



Politique sur la gestion de l'information

1. CONTEXTE

L'information est essentielle à l'efficacité du fonctionnement et de la gestion au sein du ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Elle est créée, recueillie, stockée et rendue accessible dans différents formats et à diverses fins. Elle doit être protégée en vertu d'un mandat public et gérée comme un bien stratégique. L'information doit être officielle et de qualité si l'on veut offrir des services efficaces et efficaces et agir en tant que gouvernement responsable et fiable.

Une saine gestion de l'information permet au Ministère d'atteindre et de maintenir ses objectifs en matière de prestation de services et de programmes de qualité supérieure, tout en assumant ses responsabilités opérationnelles et financières, ses obligations juridiques et ses responsabilités.

TPSGC soutient la gestion de l'information par l'entremise des huit services suivants, tels que précisés dans le Profil des services internes du gouvernement du Canada (Réf. : annexe B - Descriptions des Services internes de gestion de l'information du gouvernement du Canada) :

- Services de conception de l'information;
- Services de gestion des documents et des dossiers (Politiques ministérielles, PM connexes : 044 - Gestion des documents et des fonds de renseignements, 067 - Gestion du courrier électronique et 061 - Politique sur la gestion des formulaires);
- Services de bibliothèque (PM connexe : 066 - Services de bibliothèque du Ministère);
- Services de gestion des données;
- Services de gestion du contenu (PM connexe : 062 - Cadre de gestion de TPSGC en matière de communications dans Internet et l'intranet);
- Services des archives;
- Services de renseignements d'affaires et d'aide à la décision;
- Services d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (PM connexes : 002 - Politique sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels, 014 - Protection des renseignements personnels et particuliers au travail).

N.B. Le Profil des services internes du gouvernement du Canada présente le vocabulaire et la taxonomie communs aux services internes du gouvernement du Canada (GC) afin d'appuyer une démarche pangouvernementale se rapportant à la planification des services internes du GC, à leur conception, à leur budgétisation de même qu'aux rapports et aux communications qui y ont trait. Ces services internes font partie intégrante de l'Architecture d'activités de programme de la structure de la gestion, des ressources et de résultats de TPSGC.

Cette PM doit être lue en parallèle avec la Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada, la Loi fédérale sur la responsabilité, la Politique sur la sécurité des technologies de l'information (104) de TPSGC et les instruments de politique du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) suivants : Cadre stratégique pour l'information et la technologie, la Politique sur la gestion de l'information et la Politique sur la sécurité du gouvernement.

2. OBJET

L'objet de la présente PM est de veiller à ce que l'information soit gérée de manière efficace, efficiente et continue tout au long de son cycle de vie, de façon à soutenir les programmes, les services et les activités de TPSGC. La PM vise à assurer la compréhension commune par les intervenants de leur rôle, responsabilités et obligations en matière de gestion de l'information. Elle dicte également des responsabilités précises de vérification de la conformité et l'administration des conséquences en cas de non-conformité.

La présente PM constitue la politique directrice en gestion de l'information du Ministère qui servira de base pour les autres instruments de politique connexes. Elle présente clairement l'orientation donnée à la gestion de l'information favorisant la prise de décision éclairée, qui consiste à gérer les risques liés à la réputation et aux activités du Ministère et à assurer le respect des obligations en matière de droit, de confidentialité et de sécurité et en mettant en évidence l'importance majeure de la gestion de l'information en tant que bien stratégique. Elle respecte en outre les politiques connexes du Ministère et celles du SCT ainsi que les lois et les règlements applicables.

3. POLITIQUE

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada s'engage à :

1. établir, documenter et mettre à jour un programme de gestion de l'information afin de gérer de manière efficace et efficiente l'information en tant que bien de grande valeur, en appui aux résultats escomptés des programmes et des services gouvernementaux;
2. s'assurer que la gestion de l'information fait partie intégrante des programmes, des services et des activités de TPSGC, afin de rendre accessible de l'information officielle et de qualité en vue de la prise de décision et de l'établissement de rapports;
3. s'assurer que des structures intégrées de gouvernance et de responsabilisation, avec les rôles et les responsabilités clairement identifiés, sont en place pour soutenir les activités de gestion de l'information;
4. adopter une démarche commune de gestion de l'information, où l'information est intégrée et facilement accessible au sein du Ministère et, dans la mesure du possible, pour d'autres ministères, tout en protégeant à la fois l'information et la vie privée;
5. veiller à ce que les décisions et les processus décisionnels soient étayés sur les

documents justificatifs nécessaires, afin d'assurer et de renforcer la continuité des opérations ministérielles, de permettre la reconstitution de l'évolution des politiques et des programmes et de faciliter la réalisation d'évaluations, de vérifications et d'examen indépendants;

6. s'efforcer de créer, d'utiliser, de distribuer et de gérer l'information de façon électronique;
7. communiquer à tous les intervenants leur rôle, responsabilités et obligations en matière de gestion de l'information;
8. améliorer continuellement la gestion de l'information en effectuant le suivi, l'évaluation et la production de rapports sur les activités de gestion de l'information;
9. protéger la confidentialité et l'intégrité de l'information aussi longtemps qu'il le faut pour satisfaire aux besoins opérationnels et aux responsabilités et à veiller à ce qu'elle soit gérée conformément aux ententes et aux permis d'utilisation;
10. participer à la détermination des orientations pangouvernementales en matière de gestion de l'information.

4. PORTÉE

La présente PM vise les employés du Ministère et les personnes sous contrat avec le Ministère. Elle s'applique également aux sociétés privées, aux autres ordres de gouvernement et aux entreprises qui traitent des renseignements du gouvernement dans le cadre d'initiatives ou de contrats établis ou gérés par TPSGC, conformément aux modalités dudit contrat.

5. DÉFINITIONS

Voir l'annexe A.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

1. Le **sous-ministre (SM)** a les responsabilités suivantes :
 1. promouvoir la gestion efficace de l'information et une culture de valorisation de l'information;
 2. affecter les ressources financières nécessaires pour assurer la pérennité des activités de gestion de l'information à l'échelle du Ministère;
 3. s'assurer que les structures de prestation de services, de gestion et de gouvernance sont établies de façon à protéger l'information en vertu d'un mandat public et à la gérer comme un bien stratégique;
 4. appuyer les initiatives continues de communication en matière de gestion de l'information en ce qui a trait au rôle, aux responsabilités et aux obligations des intervenants;
 5. s'assurer que le programme de gestion de l'information fait l'objet d'un suivi et

d'un examen de son efficacité, qu'il atteint ses objectifs et qu'il satisfait aux besoins actuels du Ministère;

6. informer le SCT, en temps opportun, de toute préoccupation liée à la gestion de l'information;
 7. désigner un cadre supérieur en tant que responsable de la gestion de l'information. Au sein de TPSGC, les responsabilités inhérentes sont partagées par le **Dirigeant principal de l'information (DPI)**, de la Direction générale des services d'infotechnologie (DGSIT) et le sous-ministre adjoint (SMA) de la Direction générale des services ministériels et des politiques stratégiques (DGSMPs).
2. Les **cadres supérieurs** désignés par le SM comme étant responsables de la gestion de l'information travaillent ensemble à l'intégration de la gestion de l'information ministérielle et assurent individuellement la prestation des services qui sont de leur ressort exclusif. Voici leurs responsabilités :
1. coordonner, promouvoir et diriger les activités de gestion de l'information au sein du Ministère, y compris la prestation des services, l'élaboration d'instruments de politique, la formation et le perfectionnement des employés et la sensibilisation à la gestion de l'information;
 2. mettre en œuvre, assurer le suivi, évaluer et corriger, au besoin, le programme de gestion de l'information et en présenter l'état;
 3. s'assurer que la direction, les processus et les outils de gestion nécessaires sont à l'œuvre pour gérer de façon efficace l'information relevant du Ministère;
 4. assurer la conformité aux instruments de politique sur la gestion de l'information du GC et de TPSGC, gérer les conséquences de non-conformité de façon rapide, juste et ferme, et veiller à ce que des mesures appropriées soient prises pour corriger les lacunes;
 5. participer activement aux comités sur la gestion de l'information de TPSGC et du GC, établir un lien entre le SCT, Bibliothèque et Archives Canada et d'autres organismes centraux, ainsi qu'évaluer et adapter, s'il y a lieu, les solutions et les pratiques exemplaires utilisées dans l'ensemble de l'administration fédérale;
 6. s'assurer que les exigences de gestion de l'information sont déterminées et prises en compte lors des travaux de planification stratégique du Ministère et à l'étape de la planification des programmes et des systèmes, et favoriser la création et la gestion électroniques de l'information lorsque l'occasion se présente;
 7. s'assurer de la disponibilité des spécialistes fonctionnels en gestion de l'information à titre de ressources appuyant la gestion efficace de l'information ministérielle;
 8. s'assurer que les structures de responsabilité sont clairement établies en ce qui a trait au partage de l'information avec d'autres ministères fédéraux, d'autres gouvernements et des organisations non gouvernementales;

9. veiller à la sécurité de l'information relevant de TPSGC, conformément aux instruments de politique du GC en matière de sécurité et aux politiques ministérielles sur la sécurité.

3. Le **Dirigeant principal de l'information (DPI), Direction générale des services d'infotechnologie (DGSIT)**, a les responsabilités suivantes :

1. diriger la planification stratégique et la gestion de l'information conformément aux résultats escomptés des programmes et aux priorités ministérielles;
2. diriger et coordonner l'évolution du programme de gestion de l'information comme une initiative ministérielle intégrée, en présenter l'état et nommer un représentant de TPSGC au SCT en vue de l'application de la Politique sur la gestion de l'information du SCT. Cette responsabilité est assumée par le directeur général du Bureau du dirigeant principal de l'information (DPI);
3. diriger et fournir des services de conception de l'information et de structuration de l'information de manière fiable, efficace et rentable, et coordonner la mise en œuvre de ces services avec les intervenants;
4. fournir des services et des solutions techniques en gestion de l'information pour appuyer les plans opérationnels et stratégiques du Ministère;
5. mettre en place des mesures de rendement de la gestion de l'information, gérer le rendement et en présenter les résultats au SM.

4. Le **sous-ministre adjoint (SMA), Direction générale des services ministériels et des politiques (DGSMPs)**, a les responsabilités suivantes :

1. assurer la direction et l'orientation de la gestion de l'information comme ressource opérationnelle stratégique soutenant la prestation des services et des programmes;
2. diriger et fournir les services énumérés ci-dessous de manière fiable, efficace et rentable, et coordonner leur mise en œuvre avec les intervenants :
 - services de gestion des documents et des dossiers,
 - services de bibliothèque,
 - services de gestion du contenu,
 - services des archives,
 - services de renseignements d'affaires et d'aide à la décision,
 - services d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;
3. à titre d'expert, fournir conseils et orientations sur l'organisation, la gestion et le contrôle de l'information, dans le respect du droit à la vie privée, des obligations juridiques et des exigences opérationnelles du Ministère.

5. Les **chefs de direction générale** ou **d'organisme**, les **directeurs généraux régionaux**, les **directeurs généraux** et les **directeurs régionaux** ont les responsabilités suivantes :

1. établir des objectifs de saine gestion de l'information en vue d'appuyer les activités et mettre en place un environnement qui encourage des pratiques éclairées, acceptables et conformes à la présente PM;
 2. assurer la prestation et le financement des services et des outils de gestion de l'information, veiller à la disponibilité en temps opportun des ressources nécessaires, notamment celle des spécialistes fonctionnels en gestion de l'information;
 3. communiquer, promouvoir et appliquer la présente PM dans leurs activités courantes;
 4. vérifier et surveiller la conformité de l'organisation aux instruments de politique, gérer les conséquences de tout manquement de façon rapide, juste et ferme, et veiller à ce que des mesures appropriées soient prises pour corriger les lacunes;
 5. communiquer aux cadres supérieurs responsables de la gestion de l'information tout cas de non-conformité dans leur organisation.
6. Les **directeurs**, les **gestionnaires** et les **superviseurs** à tous les échelons ont les responsabilités suivantes :
1. gérer l'information comme un élément clé de la prestation des programmes et des services, en optimisant sa valeur stratégique afin d'atteindre les résultats escomptés des programmes;
 2. s'assurer que les employés et les personnes sous contrat comprennent et pratiquent une gestion efficace de l'information dans leurs activités courantes;
 3. s'assurer que les employés reçoivent la formation adéquate en gestion de l'information;
 4. veiller à ce que les processus opérationnels soient analysés, et communiquer les exigences et les problèmes de gestion de l'information aux spécialistes fonctionnels en gestion de l'information;
 5. s'assurer que les exigences en gestion de l'information sont intégrées aux contrats conclus avec les entrepreneurs et les autres parties dont les services sont retenus par le GC;
 6. s'assurer que des mesures appropriées sont mises en place en vue de la gestion de l'information provenant d'autres ministères ou organismes fédéraux, d'employés et d'autres entités externes au gouvernement fédéral (notamment de simples citoyens, du secteur privé ou d'autres autorités);
 7. assurer la transition complète et adéquate de l'information à la suite du départ d'un employé ou au terme d'un contrat avec un tiers (Réf. : PM 029 - Les employés qui quittent TPSGC).
7. Les **employés du Ministère** et les **personnes sous contrat** ont les responsabilités suivantes :

1. mettre en application et adhérer à la politique, aux directives, aux normes, aux procédures, aux lignes directrices, aux outils et aux pratiques exemplaires de gestion de l'information du GC et de TPSGC, pour toute l'information qu'ils recueillent, créent et utilisent, de manière efficace et efficiente, dans l'exercice de leurs fonctions;
2. consigner leurs activités opérationnelles et leurs décisions;
3. organiser, classer et stocker les données, les rendre accessibles et se conformer aux exigences en matière de sécurité de l'information et de protection de la vie privée;
4. partager et réutiliser l'information afin de favoriser la collaboration et l'efficacité des activités opérationnelles, dans le respect de toutes les exigences de la loi et des politiques.

7. CONFORMITÉ

L'efficacité de la présente PM sera mesurée selon diverses méthodes, notamment, sans s'y limiter, l'évaluation en vertu du Cadre de responsabilisation de gestion et l'examen des résultats de vérifications.

Les conséquences d'une non-conformité peuvent comprendre toute mesure prescrite en vertu de la Loi sur la gestion des finances publiques.

8. RÉFÉRENCES

Lois et règlements :

- *Loi fédérale sur la responsabilité;*
- *Loi sur l'accès à l'information;*
- *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada;*
- *Loi sur la gestion des finances publiques;*
- *Loi sur la preuve au Canada;*
- *Loi sur la protection civile;*
- *Loi sur la protection de l'information;*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels;*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (partie 2);*
- *Loi sur la statistique;*
- *Loi sur le casier judiciaire;*
- *Loi sur le droit d'auteur;*
- *Loi sur les langues officielles.*

Publications du Secrétariat du Conseil du Trésor :

- Cadre de responsabilisation de gestion;
- Cadre stratégique pour l'information et la technologie;
- Directive sur les rôles et responsabilités en matière de gestion de l'information;
- Directive sur la tenue de documents;

- Ligne directrice à l'intention des employés fédéraux : Rudiments de la gestion de l'information (GI);
- *Politique sur l'évaluation;*
- *Politique de communication du gouvernement du Canada;*
- *Politique en matière d'apprentissage, de formation et de perfectionnement;*
- *Politique sur l'accès à l'information;*
- *Politique sur l'autorisation et l'authentification électroniques;*
- *Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans la fonction publique fédérale;*
- *Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services;*
- *Politique sur la gestion de l'information;*
- *Politique sur la gestion des technologies de l'information;*
- *Politique sur la langue de travail;*
- *Politique sur la protection de la vie privée;*
- *Politique sur la sécurité du gouvernement;*
- *Politique sur la structure de la gestion, des ressources et des résultats;*
- *Politique sur la vérification interne;*
- *Politique sur le programme de coordination de l'image de marque;*
- *Politique sur les langues officielles pour la gestion des ressources humaines;*
- *Politique sur les services communs;*
- Profil des Services internes du gouvernement du Canada.

Publications de TPSGC :

- Cadre pour la gestion des activités de communication au sein de TPSGC;
- *PM 002 - Politique sur la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels;*
- *PM 013 - Télécommunications ministérielles - utilisation du service téléphonique interurbain gouvernemental (STIG) et des services de téléphones interurbains commerciaux ainsi que des codes d'autorisation et des guides du service téléphonique télécanada à TPSGC;*
- *PM 014 - Protection des renseignements personnels et particuliers au travail;*
- *PM 019 - Mesures d'adaptation au travail pour les personnes handicapées;*
- *PM 044 - Gestion des documents et des fonds de renseignements;*
- *PM 051 - Programme de sécurité du Ministère;*
- *PM 052 - Programme de la sécurité ministérielle;*
- *PM 053 - Signalement des infractions à la sécurité et des manquements à la sécurité réels ou soupçonnés;*
- *PM 054 - Programme de la sécurité industrielle;*
- *PM 056 - Image de marque de TPSGC;*
- *PM 061 - Politique sur la gestion des formulaires;*
- *PM 062 - Cadre de gestion de TPSGC en matière de communications dans Internet et l'intranet;*
- *PM 066 - Services de bibliothèque du Ministère;*
- *PM 067 - Gestion du courrier électronique;*
- *PM 068 - Correspondance ministérielle;*
- *PM 083 - Demandes de renseignements présentées de vive voix par les parlementaires;*
- *PM 093 - Politique sur le traitement des incidents relatifs à la sécurité des contrats;*

- *PM 104 - Politique sur la sécurité des technologies de l'information;*
- *PM 113 - Politique sur les langues officielles et dualité linguistique;*
- Tableau de classification et de désignation de l'information.

9. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Directeur, Politique, Planification et Régie
Bureau du DPI, DGSIT
Portage III 5C1 - 109
11, rue Laurier
Gatineau (Québec) K1A 0S5

Courrier électronique : TICPolitique.ICTPolicy@tpsgc-pwgsc.gc.ca
Téléphone : 819-934-2733
Télécopieur : 819-956-4261

Le sous-ministre et
sous-receveur général du Canada,



François Guimont

DÉFINITIONS

Architecture des activités de programmes (*program activity architecture*) est un répertoire de toutes les activités de programmes entreprises par un ministère. Ces activités de programmes sont présentées selon les liens logiques qui existent entre elles et d'après leurs liens avec les résultats stratégiques auxquels elles contribuent. L'architecture des activités de programmes est le document initial qui sert à établir la structure de gestion, des ressources et des résultats.

Cadre supérieur (*senior executive*) est un membre du personnel de direction désigné par l'administrateur général de l'institution pour fournir une orientation à l'échelle du Ministère en matière de gestion de l'information.

Cycle de vie de l'information (*information life cycle*) comprend, dans le domaine de la gestion de l'information, les étapes suivantes : planification, collecte, production, réception et saisie, organisation, utilisation et diffusion, conservation, protection et préservation, élimination et évaluation de l'information.

Document (*record*) comprend, aux fins de la présente politique, toute information, quel qu'en soit le support, qui a été créée, reçue et qui est maintenue par une organisation ou une personne, pour des raisons opérationnelles, conformément aux obligations juridiques, ou pour s'acquitter de ces deux dernières responsabilités.

Employé (*employee*) est une personne embauchée par TPSGC pour une période indéterminée, pour une période déterminée (à terme), à titre occasionnel ou saisonnier; personne en affectation ou en détachement à TPSGC; personne employée dans le cadre d'un programme d'emploi pour étudiants ou en vertu d'un décret d'exemption pour une période déterminée (personne n'ayant pas à travailler plus de la moitié des heures normales). Au titre de la présente politique, une personne engagée pour offrir des services dans le cadre d'un contrat (un contrat d'aide temporaire, par exemple) n'est pas considérée comme un employé.

Gestion de l'information (*information management*) est une discipline qui oriente et appuie une gestion efficace et efficiente de l'information au sein d'un organisme, depuis l'étape de la planification et de l'élaboration des systèmes jusqu'à celle de l'élimination de l'information ou de sa conservation à long terme.

Information (*information*) est la ressource ou actif ministériel, qui consiste en des données, des faits ou des connaissances consignés sans égard à la forme, à la technologie ou au support utilisé.

Spécialiste fonctionnel en gestion de l'information (*information management functional specialist*) est un individu qui effectue des rôles et responsabilités qui exigent des connaissances, des compétences et des qualités spécialisées dans les domaines relatifs à la gestion de l'information, notamment en ce qui a trait à la gestion des dossiers et des documents, aux services de bibliothèque, aux archives, à la gestion des données, à la gestion du contenu, aux renseignements opérationnels et au soutien décisionnel, à l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et les renseignements rattachés à la vie privée. Le rôle et les responsabilités du spécialiste fonctionnel en gestion de l'information consistent à soutenir les objectifs et les programmes ministériels en ayant recours à la planification, aux outils et/ou aux services qui fournissent une information précise, fiable, à jour et complète aux personnes pertinentes, dans un format adéquat et en temps opportun.

Structure de gestion, des ressources et des résultats (*Management, Resources and Results Structures*) vise à faciliter l'élaboration d'une approche pangouvernementale commune pour la désignation des programmes, et pour la collecte, la gestion et la déclaration de données financières et non financières relatives à ces programmes.

Descriptions des Services internes de gestion de l'information du gouvernement du Canada

N.B. Les descriptions ont été fournies par le Groupe de travail sur la gestion de l'information, Direction du dirigeant principal de l'information, Division de la gestion de l'information, Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

- Les **Services de conception de l'information** soutiennent l'élaboration efficiente et efficace de solutions d'affaires permettant d'exploiter au mieux les ressources documentaires dans la prestation des programmes et des services. Les activités généralement liées à ces services comprennent la structuration des composantes d'information d'une entreprise, l'identification des relations, ainsi que les principes et les lignes directrices gouvernant leur conception et leur évolution au fil du temps, afin d'appuyer le partage, la réutilisation, le recoupement horizontal et l'analyse de l'information. (Source: adaptation du cadre d'architecture d'information de l'entreprise)
- Les **Services de gestion des dossiers et des documents** soutiennent la gestion efficiente et efficace des documents et des dossiers par une organisation ou une personne pour des raisons opérationnelles, conformément à des obligations juridiques ou pour ces deux motifs. Les activités généralement liées à ces services comprennent la création, l'acquisition, la saisie et la gestion dans des répertoires ministériels et l'utilisation de ressources documentaires présentant une valeur opérationnelle et de documents comme autant d'éléments stratégiques, afin d'appuyer une prise efficace de décisions et de faciliter les activités en cours, de même que la réalisation des programmes et la prestation des services.
(Source : adaptation de la Directive sur la tenue de documents du SCT - 3.1, Annexe)
- Les **Services de bibliothèque** soutiennent la gestion efficiente et efficace des documents publiés. Les activités généralement liées à ces services comprennent l'acquisition, le classement, l'utilisation, la préservation et le retrait d'inventaire des documents publiés, afin d'appuyer la recherche, les services internes et la prestation des services et des programmes publics. (Source : adaptation de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*, article 7 - Mission et attributions)
- Les **Services de gestion des données** soutiennent la gestion efficiente et efficace des données utilisées par les systèmes pour les opérations et l'administration gouvernementales. Les activités généralement liées à ces services comprennent l'élaboration et l'exécution de l'architecture, des politiques, des pratiques et des procédures permettant de répondre aux besoins d'une organisation en ce qui a trait au traitement des données pendant tout leur cycle de vie. (Source : Data Management Association, DAMA - dama.org)
- Les **Services de gestion du contenu** soutiennent la gestion efficiente et efficace du contenu Web permettant de soutenir la prestation des programmes et des services gouvernementaux. Les activités généralement liées à ces services comprennent la création collaborative, la mise en forme, la révision, le contrôle des versions, le stockage, l'indexation, la recherche, la publication et l'archivage du contenu Web, afin d'appuyer la gestion et le contrôle de larges collections dynamiques de documents Web (sous forme de texte, d'images, d'extraits vidéo ou audio et de codes d'application). (Source : adaptation de Wikipedia.org)
- Les **Services des archives** soutiennent la gestion efficiente et efficace des ressources

documentaires qui présentent un intérêt juridique ou historique à long terme. Les activités généralement liées à ces services comprennent l'organisation et la préservation des archives, ainsi que la fourniture d'un accès à celles-ci, afin de répondre aux besoins en données probantes et pour maintenir la mémoire corporative de l'organisation. (Source : adaptation de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*, article 7 - Mission et attributions)

- Les **Services de renseignements d'affaires et d'aide à la décision** veillent à la gestion efficiente et efficace de l'information utilisée pour assurer une prise de décision proactive, d'établir les priorités, de satisfaire aux exigences en matière d'établissement de rapport et de prévoir les mesures. Les activités généralement liées à ces services comprennent l'organisation de données, l'exploration de données, l'analyse des affaires, l'interrogation et la transmission de données. (Source : adaptation de Government of California EA, educause.edu, Competitive-Intelligence.net, CIO.com, Wikipedia.org)
- Les **Services d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels** soutiennent la gestion efficiente et efficace des pratiques et des procédures permettant l'accès autorisé aux dossiers gouvernementaux et la protection des renseignements personnels. Les activités généralement liées au soutien du traitement des demandes selon ces services comprennent la recherche exhaustive de dossiers gouvernementaux, l'identification d'exceptions nécessaires et la divulgation de renseignements au grand public, permettant d'assurer le droit d'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. (Source : adaptation de la *Politique sur l'accès à l'information* et la *Politique sur la protection de la vie privée* du SCT)