



# Stratégie informationnelle

2018-2021

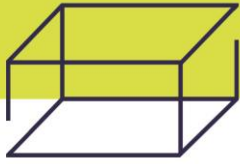


16/08/2018  
CLIPP  
Fannie Boisseau



## **Table des matières**

<b>PRÉSENTATION</b>	<b>2</b>
<b>QUESTION DE VOCABULAIRE</b>	<b>3</b>
<b>ENJEUX ET VISION</b>	<b>6</b>
<b>TABLEAU SYNTHÈSE DES OBJECTIFS ET INDICATEURS</b>	<b>8</b>



## Présentation

La stratégie informationnelle vise à développer une vision de l'utilisation souhaitée de l'information pour qu'elle contribue au succès du CLIPP. Adoptant une perspective holistique, elle se veut un dialogue plutôt qu'un document.

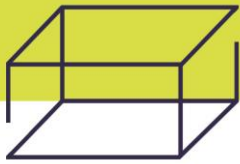
Elle vise à répondre à deux questions :

- 1) Dans quelle mesure la stratégie informationnelle supporte, aide l'organisation à réaliser sa planification stratégique 2018-2021 ?
- 2) Dans quelle mesure la stratégie de l'organisation prend en compte l'apport possible des fonctions d'informations ?

La stratégie informationnelle propose :

- Une vision arrimée à des enjeux majeurs ;
- Des objectifs spécifiques alignés sur la planification stratégiques 2018-2021 ;
- Des indicateurs.

Un plan plus précis de mise en œuvre des objectifs avec une attribution des ressources se retrouvent dans les plans d'action annuels.



## Question de vocabulaire

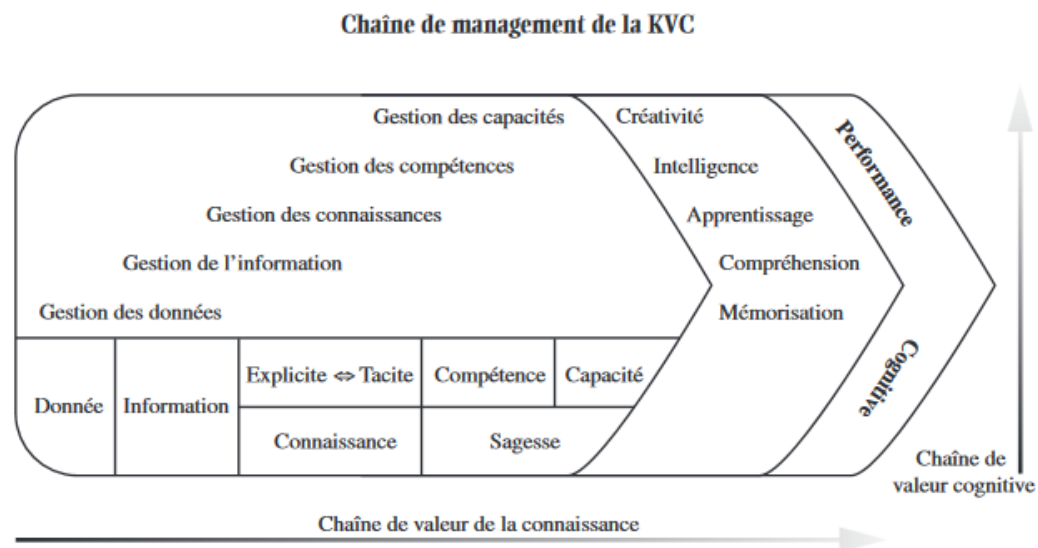
### Base de données

« Ensemble structuré d'éléments d'information, généralement agencés sous forme de tables, dans lesquelles les données sont organisées selon certains critères en vue de permettre leur exploitation ». (OQLF 2005)

« Ensemble structuré de données stockées de façon durable, portant sur une catégorie déterminée de phénomènes (objets, événements d'un certain type, par exemple) et accessibles, pour recherche, consultation, modification et/ou destruction, par une certaine collectivité d'utilisateurs via une ou plusieurs méthodes d'accès uniformes et documentée ». (Marcoux)

### Chaîne de valeur de la connaissance (KVC)

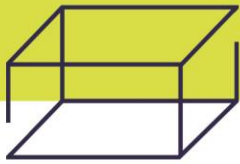
« Continuum de processus cognitifs à mettre en œuvre pour enrichir progressivement le capital de connaissances de l'entreprise et générer de la valeur ajoutée, [...] transformer les données jusqu'à ce qu'elles apportent de la valeur ».



(Ermine, Moradiet, Brunel, 2012)

### Connaissance

« Mélange d'information, de compréhension, de capacité, d'expérience, d'habileté et de valeurs.  
*Connaissance organisationnelle* : capital intellectuel : savoirs et savoir-faire ». (Sefsaf, 2017).



## Document

« Information portée par un support – information délimitée et structurée, de façon tangible ou logique selon le support qui la porte, et intelligible sous forme de mots, de sons ou d'images ». (LCCJTI, 2001)

« Les trois dimensions d'un document sont : la forme (ou le signe), le contenu (ou le texte), le médium (ou la relation) ». (Salaün; Arsenault, 2009)

## Donnée

Faits, matériaux bruts qui ont été accumulés par des personnes ou des machines à partir d'observation. Elles sont le résultat d'un processus de perception (humain ou machine), à travers un système de signe.

« Élément (fait, chiffre, etc.) qui est une information de base sur laquelle peuvent s'appuyer des décisions, des raisonnements, des recherches et qui est traité par l'humain avec ou sans l'aide de l'informatique ». (OQLF, 2013)

## Information

Ensemble de données dont la structure et le contexte permettent de véhiculer un sens, et donc susceptible d'informer la personne à qui les données sont transmises. Étant dès lors informé, l'individu est en mesure — en traitant et en assimilant cette information et aussien établissant des liens avec d'autres informations acquises et emmagasinées auparavant — de générer des connaissances ». (Arsenault et al. 2009)

## Métadonnée

« Donnée servant à définir ou décrire d'autres données (par exemple un document) ». (Arsenault)

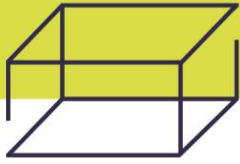
« Données décrivant le contexte, le contenu et la structure des documents ainsi que leur gestion dans le temps ». (ISO 15489-1, 2001, section 3.12)

## Stratégie de contenu

Plan qui sert à définir comment on peut utiliser le contenu pour contribuer à la performance de son organisation, et ce, par les activités qui consistent à produire le contenu (issu de la veille entre autres) et à promouvoir celui-ci sur nos canaux (cette dernière est surtout exercée par les Comm, mais nous pouvons, tout comme au CHUM, diffuser du contenu sur les RS.)

## Système d'information

« Tout système dont la finalité est une forme de stockage ou de transmission d'information. La transmission d'information peut se faire dans l'espace ou



dans le temps. Un système d'information comporte habituellement certaines composantes technologiques et/ou informatiques, mais il peut aussi être constitué exclusivement de personnes ». (Marcoux, 1999-2000)





## Enjeux et vision



Enjeux	- 1 - PROTECTION ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION	- 2 - PERFORMANCE DES SYSTÈMES D'INFORMATION	- 3 - CAPITALISATION DES DONNÉES, DE L'INFORMATION ET DES CONNAISSANCES	- 4 - EFFICACITÉ DES PRODUITS ET SERVICES INFORMATIONNELS
Vision	<p>Assurer la sécurité de l'information et des documents ainsi que leur disponibilité, leur intégrité et leur confidentialité afin de garantir la bonne marche des activités de l'organisme et répondre aux exigences de conformité.</p>	<p>Organiser et mettre en place des mécanismes pour favoriser et accélérer le traitement, la gestion et le partage de l'information commune, de même qu'assurer une cohérence entre les différents systèmes d'informations.</p>	<p>Mettre sur pied des processus afin de faire de l'information et des connaissances des leviers stratégiques et ainsi basculer vers une culture organisationnelle apprenante et vivante.</p>	<p>Faire rayonner le CLIPP par la qualité et l'avant-garde de l'offre informationnelle publique, et ainsi contribuer à la productivité de l'organisme et à sa valeur ajoutée.</p>
Exemples d'objets d'application	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Documents essentiels</li><li>→ Documents actifs</li><li>→ Informations et connaissances critiques et vulnérables</li><li>→ Risques informationnels</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Données</li><li>→ Documents</li><li>→ Processus (modélisation des)</li><li>→ Choix des données et modélisation des bases de données</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Veilles informationnelles et stratégiques</li><li>→ Stratégies et processus de capture, de stockage et de partage des connaissances</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ Services liés à la gestion de l'information dans le cadre des projets</li><li>→ Veille stratégique publique</li></ul>

## Tableau synthèse des objectifs et indicateurs

### Enjeu 1 – TRANSFORMATION DES RAPPORTS SOCIAUX

		FONCTION D'INFORMATION			
Planification stratégique 2018-2021		Objectifs	Moyens	Indicateurs	Enjeux
<b>Orientation 1 – Soutenir la capacité des acteurs en innovation sociale</b>					
<b>Axe 1 : Capacité d'anticipation</b>	1 - Anticiper et être à l'affût des grandes tendances sociales	1) Informer l'équipe en continu sur les préoccupations, les tendances et les thématiques de l'organisation	1) Mettre en place une veille stratégique interne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction et degré d'utilité de l'information</li> <li>Nombre de consultation des produits de veille</li> </ul>	3 et 4 
		2) Informer notre écosystème en continu sur les tendances et les thématiques de l'organisation ;	2) Mettre en place une vigie publique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de satisfaction et degré d'utilité</li> <li>Nombre de consultation des produits de veille</li> </ul>	
<b>Axe 2 : Liaisons</b>	2 – Susciter de nouvelles connexions	1) En collaboration avec les autres services, exploiter et valoriser les données relatives aux caractéristiques des connexions pour en faire un levier stratégique.	1) Identifier, documenter, consigner et modéliser les données.	<ul style="list-style-type: none"> <li>À déterminer</li> </ul>	2, 3 et 4 
			2) Collaborer avec les TI à l'implantation de bases de données.	<ul style="list-style-type: none"> <li>À déterminer</li> </ul>	
<b>Axe 3 : Co-construction de solutions</b>	3 – Soutenir la valorisation des connaissances diversifiées 4 – Soutenir le développement	1) Soutenir les directions de projets dans leurs activités de transfert et mobilisation des connaissances.	1) Réaliser des activités de recherche d'information, de veille ; role-conseil en gestion de l'information 2) Contribuer à la rédaction de certaines offres de services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de prestations livrées</li> <li>Nombre de sollicitations reçues</li> <li>Taux de satisfaction et degré d'utilité des extraits</li> </ul>	






	d'habiletés d'analyse systémique				
<b>Orientation 2 – Faire la promotion de l'innovation sociale</b>					
<b>Axe 4 : Notoriété et impact</b>	5 – Contribuer au maintien des questions d'innovation sociale au cœur du débat de société	1) Alimenter les communications en matière d'information dans le cadre de sa stratégie auprès des partenaires et publics cibles.	1) Mettre sur pied une veille médiatique et des réseaux sociaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de publications diffusées</li> <li>• Degré de pertinence des informations relayées au service des communications</li> </ul>	<p>2, 3 et 4</p> 
			2) Mettre en place une veille informationnelle sur l'innovation sociale en lien avec la transformation des rapports sociaux.		
		2) Assurer à nos publics cibles un accès à l'information produite et diffusée par le CLIPP ; offrir un design d'information adapté et une cohérence entre nos différents canaux informationnels de communication.	1) Collaborer à instaurer une architecture de l'information (organisation, structure, nommage, sémantique web, référencement) de nos canaux informationnels (dont le site web).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de consultations de nos canaux informationnels</li> <li>• Taux de satisfaction</li> <li>• Taux d'accès à l'information</li> </ul>	
			3) Favoriser, faciliter et soutenir une stratégie de contenu numérique sur nos canaux informationnels (sites, médias sociaux, etc.).		
	2) Exploiter et valoriser les données de nos interventions en communication et relations publiques pour en faire un levier stratégique.	1) Identifier, documenter, consigner et modéliser des données de nos interventions publiques.	1) À déterminer		
	6 – Soutenir les acteurs de l'innovation sociale à mesurer, à optimiser et à communiquer la	1) Collaborer à la création de contenu de l'outil E-mpact.	1) Bonifier la base de données d'indicateurs et de proxys financiers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>2) Taux de satisfaction du spécialiste de contenu de la base de données (?)</li> <li>3) Degré d'utilité des données</li> </ul>	<p>4</p> 

	valeur sociale de leurs interventions			de la base par les utilisateurs de l'outil (?)	
		2) Maintenir informer le CLIPP de l'écosystème et de l'actualité entourant l'impact social au Québec.	1) Mise en place d'une veille événementielle. 2) Mise en place d'une veille médiatique.	4) Taux de satisfaction et degré d'utilité de l'information	
		3) Soutenir la représentation du CLIPP dans la recherche de clients/partenaires.	1) Mise en place d'une veille concurrentielle.	5) Nombre de connexions effectuées	

## Enjeu 2 – PERFORMANCE ET PÉRENNITÉ ORGANISATIONNELLE

		FONCTION D'INFORMATION			
Planification stratégique 2018-2021		Objectifs	Moyens	Indicateurs	Enjeux
<b>Orientation 3 – Optimiser la prestation du CLIPP</b>					
<b>Axe 5 : L'expertise</b>	7 – Développer et maintenir les compétences nécessaires à la prestation du CLIPP	s/o			
	8 – Favoriser le développement de la relève	1) Développer des partenariats avec des établissements d'enseignements	1) Superviser des stagiaires	• Nombre de stages effectués	
<b>Axe 6 : La méthode</b>	9 – Formaliser la méthodologie d'intervention	1) Collaborer à l'approche de co-construction du CLIPP	1) Collaborer à développer et à mettre à jour la boîte à outils du CLIPP en co-construction et innovation en termes de design d'information (création, de structuration, organisation,		

			architecture, sémiotique, ergonomie) et de contenu informationnel.		
			2) Documenter, sauvegarder et pérenniser les documents et des outils.		
			3) Recenser les pratiques exemplaires		
10 – Formaliser les processus internes	1) Formaliser et documenter les processus d'affaires et les processus internes, conjointement avec l'évaluation et les spécialistes de contenu.	1) Modéliser les processus déterminés.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de processus documentés</li> </ul>	<p>1, 2, 3</p> 
		2) Identifier les actifs et les flux informationnels.			
		3) Voir à la création de l'information, si applicable.			
	2) Instaurer une démarche en continu de gestion des connaissances	4) Recueillir les connaissances explicites et tacites et les coder sous formes réutilisables et accessibles, les réorganiser et les diffuser.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes dont les connaissances ont été captées</li> <li>• % de connaissances captées sécurisées et accessibles</li> <li>• Taux de satisfaction des processus de veille mis en place</li> </ul>	
		5) Encourager les employés à documenter leurs connaissances		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Degré de collaboration initié</li> <li>• % de connaissances/leçons apprises captées à la fin des projets</li> <li>• Degré d'apprentissage/d'utilité des connaissances</li> </ul>	
	6) Constituer une base des connaissances.				
3) Doter le CLIPP d'outils de gestion intégrée des documents	7) Élaborer ou mettre à jour les outils de gestion des documents: plan de classification, calendrier de conservation, politique de gestion des documents, programme de		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'outils mis en place</li> <li>• Taux de satisfaction des outils et degré d'utilité</li> <li>• Degré de rapidité de repérage et d'accès aux</li> </ul>		

			gestion des documents essentiels, autres procédures ou directives.	documents et à l'information	
	11 - Acquérir des outils de travail adaptés au processus	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Faciliter le repérage, stockage, le partage, la diffusion ; effectuer la gestion (accès, sécurité, préservation ou destruction) et exploitation ; mieux valoriser les données et de l'information</li> <li>2) Faciliter les processus collaboratifs et interfonctionnels ; détruire les silos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Catégoriser les actifs informationnels</li> <li>2) Finaliser les outils de gestion de documents</li> <li>3) Se doter de processus formels; interopérabilité des systèmes :</li> <li>4) Uniformiser les données, méta données, info et documents à travers les systèmes, etc.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À déterminer</li> </ul>	<p style="text-align: center;">1, 2</p> <p style="text-align: center;"></p>
<b>Orientation 4 – Assurer la pérennité du CLIPP</b>					
<b>Axe 7 : La santé financière</b>	12 – Améliorer le bilan financier	1) Identifier et mettre sur pied un programme de gestion des risques informationnels	1) Finaliser l'analyse des risques informationnels et élaborer un programme de gestion des risques informationnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À déterminer</li> </ul>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;"></p>