

# Le développement d'un site Web interne en ressources humaines : étude de cas et perspectives d'avenir

Michel Mantha and Serge Robert

Volume 43, Number 2, April–June 1997

Les enjeux et défis de la bibliothèque spécialisée

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1033068ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1033068ar>

[See table of contents](#)

## Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

## ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

## Cite this article

Mantha, M. & Robert, S. (1997). Le développement d'un site Web interne en ressources humaines : étude de cas et perspectives d'avenir. *Documentation et bibliothèques*, 43(2), 77–79. <https://doi.org/10.7202/1033068ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1997

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

**é**rudit

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

## **Le développement d'un site Web interne en ressources humaines : étude de cas et perspectives d'avenir**

**Michel Mantha**

Conseiller recherche, Hydro-Québec

**Serge Robert**

Conseiller information de gestion, Hydro-Québec

En 1993, le groupe Ressources Humaines d'Hydro-Québec a choisi d'informatiser et de faciliter l'accès à l'ensemble de son information documentaire en matière de gestion des ressources humaines. C'est ainsi que fut implantée une base de données textuelles devant fournir aux intervenants du domaine l'information nécessaire à l'exercice efficace de leur fonction tout en favorisant un repérage simple et rapide de sujets spécifiques localisés dans divers documents. En exploitation depuis bientôt trois ans, le système SAGE (Système d'Aide à la GEstion) connaît un succès évident auprès de sa clientèle. La majorité de celle-ci utilise SAGE plusieurs fois par semaine et considère le système comme une source d'information aussi importante que les documents sur support papier et les discussions entre collègues. Néanmoins, le système s'avère limité au niveau de sa distribution et de sa mise à jour. Le problème est d'autant plus grand que nous projetons d'élargir la clientèle de SAGE au sein d'Hydro-Québec.

Après avoir exploré un certain nombre de solutions potentielles, nous avons retenu la création d'un site Web en ressources humaines, relié à l'intranet corporatif, comme mécanisme de diffusion du contenu de la base de données. Les intranets sont des réseaux privés utilisant les mêmes protocoles que l'architecture Web (HTTP<sup>1</sup>, HTML<sup>2</sup>, Navigateur Netscape<sup>3</sup>, CGI<sup>4</sup>, etc.); ils sont généralement abrités derrière des «garde-feux» qui limitent l'accès au contenu à des groupes ou des entités définis.

Au-delà de l'arrimage de SAGE, l'intranet offre une multitude d'autres possibilités. Le présent article relate l'évolution et les différentes étapes de constitu-

tion de notre site Web ainsi que les projets que nous envisageons. Quelques réflexions sur le travail du spécialiste en information documentaire issues de cette expérience compléteront ce propos.

### **Éléments de contexte**

Le système SAGE<sup>5</sup> offre aux intervenants en ressources humaines un service de recherche en plein texte. Cette recherche consiste à interroger une base de données comprenant un éventail de documents qui touchent la gestion des ressources humaines à Hydro-Québec et à sélectionner les éléments permettant de repérer les portions de texte susceptibles de répondre à une demande d'informations de la part des gestionnaires.

L'implantation de SAGE a débuté en septembre 1993 et s'inspire d'un projet semblable (VIXIT) développé par le Conseil du trésor à Québec<sup>6</sup>. À ce jour, SAGE contient plus de 5 000 pages de textes, soit l'intégralité des huit conventions collectives d'Hydro-Québec, 400 interprétations d'articles de conventions, 1 150 résumés de jurisprudence en plus des textes complets de divers régimes de sécurité sociale et d'encadrements corporatifs relatifs à la gestion des ressources humaines.

La réalisation du premier cycle de traitement des documents a été un travail de longue haleine. L'équipe chargée de l'implantation a principalement codifié et indexé les textes préalablement numérisés. L'équipe a aussi modifié les différents menus d'interrogation et actualisé le thésaurus afin de répondre aux spécificités de l'entreprise. L'équipe a également assuré la formation des usagers aux fonctions du système.

### **Le déploiement**

Plus de 250 spécialistes affectés à soixante-cinq unités en Ressources humaines réparties dans les régions et les grandes unités du siège social ont reçu une formation. L'avantage tangible du système est l'économie de temps consacré à la recherche d'information. Le système permet d'effectuer des recherches que l'on considérait auparavant trop coûteuses et la qualité de l'information recueillie est grandement améliorée. Le risque d'erreur découlant d'une information incomplète est réduit. Les spécialistes et les gestionnaires ont en main une version juste et complète des documents accessibles en tout temps.

1. HTTP (Hypertext Transport Protocol). On appelle HTTP le langage que clients et serveurs utilisent pour communiquer entre eux.
2. HTML (Hypertext Textual Markup Language). Langage de balisage qui assure la création et l'interprétation de tous les documents voyageant sur le Web.
3. Navigateur Netscape: Logiciel qui se connecte à l'ordinateur désigné au moyen d'une adresse réseau URL (Uniform Resource Locator) et demande un document à son serveur Web.
4. CGI (Common Gateway Interface) interface de passerelle commune.
5. Sur SAGE, voir l'article de Serge Robert, «Le système SAGE à Hydro-Québec: Une base de données textuelles au service des opérations.» *Info Ressources Humaines* 18, n° 2 (septembre 1995): 16-17.
6. Sur VIXIT, voir l'article de Maurice Gingras, «Vixit: un système d'analyse et de repérage de l'information textuelle pour la gestion des ressources humaines.» *Documentation et bibliothèques* 38, n° 2 (avril-juin 1992): 115-116.

### La mise à jour du système : un problème

Néanmoins, l'éventualité d'offrir SAGE à un plus grand nombre d'utilisateurs nous a confronté à un problème de mise à jour. En effet, la mise à jour de la base de données se fait hebdomadairement (les week-end) à l'aide d'un céduteur. Les données sont transférées par réseaux interreliés et par l'ordinateur central à soixante-cinq serveurs à travers la province. L'expérience nous a démontré, de manière probante, les insuffisances de ce processus. Le cycle de mise à jour est très lent car il faut télécharger la totalité de la base de données, soit 20 méga-octets de données vers tous ces serveurs. Et cette opération doit être reprise pour plusieurs serveurs à chaque début de semaine en raison d'interruptions de transfert de données au cours du week-end. Ces interruptions sont occasionnées par diverses causes: les changements de version du système d'exploitation, les changements des mots de passe, le transfert de serveur, etc. Cette problématique a, bien évidemment, un impact sur les utilisateurs. Il arrive que certains d'entre eux soient privés, pendant une semaine, de la mise à jour de SAGE. La stabilisation du processus dans son cadre actuel devient difficile puisque nous sommes tributaires de plusieurs intervenants.

### La solution : la création d'un site Web interne relié à l'intranet corporatif

Nous nous sommes interrogés sur les solutions potentielles qui pourraient améliorer ce processus de mise à jour. De toutes les possibilités, celle qui a retenu notre attention porte sur la création d'un site Web en Ressources humaines relié à l'intranet corporatif. Le terme intranet désigne l'usage interne que font les entreprises des technologies du Web. Ces technologies favorisent la création de réseaux corporatifs (à l'échelle locale, nationale et internationale) qui facilitent les communications ainsi que le travail d'équipe et abolissent les distances. Elles permettent d'accéder aux informations corporatives de manière transparente à toute heure et facilitent l'échange avec les centres régionaux.

La croissance des intranets connaît une accélération phénoménale. Il s'agit ici

d'une tendance lourde en matière de gestion de l'information, car un nombre croissant d'entreprises développent ce genre de stratégie. Pensons à Hewlett-Packard, Levi-Strauss, Chevron, Pfizer, Mobil et, ici au Québec, Softimage, la CSST. Un sondage récent, mené par la firme Bluestone, a démontré que plus de 80% des applications Web développées par les entreprises le sont à des fins internes. La firme Netscape Communications, le leader dans le domaine des technologies du Web, estime que plus de la moitié des serveurs Web qu'elle a vendus depuis sa création l'ont été pour des fins de création d'intranet.

### Les principaux avantages de ce choix technologique

Parmi les avantages attendus de la constitution d'un intranet figurent les suivants :

- **Une approche client-serveur** qui allège la mise à jour des systèmes d'information;
- **Une architecture ouverte** qui permet de rendre accessibles diverses applications à la plupart des plates-formes (Apple, IBM compatible, Unix) installées dans les entreprises, d'intégrer des applications existantes comme des bases de données et d'accélérer le développement de nouvelles applications. En effet, point n'est besoin de développer diverses versions d'une application en raison de l'hétérogénéité des plates-formes;
- **Une utilisation facile.** Les utilisateurs disposent d'une interface d'application unique, où la navigation s'effectue très facilement, de manière presque intuitive, au moyen de liens hypertextuels;
- **La fiabilité et la sécurité.** Les technologies de l'Internet ont déjà prouvé leur robustesse et leur fiabilité. Par ailleurs, protéger certaines informations peut s'avérer crucial, même sur un réseau interne;
- **Une utilisation optimisée des réseaux corporatifs.** L'architecture client-serveur réduit le trafic sur les liens de télécommunication et produit ainsi un effet positif sur les usagers.

### L'arrimage de SAGE à cette plate-forme

Ces bénéfices favorisaient l'arrimage de SAGE avec l'intranet corporatif. Mentionnons, entre autres avantages, l'amélioration manifeste des interfaces de recherche et de résultats. En effet, l'environnement graphique des menus de la version antérieure de SAGE était conçu et exploité sous le système d'exploitation DOS dans lequel l'utilisateur naviguait à travers une séquence de menus à l'aide de plusieurs touches de fonction. L'environnement hypertextuel offert par le format HTML réduit la navigation aux seuls clics de la souris.

Après avoir analysé les moteurs de recherche généralement rencontrés sur le Web de type WAIS (Wide Area Information Server), par exemple, nous sommes arrivés à la conclusion que le moteur de recherche derrière SAGE offrait suffisamment de possibilités pour le garder tel quel, nous évitant un transfert des données pour une nouvelle application. Nous sauvegardons ainsi tout le travail d'indexation et d'établissement de liens entre les différents types de documents. Nous continuons également à bénéficier des autres avantages du système, soit la constitution et la gestion d'un thésaurus étoffé et spécifique au domaine de la gestion des ressources humaines, la recherche relationnelle (entre mots et entre champs) et un repérage rapide et pertinent.

D'autre part, l'approche client-serveur concentre l'effort de maintenance et de mise à jour sur un seul serveur. Dorénavant, grâce aux normes CGI seules les requêtes des utilisateurs et les réponses du système navigueront sur le réseau de l'entreprise diminuant ainsi le trafic sur les liens de télécommunication. Les normes CGI permettent au navigateur de communiquer avec le Web qui sert de passerelle à notre application. L'utilisateur prépare sa requête à l'aide d'un formulaire construit en format HTML. Une fois le formulaire saisi, les informations sont envoyées au serveur par le protocole HTTP. Notre serveur lance ensuite les commandes nécessaires à SAGE pour faire sa recherche et extraire les réponses. Les résultats sont ensuite renvoyés à l'utilisateur en format HTML pour son navigateur.

Outre la possibilité de maintenir des applications de type transactionnel (accès

aux bases de données et distribution de logiciel), ce choix technologique nous offre d'autres avenues de développement qui permettront à court, à moyen aussi bien qu'à long terme, de greffer autour de l'application SAGE/Web, notre leitmotiv actuel, d'autres applications et d'offrir aux usagers Ressources Humaines une gamme de produits nettement enrichis.

### Les trois autres avenues de développement : des opportunités à explorer

Les technologies de l'intranet nous permettront donc de développer trois autres types d'applications:

- **Les applications de publication.** À court terme, nous comptons utiliser l'intranet comme le vecteur privilégié par lequel nous pourrions mettre à la disposition des employés un corpus informationnel Ressources humaines varié, soit: les listes des conférences, des nouveautés et des périodiques du Centre de documentation, des annonces diverses, des rapports de recherche, des guides de formation et un répertoire d'adresses de sites Web pertinents au domaine des ressources humaines.

Bien qu'à ce niveau, la communication soit essentiellement unilatérale et que l'utilisateur soit passif car il s'agit de documents HTML statiques, il reste que cette approche, de type «one-to-many communication», présente deux avantages significatifs: l'information est disponible à tout moment et le circuit papier est réduit considérablement. Les informations, auparavant distribuées sur support papier, peuvent maintenant être rendues accessibles sur support électronique. Il s'agit d'un des domaines où des économies considérables peuvent être réalisées par la réduction des coûts de production, d'impression, de distribution et de mise à jour de l'information.

- **Les applications distribuées.** Nous en sommes encore, dans ce domaine, aux premiers balbutiements. Pour le moment, des technologies comme Java et Javascript favorisent la création d'objets, de micro-applications qui peuvent être intégrées dans des pages Web. Nous songeons à utiliser ces technologies pour offrir des modules de formation interactifs à distance.

- À plus long terme, cependant, nous pourrions même envisager d'élaborer des **applications collectives**. Pensons aux listes de distribution (mailing lists), ces forums qui pourraient favoriser la tenue de dialogues télématiques sur des problématiques en ressources humaines. Ce troisième niveau, essentiellement coopératif et de type «many-to-many communication», permettra aux participants d'échanger leurs expériences ou d'identifier des solutions à leurs problèmes parfois stratégiques. Nous pourrions ainsi créer une véritable communauté virtuelle en ressources humaines. De cette manière, cet échange d'information est mis à la disposition d'un nombre illimité de récepteurs.

### Le spécialiste en information documentaire : un modèle renouvelé?

À la lumière de notre expérience, nous pouvons mesurer la grande lucidité des propos de Michel Bauwens<sup>7</sup> et leur pertinence en regard des tendances en matière de structure organisationnelle. En effet, comme l'affirment plusieurs auteurs<sup>8</sup>, les entreprises se réinventent par l'adoption de structures horizontales et de modes de fonctionnement en réseau. Nous croyons donc qu'en matière d'information documentaire, il est important d'explorer de nouveaux modèles organisationnels plus en harmonie avec les possibilités offertes par les nouvelles technologies et en lien plus étroit avec les besoins des clients et ce, axés sur une délocalisation du travail.

De ce fait, le spécialiste de l'information documentaire est appelé à oeuvrer au sein d'équipes multidisciplinaires formées de spécialistes liés à divers processus de travail. Il devra jouer plusieurs rôles: être l'intermédiaire entre le client et l'information interne et externe; organiser des informations en élaborant des systèmes à la fine pointe des nouvelles tendances; «faire la promotion de ces systèmes, catalyser les forces de certaines personnes intéressées par le projet et assurer une formation aux usagers»<sup>9</sup>. Ainsi, le spécialiste se positionnera de manière stratégique comme agent de changement, d'innovation et expert-conseil en matière de consignation du savoir-faire et de prospective de nouvelles sources informationnelles.

Dans le cadre du projet qui nous occupe, nous avons constaté que : nous devons miser sur un repérage et une diffusion de l'information «just-in-time» plutôt que sur l'accumulation de l'information «just-in-case»<sup>7</sup>; nous serons moins jugés sur la quantité d'informations que nous livrerons que sur la qualité d'informations que nous aurons filtrées. Notre succès sera à la mesure du temps que nous ferons épargner à nos clients (incluant la direction supérieure) en recherche d'informations; nous devons utiliser l'éventail des sources électroniques disponibles, non seulement les serveurs commerciaux, mais également le courrier électronique, les BBS, les forums de discussions et surtout les produits accessibles via le Web.

L'arrimage entre SAGE et les technologies Web s'intègre dans un processus d'amélioration continue afin de répondre aux besoins des usagers. Une telle opération suscite une réflexion sur les problèmes de gestion de l'information documentaire auxquels fait face l'entreprise: croissance de la quantité d'information, croissance de la complexité de cette information, usagers multiples, sources d'information multiples, précision et pertinence de cette information. Ces problèmes posent le défi d'assurer la pérennité ainsi que la réutilisation et la livraison rapide, et sur plusieurs supports, du capital informationnel de l'entreprise. Pour ce faire, nous étudions la possibilité d'utiliser des normes reconnues telles SGML (Standard Generated Markup Language) pour atomiser le capital d'information de l'intranet en segments qui faciliteraient la réutilisation de cette information en vue de la création de nouveaux documents.

7. Michel Bauwens, «Cybrarian's Manifesto.» *Business information review* 9, n° 4 (April 1993): 65-67.

8. Voir les ouvrages de Jean Brilman, *L'entreprise réinventée : organisation par processus, structures plates, équipes en réseaux...* (Paris: Éd. d'Organisation, 1995), 319 p. et de Hervé Seyriex, *Le big bang des organisations: quand l'entreprise, l'état, les régions entrent en mutation* (Paris: Calmann-Lévy, 1993), 342 p.

9. Richard Dumont, «Les bibliothécaires et l'auto-route de l'information: bien plus que de simples navigateurs! » *L'auto-route de l'information: un bel avenir pour les régions. 26<sup>e</sup> Congrès de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec, Rivière-du-Loup (25 au 28 mai 1995)*