>Mesure dans laquelle l'atteinte de résultats financiers et d'exploitation est intégrée dans le cadre de gestion du rendement de la GI.</p> | <p>Aucune mesure de rendement organisationnel n'existe en ce qui concerne la GI.</p> | <p>Le rendement de la GI est mesuré de façon indépendante. Les secteurs prioritaires relatifs à la GI qui doivent être mesurés ont été identifiés. Certains projets de mesure du rendement de la GI ont été organisés de façon ponctuelle. Les méthodes de collecte de données et les sources d'information ont été identifiées de façon générale mais ne sont pas mises en œuvre de façon cohérente.</p> | <p>Des mesures stratégiques de niveau supérieur en ce qui concerne la GI sont en place au sein de l'organisation. Les liens entre les mesures de la GI sont apparents. Les mesures de rendement de la GI ont été transmises et acceptées. Les mesures de la GI respectent une approche de carte de pointage équilibrée et comprennent des mesures financières et d'apprentissage ainsi que des mesures liées aux clients et aux processus opérationnels.</p> | <p>Les résultats intégrés concernant le rendement de la GI au sein de l'organisation sont saisis et intégrés dans les rapports. On effectue la supervision des résultats en fonction des objectifs et des objectifs stratégiques de la GI de l'organisation. Les résultats sont utilisés pour faire des échanges en ce qui concerne les priorités à l'échelle de l'organisation. Les mesures organisationnelles sont précisées de façon continue et fournissent un aperçu historique et de l'avenir.</p> | <p>Les résultats relatifs au rendement de la GI indiquent une opérationnelle positive. Les plans administratifs et stratégiques sont continuellement modifiés en fonction des résultats obtenus concernant la GI. L'information est facilement accessible grâce aux systèmes d'information destinés aux cadres supérieurs. Les exigences en matière de personnel, de processus et de technologie sont continuellement réévalués en fonction des besoins changeants de la GI et des lacunes identifiées.</p> |

A blue and white globe of the Earth is centered on the right side of the page. It is surrounded by three thin, grey, elliptical lines that represent orbital paths, extending from the globe towards the left side of the page. The text '4. CONFORMITÉ ET QUALITÉ' is superimposed over the globe and the orbital lines.

4. CONFORMITÉ ET QUALITÉ



4. Conformité et qualité

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Qualité de l'information</p> <p>Mesure dans laquelle l'organisation utilise des processus visant à assurer la précision, la cohérence, l'exhaustivité et l'actualité de l'information.</p> <p>* La qualité de l'information s'applique à l'information créée au sein de l'organisation et aux renseignements choisis et utilisés par des sources externes.</p> | <p>L'organisation ne dispose pas des ressources lui permettant de vérifier la qualité de l'information dont elle dispose. Les questions relatives à la qualité de l'information sont traitées de façon ponctuelle et réactive.</p> | <p>Les processus et les contrôles d'assurance de la qualité de l'information sont limités. L'organisation ne dispose pas d'un programme de qualité de l'information officiel. Très peu d'accent est placé sur les mesures préventives visant à atténuer les problèmes relatifs à la qualité de l'information. La qualité de l'information est inégale au sein de l'organisation.</p> | <p>L'administration a adopté des principes de qualité de l'information et a démontré publiquement son engagement. Un programme de qualité de l'information officiel, appuyé par les ressources appropriées, a été établi. La qualité de l'information organisationnelle est généralement précise, cohérente, complète et actuelle.</p> | <p>Les processus correctifs sont en place afin de résoudre rapidement les problèmes relatifs à la qualité de l'information. Les utilisateurs de l'information sont certains qu'ils obtiennent une information organisationnelle de haute qualité. La qualité de l'information est considérée comme étant une responsabilité organisationnelle. On a démontré une conformité à l'égard des normes de qualité de l'information reconnues.</p> | <p>Les systèmes de GI de l'organisation sont reconnus comme étant une source d'information authentique par les utilisateurs externes et internes. L'organisation dispose d'un programme de qualité de l'information proactif qui est souvent cité en exemple en tant que meilleure pratique.</p> |

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Sécurité</p> <p>Mesure dans laquelle les mécanismes sont en place afin d'assurer que l'information est protégée contre l'accès, l'utilisation et la destruction non autorisée.</p> | <p>L'organisation ne dispose pas d'une architecture ou d'un mécanisme de sécurité afin de soutenir de façon efficace la GI.</p> | <p>Les systèmes et les contrôles de sécurité de la GI n'ont pas été mis en œuvre de façon cohérente dans l'ensemble de l'organisation. Les évaluations et les vérifications de la sécurité de la GI sont effectuées de façon ponctuelle. On a une connaissance de base de la sécurité et des problèmes liés à la sécurité.</p> | <p>Des procédures, des contrôles, des systèmes et une architecture quant à la sécurité de la GI sont en place. L'organisation peut faire preuve de conformité à l'égard de tous les aspects relatifs à la sécurité de la GI et aux exigences en matière de confidentialité. Des EMR (évaluations des menaces et des risques) sont réalisées en ce qui concerne l'infrastructure de la GI. La plupart des systèmes disposent de contrôles et d'un suivi continu.</p> | <p>Les systèmes, les contrôles et les procédures sont révisés de façon régulière (p. ex., vérification en matière de sécurité) en ce qui a trait aux risques (avantages éventuels ou degré de susceptibilité aux pertes) et des mesures correctives immédiates sont prises. Toutes les exigences en matière de sécurité de la GI sont communiquées par l'entremise de façon cohérente aux initiatives de GI. Des EMR sont réalisées sur tous les systèmes de GI, les mesures de protection de la GI et l'architecture de sécurité. La GI est appuyée par une détection en temps réel des intrusions et une réaction aux incidents.</p> | <p>Les secteurs de vulnérabilité éventuelle en matière de sécurité sont continuellement l'objet de recherches et des plans préventifs sont élaborés. Les clients et les partenaires sont entièrement convaincus que la sécurité a été intégrée dans le développement de toutes les initiatives de GI. Les EMR sont continuellement perfectionnées, les mesures de protection de la GI prévoient une nouvelle architecture axée sur le risque. On dispose d'un système complet de détection des incidents et de réaction à ceux-ci.</p> |



4. Conformité et qualité (suite)

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Respect de la vie privée</p> <p>Mécanismes permettant d'assurer le respect du droit à la vie privée des personnes en ce qui concerne la cueillette et la diffusion de l'information.</p> | <p>Aucun mécanisme n'est en place pour s'assurer de la conformité à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>.</p> | <p>L'organisation a amorcé un programme de respect de la vie privée en ce qui concerne les initiatives de la GI. Les évaluations de l'impact sur la vie privée sont réalisées de façon ponctuelle au niveau du projet.</p> | <p>L'organisation peut faire preuve de conformité à l'égard de tous les aspects de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> en ce qui concerne les initiatives de la GI. Ceux-ci concernent des questions comme la définition de ce qu'est l'information privée et le partage des données avec d'autres organismes. Des programmes de formation sont offerts concernant la réalisation de l'évaluation de l'impact sur la vie privée.</p> | <p>Toutes les exigences en matière de vie privée sont transmises dans l'ensemble de l'organisme et sont appliquées de façon cohérente aux initiatives de la GI. Les évaluations de l'impact sur la vie privée sont effectuées tout au long du cycle de vie des initiatives de la GI. L'administration comprend bien les problèmes relatifs à la confidentialité et en tient compte lorsque vient le moment de concevoir, d'élaborer et de mettre en œuvre des systèmes et des processus de la GI.</p> | <p>Des mécanismes sont en place afin de vérifier la conformité aux politiques de façon régulière et pour prendre les mesures correctives nécessaires. Les clients et les partenaires sont tout à fait convaincus que le respect de la vie privée a été intégré dans l'élaboration de toutes les initiatives de la GI. La considération de la confidentialité est intégrée à la culture de l'organisation .</p> |

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Continuité opérationnelle</p> <p>L'existence de plans et de mécanismes d'urgence permettant d'assurer la récupération opportune de l'information, la restauration des dossiers essentiels et la reprise des activités en cas de corruption ou de perte d'informations.</p> | <p>L'organisation ne dispose pas d'une stratégie relative à la continuité des activités afin de faire face à la corruption ou à la perte d'informations.</p> | <p>Diverses unités de gestion au sein de l'organisation ont élaboré et mis en œuvre des plans et des mécanismes d'urgence en de la GI. Aucun mécanisme n'a été élaboré à l'échelle de l'organisation.</p> | <p>L'organisation dispose d'une stratégie précise relative à la continuité des activités de même que des plans d'urgence de niveau supérieur. L'infrastructure permettant d'appuyer la continuité des activités est en place. On offre un programme de sensibilisation et de formation adéquat.</p> | <p>L'organisation a testé avec succès les plans et les mécanismes de reprise des activités. Les plans et l'infrastructure de reprise des activités au sein de l'organisation sont améliorés en fonction de la nouvelle GI et des exigences opérationnelles. Un programme continu de formation et de sensibilisation est offert aux employés.</p> | <p>L'investissement dans les stratégies, les plans et l'infrastructure de reprise des activités est optimisé afin de permettre une prestation ininterrompue des programmes en cas d'importantes pertes ou de corruption de l'information.</p> |



4. Conformité et qualité (suite)

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Conformité</p> <p>La mesure dans laquelle des processus de vérification et de révision sont en place afin de favoriser la sensibilisation et le respect des lois, politiques et normes pertinentes à la GI.</p> | <p>L'organisation ne dispose pas de processus de révision ou de vérification lui permettant de s'assurer que les initiatives de GI sont conformes aux lois, aux politiques et aux normes applicables.</p> | <p>L'organisation a amorcé un programme visant la conformité aux lois, aux politiques et aux normes pertinentes en ce qui concerne les initiatives de GI. Le processus de vérification et de révision n'a pas été entièrement mis en œuvre dans l'ensemble de l'organisation.</p> | <p>Le processus de révision et de vérification de la GI permet d'assurer un niveau adéquat de connaissances et de conformité en ce qui a trait aux lois, aux politiques et aux normes applicables.</p> | <p>Des mesures correctives sont entreprises de façon systématique et opportune. Toutes les exigences liées à la conformité en ce qui a trait à la GI sont communiquées dans l'ensemble de l'organisation et sont appliquées de façon cohérente aux initiatives de GI. Des vérifications de la conformité sont effectuées tout au long du cycle de vie des initiatives de GI.</p> | <p>Les clients et les partenaires sont entièrement convaincus que l'organisation se conforme aux lois, aux politiques et aux normes pertinentes. Les mesures correctives visent la source des problèmes liés à la non-conformité. Les résultats des vérifications ont une incidence sur les lois, les politiques et les normes de la GI.</p> |



5. CYCLE DE VIE DE L'INFORMATION





5. Cycle de vie de l'information

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Planification</p> <p>La mesure dans laquelle les exigences relatives au cycle de vie de l'information sont intégrées dans l'élaboration des politiques, des programmes, des services et des systèmes.</p> | <p>Les considérations relatives à la gestion de l'information ne sont pas intégrées dans les cycles de planification des politiques, des programmes, des services et des systèmes.</p> | <p>Une certaine considération est accordée aux exigences des politiques, des programmes, des services et des systèmes en matière de gestion de l'information mais n'est pas intégrée officiellement dans le processus de planification. La planification est appliquée dans une certaine mesure à l'information sur papier, mais non électronique. Très peu de considération, voire aucune, n'est accordée aux structures de gouvernance et de responsabilité ni à la façon d'optimiser l'interopérabilité des systèmes de GI.</p> | <p>Les exigences en matière de gestion de l'information sont officiellement intégrées aux processus de planification des politiques, des programmes, des services et des systèmes. La planification s'applique à toute l'information, peu importe le format. La nécessité d'une structure de gouvernance et de responsabilités relativement à la GI a été abordée de façon adéquate. Une certaine considération est accordée à l'optimisation de l'interopérabilité des systèmes de la GI.</p> | <p>La planification s'applique à toute l'information dans l'ensemble des unités fonctionnelles. Dans la mesure du possible, les possibilités d'optimiser l'interopérabilité des systèmes de GI avec les partenaires externes sont déterminées périodiquement.</p> | <p>En plus des renseignements explicites, une certaine forme de planification s'applique également à la connaissance tacite. La planification inclut non seulement l'information mais aussi l'ensemble du cycle de vie de l'information. Des structures de gouvernance et de responsabilités interorganisationnelles optimales sont prévues de façon appropriée. L'interopérabilité des systèmes de la GI est hautement valorisée et continuellement recherchée.</p> |

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Cueillette, création, réception et saisie*</p> <p>La mesure dans laquelle la cueillette, le partage et la réutilisation de l'information sont optimisés et les décisions sont documentées. Le degré auquel l'information est recueillie pour soutenir la prestation des programmes et services et le processus décisionnel, pour optimiser son partage et sa réutilisation, documenter les décisions et éviter la collecte inutile de données.</p> | <p>L'information est recueillie de façon ponctuelle, sans considération à l'égard du partage et de la réutilisation ni des exigences de la mise au clair des décisions et du processus décisionnel. Aucune considération n'est accordée au type d'information qu'il est réellement nécessaire de recueillir et à l'incidence sur ceux qui la recueillent et la fournissent.</p> | <p>Une certaine considération est accordée aux types de besoins en matière d'information et à la façon dont cette information doit être recueillie afin d'améliorer le partage et la réutilisation à l'interne ainsi que les décisions et le processus de prise de décisions. Certaines tentatives visent à réduire le fardeau de la cueillette d'information.</p> | <p>La cueillette d'information est planifiée et entreprise de façon rentable et efficace conformément aux obligations légales et en matière de politiques. Les possibilités de partage et de réutilisation sont identifiées tout comme l'information qui existe déjà au sein du Ministère et, par conséquent, qu'il n'est pas nécessaire de recueillir ou de créer de nouveau.</p> | <p>L'organisation dispose d'un ensemble de principes, de politiques et de normes officielles concernant la cueillette d'information permettant d'optimiser le partage de la réutilisation, à l'interne comme à l'externe, et de réduire la duplication. Les parties intéressées connaissent les principes, les politiques et les normes de cueillette d'information de l'organisation.</p> | <p>Il existe des principes, des politiques et des normes pour la cueillette d'information explicite et de connaissances tacites. L'organisation cherche continuellement des possibilités lui permettant d'améliorer la rentabilité et l'efficacité de sa cueillette d'information et le fait de concert avec les parties intéressées.</p> |

*Par souci d'économie, le terme «cueillette» englobe également les termes «création», «réception» et «saisie».



5. Cycle de vie de l'information (suite)

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Organisation, utilisation et diffusion</p> <p>La mesure dans laquelle l'information que détient l'organisation est décrite de façon actuelle, coordonnée et détaillée afin de fournir aux utilisateurs un accès opportun et pratique.</p> | <p>L'information n'est pas organisée. Aucune considération n'est accordée à la prestation d'un accès convenable et opportun pour les utilisateurs. L'information diffusée n'est pas déposée à la BNC, à la bibliothèque de l'organisation ni au programme des services de dépôt (Communication Canada).</p> | <p>Une certaine considération est accordée à la façon dont l'information de l'organisation doit être organisée comme le démontrent les catalogues, les structures de classification et d'autres méthodes et outils. Certains secteurs de l'organisation organisent leur information conformément à ces méthodes, offrant des résultats variables aux utilisateurs. Des provisions concernant la soumission de l'information diffusée existent mais sont appliquées de façon incohérente dans l'ensemble de l'organisation.</p> | <p>L'organisation a accepté officiellement les méthodes et les outils d'organisation, d'utilisation et de diffusion de son information. Dans une large mesure, ces méthodes et outils sont utilisés au sein de l'organisation. Les utilisateurs sont généralement en mesure d'accéder à l'information dont ils ont besoin, bien qu'il y ait toujours certains délais et inconvénients.</p> | <p>Les méthodes et outils standard d'organisation, d'utilisation et de diffusion de l'information sont largement utilisés au sein de l'organisation. Les utilisateurs ont facilement accès à l'information et ce, de façon opportune et pratique.</p> | <p>Les ressources d'information sont entièrement intégrées au sein de l'organisation et sont accessibles grâce à une variété de canaux d'accès. Les outils peuvent être personnalisés afin de répondre aux besoins et aux préférences individuels.</p> |
| <p>Maintien et préservation</p> <p>La mesure dans laquelle la convivialité et la protection à long terme de l'information sont assurées.</p> | <p>Aucune considération n'a été accordée afin de s'assurer de la convivialité et de la protection à long terme de l'information.</p> | <p>On a considéré certaines méthodes qui ont été mises en place afin de protéger l'information contre la diffusion, l'utilisation, l'élimination ou la destruction inadéquate de l'information. La communication des procédures d'entretien se fait à l'interne seulement.</p> | <p>L'organisation a élaboré une méthode qui intègre les principes établis concernant le maintien et la préservation de l'information, peu importe le format. Ces principes sont connus des utilisateurs de l'interne et de quelques utilisateurs externes. L'information de valeur durable pour le gouvernement du Canada a été identifiée, des mesures ont été prises afin d'assurer sa disponibilité à long terme. On a considéré l'impact que pouvaient avoir les changements technologiques sur la convivialité de l'information.</p> | <p>L'organisation dispose d'un ensemble officiel de principes, de politiques et de normes visant le maintien et la préservation de l'information. Ces principes, ces politiques et ces normes sont utilisés largement dans l'ensemble de l'organisation. Les parties intéressées et les clients externes en sont conscients et s'y conforment.</p> | <p>Le Ministère collabore régulièrement avec les parties intéressées et révisé ses ressources d'information et ses obligations en matière de politiques et légales connexes afin de déterminer si les principes, les politiques et les normes actuels de préservation et de maintien de l'information sont adéquats; des mesures correctives immédiates sont prises le cas échéant.</p> |



5. Cycle de vie de l'information (suite)

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Élimination</p> <p>La mesure dans laquelle l'organisation mène à bien toutes les autorisations de disposer des documents pour tous les documents sous son contrôle et selon laquelle les plans de conservation et d'élimination sont suivis afin d'assurer l'élimination opportune de l'information, sous réserve des obligations légales et de politiques.</p> | <p>Aucune considération n'a été accordée à l'élimination de l'information.</p> | <p>On a considéré certaines méthodes qui ont été mises en place concernant l'élimination adéquate de l'information. L'organisation a limité les autorisations de disposer des documents pour tous les documents sous son contrôle.</p> | <p>L'organisation a élaboré une méthode d'élimination de l'information qui est conforme au plan de conservation et d'élimination de l'organisation, à l'autorisation de disposer des documents et aux autres obligations légales et politiques. L'information de valeur historique est transférée aux Archives nationales et l'information publiée, interne et externe, est transférée à la Bibliothèque nationale.</p> | <p>L'organisation dispose d'un ensemble officiel de principes, de politiques et de normes concernant l'élimination de l'information. Ces principes, politiques et normes sont utilisés largement dans l'ensemble de l'organisation, ainsi qu'auprès des principaux clients et parties intéressées. L'organisation possède les autorisations de disposer des documents nécessaires pour tous les documents sous son contrôle.</p> | <p>L'organisation collabore régulièrement avec les parties intéressées et révisé ses ressources d'information ainsi que ses obligations de politiques et légales connexes afin de déterminer si les principes, les politiques et les normes actuelles d'élimination de l'information sont adéquates; des mesures correctives immédiates sont prises le cas échéant.</p> |

A blue globe representing Earth, showing continents and oceans. It is surrounded by several white, hand-drawn elliptical lines that suggest orbital paths or a dynamic environment.

6. PERSPECTIVE DE L'UTILISATEUR



6. Perspective de l'utilisateur

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Sensibilisation de l'utilisateur</p> <p>La mesure dans laquelle les personnes qui utilisent l'information sont au courant des services et des produits offerts par l'organisation en matière d'information.</p> | Les utilisateurs ne connaissent généralement pas les produits et services offerts par l'organisation en matière d'information. | Les utilisateurs connaissent les ressources d'information locales mais connaissent très peu les actifs des ressources d'information institutionnelles de plus grande envergure. | Un programme de sensibilisation des utilisateurs a été élaboré. Des mécanismes sont en place afin de faire en sorte que les produits et services pertinents relatifs à l'information soient visibles par les utilisateurs. Les utilisateurs connaissent les normes de service en ce qui concerne la prestation de services et de produits relatifs à l'information. | La plupart des utilisateurs savent qu'il existe des renseignements pertinents pour répondre à leurs besoins et savent où les trouver et où y accéder. Le programme de sensibilisation permet de faire connaître aux utilisateurs les actifs des ressources d'information institutionnelles ainsi que les ressources d'information connexes disponibles auprès d'autres sources. Les utilisateurs jouent un rôle déterminant dans la définition des nouveaux services et produits relatifs à l'information. | Des programmes de sensibilisation des utilisateurs sont adaptés aux besoins et aux désirs des groupes et des communautés d'utilisateurs spécifiques. Les utilisateurs sont informés à l'avance des nouvelles ressources et des nouveaux services d'information pertinents. Ils sont pleinement conscients de l'information à laquelle il leur est possible d'avoir accès. |

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Formation et soutien de l'utilisateur</p> <p>La disponibilité de programmes de soutien et de formation à l'intention de l'utilisateur afin de favoriser l'accès de l'information et l'utilisation.</p> | Aucune formation propre à l'utilisateur n'est disponible ou fournie afin d'appuyer l'accès et l'utilisation de l'information. Aucun soutien précis (c.-à-d., financé) destiné à l'utilisateur (comme un centre d'assistance) n'est disponible pour aider les utilisateurs à améliorer leur accès et leur utilisation de l'information. | Certains cours ponctuels sont offerts aux utilisateurs, généralement par l'entremise de cours externes lorsque de nouvelles technologies de GI et de nouvelles ressources d'information sont mises à leur disposition. La formation et le soutien des utilisateurs ont été récemment identifiés, mais aucun programme ou stratégie organisationnel de formation des utilisateurs n'a été élaboré afin d'appuyer les besoins de formation. | Un programme officiel de formation est conçu et mis en œuvre. Les besoins de formation concernant l'utilisation des technologies de la GI et des ressources d'information ont été élaborés. La formation est élaborée par des spécialistes de la GI. Un centre d'assistance officiel offrant un soutien aux utilisateurs est largement utilisé par ceux-ci. | La formation des utilisateurs concernant tous les aspects des technologies de l'information pertinentes, l'accès à l'information et l'utilisation appropriée est fournie et disponible grâce à une variété de mécanismes de prestation. La formation est fondée sur les rétroactions et les exigences des utilisateurs. La formation axée sur l'auto-apprentissage est offerte en direct et est largement utilisée par les utilisateurs, y compris les utilisateurs ayant des besoins particuliers. | Plusieurs formes de formation des utilisateurs sont offertes (p. ex., en direct, en classe, en informatique, guide pratique, etc.). La formation personnalisée orientée vers les besoins des individus en matière de formation est offerte en direct. Les rétroactions continues des utilisateurs guident l'orientation des programmes de formation en GI. |



6. Perspective de l'utilisateur (suite)

| SUJET | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Satisfaction de l'utilisateur</p> <p>Mécanismes permettant de mesurer, d'évaluer et de tirer profit des rétroactions des utilisateurs concernant les produits et services relatifs à l'information.</p> | <p>Il n'existe aucun mécanisme clairement établi permettant d'obtenir et de revoir la satisfaction de l'utilisateur concernant les produits et services disponibles en information.</p> | <p>Des sondages sur la satisfaction des utilisateurs sont réalisés à l'occasion afin de mesurer la satisfaction concernant les services et les produits en information. Les résultats des sondages sont évalués mais mènent rarement à des mesures correctives. Les normes de service sont rarement respectées.</p> | <p>Des mécanismes officiels ont été établis à l'échelon de l'organisation afin de mesurer la satisfaction des utilisateurs concernant les produits et services en information. Les rétroactions et les suggestions des utilisateurs sont recueillies et sont généralement intégrées dans l'élaboration et le perfectionnement des produits et services en information. On offre des solutions de rechange aux clients qui ont des besoins particuliers. L'organisation respecte ses normes de service.</p> | <p>Les équipes d'élaboration de services et de produits d'information consultent les utilisateurs dans le cadre du processus normal d'élaboration et de perfectionnement des produits et services afin d'adapter l'offre d'information au besoin des individus et des collectivités d'intérêt. Les rétroactions des utilisateurs sont systématiquement intégrées. La prestation surpasse les normes de service.</p> | <p>Les services et les produits d'information sont reconnus comme étant axés sur l'utilisateur. L'offre d'information est continuellement adaptée afin de répondre aux besoins prévus des utilisateurs.</p> |