

Technologies numériques et « principe du dossier » : un oxymore?

Texte de Daniel J. Caron, Ph. D., titulaire de la Chaire de recherche en exploitation des ressources informationnelles de l'École nationale d'administration publique

et

Pierre Desrochers, Ph. D., directeur, Direction de la gestion de l'information ministérielle, Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (RCAANC) et Services aux Autochtones Canada (SAC)

Présenté au congrès de l'ACFAS le 30 mai 2019 dans le cadre du colloque « La modernisation de l'administration publique fédérale : théorie, recherche et pratique ». Le colloque réunissait fonctionnaires et chercheurs pour faire le point sur divers aspects de la modernisation de l'administration publique fédérale.

Paru dans [A+, le carrefour des acteurs publics](#), vol. 6, no 2, juin 2019

Technologies numériques et « principe du dossier » : un oxymore?

Les technologies numériques forcent l'ensemble des organisations à se repenser un peu plus chaque jour afin de répondre à des exigences d'efficience et d'efficacité, c'est-à-dire de fonctionnement interne et d'atteinte des objectifs organisationnels. Pour certains, ce sont les technologies qui sont à l'avant-plan de ces transformations. Si elles sont indéniablement un des éléments les plus évidents étant donné la manière dont elles se manifestent dans notre quotidien à travers les applications et les logiciels, les technologies numériques ne représentent toutefois qu'une partie de l'équation du bouleversement auquel les institutions sont confrontées. Au-delà de cette dimension obligée, il y a aussi plusieurs principes de fonctionnement fondamentaux enracinés à l'intérieur de pratiques et de politiques qui doivent être prises en compte et adaptées au nouvel environnement, afin de rendre effective l'arrivée de nouvelles technologies et la transformation numérique attendue des institutions.

Ce projet de recherche se déroule dans le cadre des travaux de la Chaire de recherche en exploitation des ressources informationnelles de l'ENAP et a pour but d'étudier ces instruments de politiques et pratiques organisationnelles qui favorisent ou limitent la transformation numérique des organisations. Les résultats obtenus jusqu'à maintenant mettent en lumière des acquis et des lacunes dans la perspective de la transformation numérique sous l'angle du principe du dossier.

Pour les institutions de type bureaucratique comme celles du gouvernement fédéral, l'organisation du travail est en grande partie fondée sur le principe du dossier, qui est aujourd'hui en pleine mutation. Il est important de rappeler que l'exercice du pouvoir sous sa forme bureaucratique est rendu possible grâce au principe de conformité énoncé par Max Weber dans ses travaux.

Le principe de conformité se concrétise par la création du dossier non pas sur la base de sa forme matérielle mais plutôt autour d'un autre principe, soit la nécessité de documenter les actes de l'État. Cette mise en ordre de certaines décisions de l'organisation est elle-même rendue possible grâce aux prothèses mémorielles dont l'écriture constitue l'emblème.

Tenir les comptes et écrire les lois n'auraient pu se faire sans pouvoir consigner, diffuser et conserver. L'écriture joue ici deux rôles. Les travaux montrent que c'est le rôle technique qui est aujourd'hui bouleversé par l'arrivée et le développement rapide des technologies numériques, mais que ce bouleversement perturbe à son tour le rôle fonctionnel de l'écriture. Ceci soulève la question des enjeux liés à la perte de capacité de maintenir ce « principe du dossier ».

Sans documentation, il est difficile de concevoir l'effectivité d'un État de droit. Les nouvelles pratiques documentaires résultant de la bureautique et de ses effets décentralisateurs remettent en cause des pratiques et des politiques qui avaient permis l'existence d'une documentation propre à la prise de décisions, leur traçabilité, la transparence ou la reddition de comptes.

Après avoir montré l'importance du principe du dossier dans le fonctionnement des institutions étatiques à l'aide de l'analyse d'exemples récents, le projet s'est penché sur l'environnement de politiques publiques et administratives qui encadrent aujourd'hui les pratiques documentaires institutionnelles à partir de divers travaux de recherche.

Deux questions ont été soulevées, à savoir : sommes-nous devant un problème essentiellement technologique? Et avons-nous un cadre normatif adéquat pour informer l'algorithme? À partir d'un exemple concret développé dans un ministère fédéral, on constate que la technologie peut se mouler assez facilement aux exigences de documentation issues du principe du dossier. Toutefois, l'étude montre aussi que l'encadrement est encore insuffisant pour permettre un passage réussi. En effet, les modes de gouvernance de l'information, les pratiques bureaucratiques et les politiques ne sont pas encore suffisamment adaptées aux changements de paradigme engendrés par les technologies numériques.

En bref, les auteurs concluent que les règles bureaucratiques ayant permis la domination légale par le principe de conformité n'ont pas suivi l'évolution des mnémotechnologies et des pratiques qui y sont associées et retardent les organisations dans le développement des capacités nécessaires pour être en mesure d'informer l'algorithme.

AVERTISSEMENT

Les opinions exprimées dans ce texte n'engagent que leurs auteurs et ne sauraient refléter la position de l'École nationale d'administration publique.

L'ENAP autorise la reproduction, l'utilisation et la diffusion partielle ou intégrale de ce texte à condition que sa source soit citée, à savoir, le nom de l'auteur, l'École nationale d'administration publique, écrit au long, le titre du document ainsi que l'année de sa parution. Cette autorisation est accordée à des fins non commerciales, gratuitement, sans limite de temps et sans limite territoriale.

© École nationale d'administration publique (ENAP), 2019



**AVEC
& POUR**
les acteurs publics