

L'information de source interne : une ressource importante

Lucie Dion

Volume 43, Number 2, April–June 1997

Les enjeux et défis de la bibliothèque spécialisée

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1033073ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1033073ar>

[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

Dion, L. (1997). L'information de source interne : une ressource importante. *Documentation et bibliothèques*, 43(2), 93–94. <https://doi.org/10.7202/1033073ar>

L'information de source interne: une ressource importante

Lucie Dion

Directrice du centre d'information Maison Alcan
Alcan Aluminium Limitée, Montréal

En période de décroissance, les bibliothèques spécialisées et les centres d'information sont souvent frappés de coupures sévères sinon victimes d'une fermeture totale. Paradoxalement, les livres et revues spécialisés en gestion sont farcis de propos sur l'importance de l'information et du savoir pour la survie de l'entreprise. Il semblerait que les gestionnaires ne voient pas le rôle que les bibliothèques spécialisées peuvent jouer dans une société de l'information. Ou encore, que ces spécialistes de l'information que sont les bibliothécaires n'aient pas su adapter leurs connaissances au domaine de l'entreprise et vendre leur expertise. Le présent article décrira quelques stratégies adoptées par un centre d'information spécialisé dans le domaine des affaires lors de périodes de décroissance. Ces stratégies visaient à développer une expertise dans la gestion et l'organisation de la documentation et de l'information de source interne. Trois produits et services y seront décrits en détail illustrant le traitement de différents types de documents ou renseignements soit le document administratif (contrats), le document iconographique (oeuvres d'art) et une base de connaissances.

Le centre d'information Maison Alcan

Le centre d'information Maison Alcan a traversé plusieurs périodes de décroissance depuis sa formation. La dernière date de 1992-1995 suite à la pire crise qu'ait connue l'industrie de l'aluminium au niveau mondial. Le Groupe Alcan a ainsi réduit ses effectifs de 49 000 à 39 000 employés durant ces années. Le centre d'information a connu une décroissance similaire, soit de 12 à 8 employés. Cependant, la diminution des effectifs a été freinée par la mise en place de nouveaux produits et services informationnels et la prise en charge de nouvelles responsabi-

lités, soit la gestion de la collection d'oeuvres d'art de la Maison Alcan et la création d'une base de données d'experts. Le même phénomène s'était produit antérieurement avec l'automatisation du service centralisé de gestion des contrats, la prise en charge des documents historiques ainsi que l'intégration de la collection audiovisuelle et iconographique Alcan jusqu'alors gérée par la Direction des Relations publiques.

Ainsi, au fil des ans, le centre d'information Maison Alcan a développé une expertise reconnue dans l'organisation de la documentation et de l'information produite à l'interne. Il a aussi toujours utilisé les technologies de l'information appropriées afin de répondre aux besoins des employés d'Alcan Aluminium Limitée à Montréal. Le centre d'information est spécialisé dans le domaine de la gestion et de l'industrie de l'aluminium. Il dessert en priorité les employés du siège social de la multinationale canadienne de l'aluminium mais agit aussi en tant que centre de référence sur Alcan et l'industrie de l'aluminium auprès du grand public. Il fait partie d'un réseau interne avec trois autres bibliothèques spécialisées dans le domaine scientifique et technique localisées dans les centres de recherche d'Alcan à Jonquière (Québec), Kingston (Ontario) et Banbury (Angleterre). Le centre d'information offre les services habituels d'une bibliothèque soit l'acquisition de documents, les abonnements aux périodiques, le prêt entre bibliothèques et la référence. Mais les spécialistes de l'information sont aussi responsables entre autres de la gestion de la documentation audiovisuelle et iconographique, des documents historiques et des rapports techniques d'Alcan. De plus, ils répertorient et indexent les publications internes décrivant les opérations de l'entreprise à l'échelle mondiale.

Bref, le centre d'information se veut un carrefour de l'information et de la documentation de source interne et externe chez Alcan.

Le service centralisé de gestion des contrats

Trois autres services développés par les spécialistes de l'information d'Alcan illustrent la diversité des actions possibles en entreprise, soit le service centralisé de gestion des contrats, la gestion de la collection d'oeuvres d'art de la Maison Alcan et la base de données RESSOURCES, un répertoire automatisé de personnes-ressources. Le service centralisé de gestion des contrats compte aujourd'hui 10 000 dossiers; plus de 300 nouveaux contrats et 400 amendements sont indexés par année. La spécialiste responsable de ce service traite plus de 1 500 demandes d'identification de contrats et de recherches exhaustives par an. Tout nouveau contrat signé par un employé autorisé est versé au service central. Il est ensuite indexé selon dix-huit paramètres dont les parties signataires, les administrateurs, les dates d'entrée en vigueur, de modifications et d'expiration, un titre descriptif, des descripteurs, etc. Le service est utilisé entre autres par les conseillers juridiques qui cherchent soit un contrat spécifique repérable par numéro de dossiers ou par noms, soit des exemples d'ententes légales servant de précédent à la rédaction d'un nouveau contrat. Le service est aussi grandement apprécié par tous les administrateurs de contrat pour sa fonction d'alerte. En effet, à tous les mois, le système génère des avis informant les responsables qu'un contrat vient à expiration dans quelques mois ou qu'une action précise doit être effectuée selon une clause spécifique de l'entente.

Ainsi, ce service permet de gérer efficacement les ententes légales qu'Alcan signe avec des tierces parties. Le système informatisé a été d'une grande utilité en 1987 lors d'une restructuration majeure de l'entreprise. Tous les contrats devant être modifiés (changement d'appellation commerciale) ont été repérés rapidement et de façon exhaustive. Bref, ce service centralisé et spécialisé est grandement apprécié depuis plus de vingt ans mais le centre d'information cherche toujours à l'améliorer. Ainsi, en 1991, tous les documents ont été numérisés afin d'en faciliter le classement et de sauver de l'espace. En 1997, la recherche plein texte sera possible. Les compétences du bibliothécaire professionnel dans la création de bases de données textuelles et dans l'indexation de documents ont été essentielles jusqu'ici pour la bonne marche de ce service. De plus, l'expertise en repérage de l'information permet d'effectuer dans la base de données des recherches complexes par mot clé et autres paramètres de recherche.

La collection d'oeuvres d'art

En 1993, suite à une restructuration, la gestion de la collection d'oeuvres d'art, soit plus de 900 pièces, a été confiée au centre d'information. Il s'agissait d'une activité connexe car le centre avait déjà organisé une collection de pièces iconographiques dans le cadre de ses responsabilités archivistiques. L'organisation de collections et l'élaboration de bases de données étant une expertise reconnue du centre d'information, les spécialistes de l'information ont donc entrepris la mise à jour et l'automatisation de l'inventaire des pièces.

En premier lieu, un inventaire physique visant à localiser et à photographier systématiquement toutes les oeuvres dans l'édifice a été entrepris. Ensuite, vint la collecte de renseignements descriptifs pour chaque oeuvre d'art. Cette étape, ainsi que l'élaboration de la structure de la base de données, a été faite conjointement avec la conservatrice. Finalement, une vignette décrivant les oeuvres les plus importantes en exposition a été imprimée et installée. La base de données est constamment mise à jour soit par l'ajout de nouvelles pièces, soit par la modification de l'emplacement des différentes oeuvres. Ainsi, une collection ayant une valeur financière im-

portante a été mise en valeur. De nombreux rapports de gestion peuvent maintenant être générés grâce à la base de données. En 1997, nous numériserons les photographies des oeuvres d'art afin d'en optimiser le repérage.

Une base de données d'experts

En 1994, le directeur général de la Maison Alcan confia une nouvelle mission au centre d'information: créer une base de données d'experts afin de faciliter le travail des téléphonistes et des agents d'information du siège social. En effet, les téléphonistes doivent acheminer plus de 400 appels par jour à la bonne personne ou au bon service. De plus, les agents d'information répondent à plusieurs centaines de demandes d'information par année de la part du public en général et des employés en particulier sur les produits et services offerts par Alcan. Ainsi, si la téléphoniste ne sait pas à qui transférer l'appel ou si l'agent d'information ignore la réponse à une demande, ils effectuent des recherches par sujet pour trouver le renseignement pertinent. L'expertise des bibliothécaires en indexation et dans la construction de vocabulaire spécialisé a été mise à contribution dans ce projet. C'était aussi une première expérience avec un logiciel de bases de données dans l'environnement Windows. Cette base de données contient plus de 500 notices répertoriant des experts travaillant au siège social ou ailleurs. La liste des champs a été structurée conjointement avec les téléphonistes et les agents d'information et chaque notice contient des renseignements tels que le nom, le titre, l'adresse, le numéro de téléphone et de télécopieur. Une liste de descripteurs a été spécialement conçue afin de décrire précisément l'expertise des personnes répertoriées. Cette base de données est utilisée quotidiennement et est grandement appréciée par les nouveaux agents d'information. En effet, leur formation est facilitée et ils deviennent productifs plus rapidement. Nous projetons transférer cet outil dans une base de données «Notes» et le rendre accessible à tous les employés du siège social et du Groupe Alcan.

L'intranet

Les spécialistes de l'information se penchent maintenant sur l'intranet. Le

Réseau de l'information technique Alcan a confié au réseau des centres d'information le choix de l'outil de recherche qui sera utilisé sur le réseau global intranet. Nous jouons ainsi un rôle important dans l'implantation d'une nouvelle technologie de l'information essentielle à la bonne marche d'une entreprise mondiale. Le moteur de recherche donnera aux employés une autonomie accrue dans la recherche de renseignements. Il augmentera leur productivité en permettant un repérage rapide, efficace et précis.

L'expertise en gestion et repérage de l'information des bibliothécaires modernes se confirme donc chez Alcan. Au fil des ans, ceux-ci ont su choisir et adapter des technologies de l'information appropriées aux besoins de l'entreprise. En développant des produits et services qui répondent aux désirs spécifiques exprimés par les employés et les gestionnaires, le centre d'information Maison Alcan a ainsi contribué à la réalisation des stratégies d'affaires d'Alcan.