

Au commencement était l'audit informationnel

L'audit informationnel ou l'art de poser un diagnostic en matière de management de l'information dans une organisation

En théorie...

Les faits sont là : les ressources naturelles sont épuisables et les turbulences qui secouent l'économie de plus en plus fréquentes et violentes. Dans ce contexte où « ...la seule certitude est l'incertitude » et « ...la source sûre d'avantages concurrentiels durables est le savoir », les organisations, quelle que soit leur taille ou leur domaine d'expertise, comprennent que la connaissance dont elles disposent représente leur capital intellectuel, aussi important que les ressources matérielles ou financières, sinon plus (« ...Every afternoon our corporate knowledge walks out the door and I hope to God they'll be back tomorrow... »).

Il en découle désormais la nécessité d'ajouter, à la panoplie des stratégies à l'œuvre dans les milieux institutionnels, corporatifs, éducationnels ou bien associatifs, la stratégie informationnelle, en tant que démarche structurée dont la contribution majeure à la réalisation des objectifs stratégiques organisationnels a été étudiée et documentée (Voir Bibliographie).

Afin d'assurer le passage efficace et efficient des trop fréquentes solutions ad hoc de management de l'information à une approche intégrée de gestion du contenu - données, information et connaissances et du contenant - système d'information et système informatique

(voir Fig. 1), les organisations auront à gagner en faisant appel à des exercices d'audit informationnel.



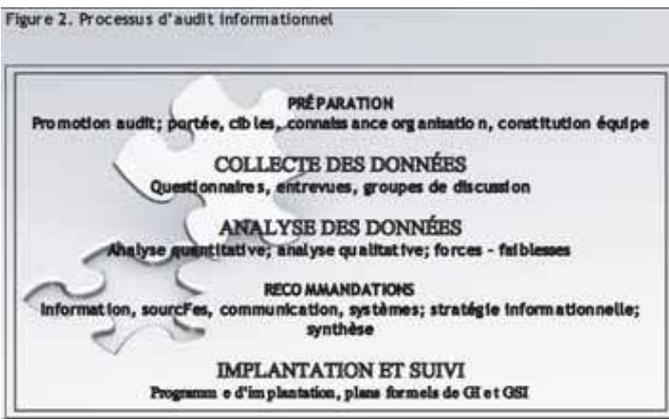
Considéré comme une étape préalable à toute démarche d'implantation d'une stratégie de gestion de l'information (GI) et surtout d'une gestion stratégique de l'information (GSI), l'audit informationnel pose un diagnostic en matière d'adéquation entre les besoins informationnels et les livrables circulant dans une organisation, d'une part, et sa mission et ses objectifs, à un moment donné, d'autre part ("...a process that examines how well the organization's information

...et en pratique

needs and deliverables connect to the organizational mission, goals and objectives...") . Les recommandations issues de l'audit vont permettre l'implantation de mesures destinées à améliorer la performance organisationnelle, par l'analyse fine de l'interaction entre l'environnement informationnel, interne et externe de la structure auditée.

L'examen des facteurs d'ordre politique, économique, social, technologique, etc., ainsi que du flux informationnel (vu comme le circuit se dessinant entre sources d'information internes ou externes, utilisateurs, utilisation, validation des sources au cours de l'utilisation, produits découlant de l'utilisation de ces sources et de l'information qu'elles fournissent) permettra d'élaborer des recommandations et de mener, à court, moyen et long terme, des actions visant la stratégie informationnelle et ses compléments : politiques, structures, fonctions, culture et architecture informationnelle.

Mené par des professionnels de l'information, le processus d'audit informationnel se déroule en plusieurs étapes bien définies, telles que présentées dans le schéma ci-dessous (Voir Fig. 2) :



L'exercice d'audit, dont le succès dépend de l'appui reçu de la part de la direction, de l'implication du personnel et de la connaissance approfondie de l'organisation auditée, devrait permettre d'évaluer, entre autres, l'efficacité et la rentabilité des activités informationnelles, l'existence des politiques informationnelles (règlements, modes d'emploi, normes pour ces activités / fonctions / budgets), la possibilité d'améliorer l'existant en matière de GI / GSI, l'imputabilité et les responsabilités en matière de GI / GSI, etc.

Les instituts de recherche scientifique représentent, par définition, des organisations considérées comme de grandes consommatrices et productrices d'information, préoccupées constamment par leur degré de compétitivité par rapport aux autres centres existant dans le même domaine d'activité et d'étude. La qualité de leur performance en matière de recherche fondamentale et / ou appliquée est évaluée selon plusieurs paramètres, parmi lesquels on cite les publications scientifiques, les brevets déposés, les projets en collaboration avec les industries, etc. Il est donc impératif, pour ce type de structures, d'aborder l'information et sa gestion comme des facteurs majeurs dans l'atteinte de la performance.

A partir de ces considérations, un audit informationnel a été mené dans le cadre d'un projet de collaboration entre un institut de recherche et une institution d'enseignement universitaire, i.e. l'Institut de recherche sur les zones côtières (IRZC) et le Baccalauréat en gestion de l'information (BGI) de l'Université de Moncton - Campus de Shippagan, basés au Nouveau Brunswick, Canada.

Sous la supervision de l'auteur de ce texte, trois équipes d'étudiants de la quatrième année du BGI ont procédé à la planification du projet, à la collecte des données sur la situation informationnelle de l'institut, par des entrevues et des questionnaires, à l'analyse et à l'interprétation de ces données, pour élaborer des recommandations concrètes en vue de l'implantation d'une stratégie d'information intégrée, où la gestion des documents et la gestion stratégique de l'information s'imbriquent pour une meilleure circulation de l'information interne et pour une surveillance améliorée de la concurrence et du marché (Voir Fig. 3) :



Les actions envisagées, présentées dans le schéma global, ont été, par la suite, prises en considération dans la planification stratégique de l'organisation audité. La collaboration entre les deux institutions s'inscrit dans la durée et l'implantation de démarches issues de l'audit, par des professionnels de l'information travaillant à l'institut, commence à porter fruit : une meilleure gestion documentaire, guides de procédures, formation du personnel, recherche d'information avancée améliorée, veille technologique et outils de gestion des connaissances. Toutes ces actions en cours ainsi que les développements à venir en GI et en GSI vont permettre à l'équipe de l'IRZC de continuer à s'identifier à l'adage qui la définit : La science consiste à passer d'un étonnement à un autre (Aristote), tout en faisant face aux multiples défis de la société de l'information.

MONICA E. B. MOLDOVAN
 PROFESSEUR ADJOINT EN SCIENCES DE L'INFORMATION
 UNIVERSITÉ DE MONCTON – CAMPUS DE SHIPPAGAN
 SHIPPAGAN, NOUVEAU-BRUNSWICK, CANADA
 WWW.UMCS.CA

sources & références

- 1• Nonaka, I.; Takeuchi, H. *The knowledge – creating company : how japanese companies create the dynamics of innovation*. New York : Oxford University Press, 1995.
- 2• En gestion des connaissances (angl. knowledge management), on distingue entre connaissances tacites - les savoir faire des employés, par exemple, et les connaissances explicites - les informations stratégiques sur les processus internes ainsi que sur la concurrence, entre autres.
- 3• Blair, D. "Knowledge management : hype, hope or help?" *Journal of the American Society for information Science and Technology*, 53, 12, 2002.
- 4• Miller, J. "Keynote Address". DCI Conference on Knowledge Management, Nov. 3-5, 1998, Chicago, Il. In Blair, D. op. cit.
- 5• La gestion de l'information est définie comme « [L]Ensemble de fonctions qui sont reliées à l'établissement de la politique et des procédures d'acquisition, d'analyse, de stockage, de conservation, d'utilisation, d'évaluation, de circulation, etc., de l'information nécessaire à la bonne marche et au développement d'une entreprise et sur lesquelles repose la mise sur pied du système [d'information et] informatique de traitement de cette information. » (cf. Le grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française. www.granddictionnaire.com)
- 6• La gestion stratégique de l'information est, pour sa part, définie comme « [La] Gestion de l'information dans laquelle l'information est considérée comme l'élément essentiel de la stratégie d'une entreprise qui désire optimiser son fonctionnement, assurer sa prospérité et occuper une place de choix dans son domaine par rapport à ses concurrents. » (cf. Le grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française. www.granddictionnaire.com). On y inclut, à juste titre, la veille stratégique, la gestion des connaissances,

l'intelligence économique.

- 7• St.Clair, G. "The information audit : defining the process". *InfoManage*, vol. 4, no 6, 1997.
- 8• Henczel, S. *The information audit : a practical guide*. München : K G Saur, 2001.
- 9• Institut de recherche sur les zones côtières. www.irzc.umcs.ca
- 10• Baccalauréat en gestion de l'information. www.umcs.ca. Dans le système d'éducation canadien, le premier cycle universitaire – le baccalauréat ou le bachelor, d'une durée de quatre ans, est suivi du deuxième cycle – la maîtrise ou le master, qui dure deux ans, tandis que le troisième – le doctorat ou le doctorate, peut varier de trois à cinq ans.
- 11• L'audit décrit dans cet article a couvert les éléments suivants : besoins en GI, conservation et préservation, évaluation de l'information, formation du personnel, gestion documentaire, GSI, outils, logiciels, politiques et procédures, recherche d'information avancée, sources d'information, stratégies informationnelles.

Bibliographie sélective

- Bergeron, P. *Veille stratégique et PME : comparaison des approches gouvernementales de soutien*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 2000.
- Bergeron, P. "Regional business intelligence : the view from Canada". *Journal of Information Science*, vol. 26, no 3, 2000.
- Choo, C. W. "Towards an information model of organizations". *Revue canadienne des sciences de l'information*, vol. 16, no 3, 1991.
- Davenport, T. "Information behaviour : why we build systems that users won't use". *Computerworld*, vol. 31, no 37, 1997.
- Davenport, T. *Information ecology : mastering the information and knowledge environment*. New York : Oxford University Press, 1997.
- Dessureault, L.-R. "L'audit informationnel stratégique : un outil pour comprendre et répondre aux besoins stratégiques de l'entreprise". *Argus*, vol. 31, no 3, 2002.
- Henczel, S. "The information audit as a first step towards effective knowledge management". *Information Outlook*, vol. 5, no 6, 2001.
- Hibberd, B.J.; Evatt, A. "Mapping information flows : a practical guide". *The Information Management Journal*, Jan./Febr. 2004.
- Mace, G.; Pétry, F. *Guide d'élaboration d'un projet de recherche*. Québec : Presses de l'Université Laval / De Boeck Université, 2000.
- Marcon, Ch.; Moinet, N. *L'intelligence économique*. Paris : Dunod, 2006.
- Myburgh. "Strategic information management : understanding a new reality". *Information Management Journal*, vol.36, no 1, 2002.
- Prax, J.-Y. *Le manuel du Knowledge Management : une approche de 2e génération*. Paris : Dunod, 2003.
- Wilson, T. "Information-seeking Behaviour: Designing Information Systems to meet our Clients' Needs". ACURIL Conference, San Juan, Puerto Rico, 1995. <http://informationr.net/tdw/publ/papers/acuril.html>