

## ***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.