

# *Professions de l'information en plein essor:*

multidisciplinarité et collaboration vers l'optimisation des ressources et des services dans un environnement technologique en transformation continue

Iulia Sofian, M.S.I., M.Comm.



**McGill**



Services  
d'Information  
*Rh*

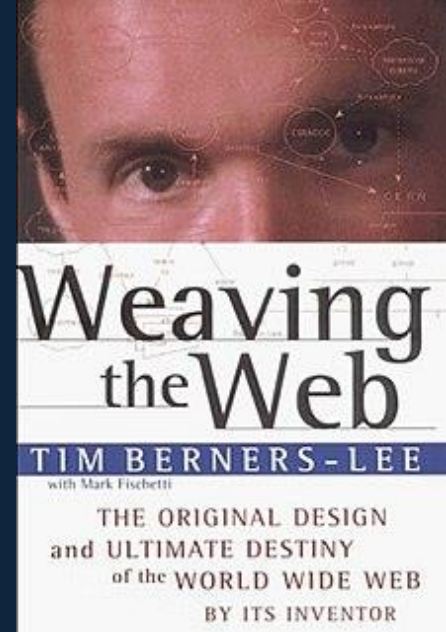
Regard sur les rôles des professionnels de l'information dans l'optimisation des ressources et des services répondant à des besoins d'information et de connaissances dans un environnement technologique en transformation continue.

Étude de cas:  **McGill**  | Services  
d'Information  
*Rh*

*Je me souviens...*

1989 www

1999 *Weaving the Web:*



*«Le web est plus une invention sociale que technologique.*

*Je l'ai conçu pour qu'il ait un **effet social** – aider les gens à **travailler ensemble** – et non comme un jouet technologique.»*

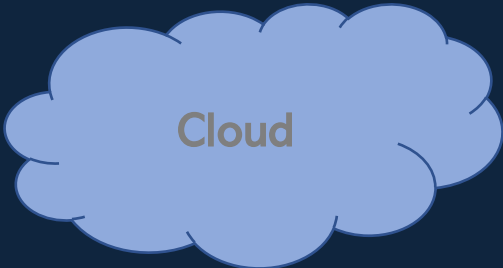
*Tim Berners-Lee*

2023

Guy Rouleau, directeur et co-fondateur de *Neuro* et de *l'Institut de science ouverte Tanenbaum (ISOT) du Neuro*, dans l'article *Betting Big on Open Science*:

«Comment accélérer la **connaissance et la compréhension** du cerveau ?

*Le meilleur moyen est de **partager.**»*



Cloud

Intelligence artificielle

Développement professionnel

Apprentissage numérique

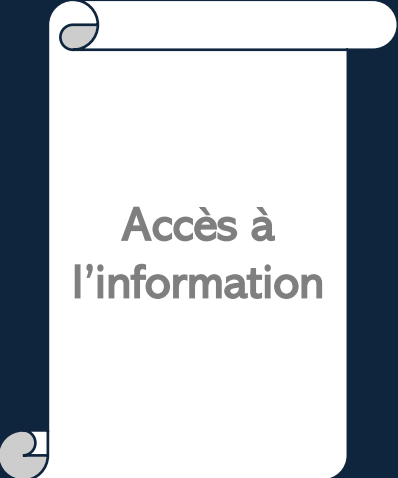
Gouvernance des données

Travail à distance

Multidisciplinarité

Conformité

Formation



Accès à l'information

Propriété intellectuelle

Sécurité des données

Travail collaboratif

Changement organisationnel

Applications

Transformation numérique

Gestion de l'information

**Professions de l'information  
en plein essor**

En 2009, dans *La gestion stratégique de l'information*\*, les auteurs concluait: «Les professionnels de l'information doivent être des **agents de changement** qui aident les **organisations** à évoluer et à réaliser cette transition vers la **gestion stratégique de l'information**. C'est là un défi emballant pour les **professionnels de l'information actuels et futurs**.»



\*Pierrette Bergeron, Christine Dufour, Dominique Maurel et Diane Mercier dans: SALAÛN, Jean-Michel et ARSENAULT, Clément (dir.) (2009). Introduction aux sciences de l'information, Presses de l'Université de Montréal, p. 183-205.

# Professionnels de l'information

Formateur aux compétences numériques et informationnelles

Gestionnaire de base des connaissances

Agent des communications

Documentaliste

Gestionnaire de données

Analyste de la sécurité des données

Analyste de la conformité des politiques et des processus

Webmestre

Bibliothécaire

Archiviste

Analyste d'affaires

Analyste de données







**McGill**

**Dans les classements des plus prestigieuses universités au monde**

**Parmi les plus anciennes universités au Canada**

**Université publique,  
fondée en 1821, à  
Montréal**

**40.000 Étudiants annuellement**

**Plus de 20.000 premier cycle**

**Plus de 10.000 cycles supérieurs**

**Plus de 12.600 Employés**

**35% Administration**

**65% Affaires académiques**



McGill

Ressources humaines

Rémunération

Avantages sociaux

Régimes de retraite

Services d'info RH

Relations de travail

Recrutement

Développement organisationnel



## Direction

- Planification et gestion stratégique
- Administration de projets
- Architecture de solutions
- Conformité des politiques et des processus



## Gouvernance des données

- Sécurité
- Conformité
- Rapports ministériels



## Solutions d'affaires

- Développement
- Intégration
- Amélioration continue



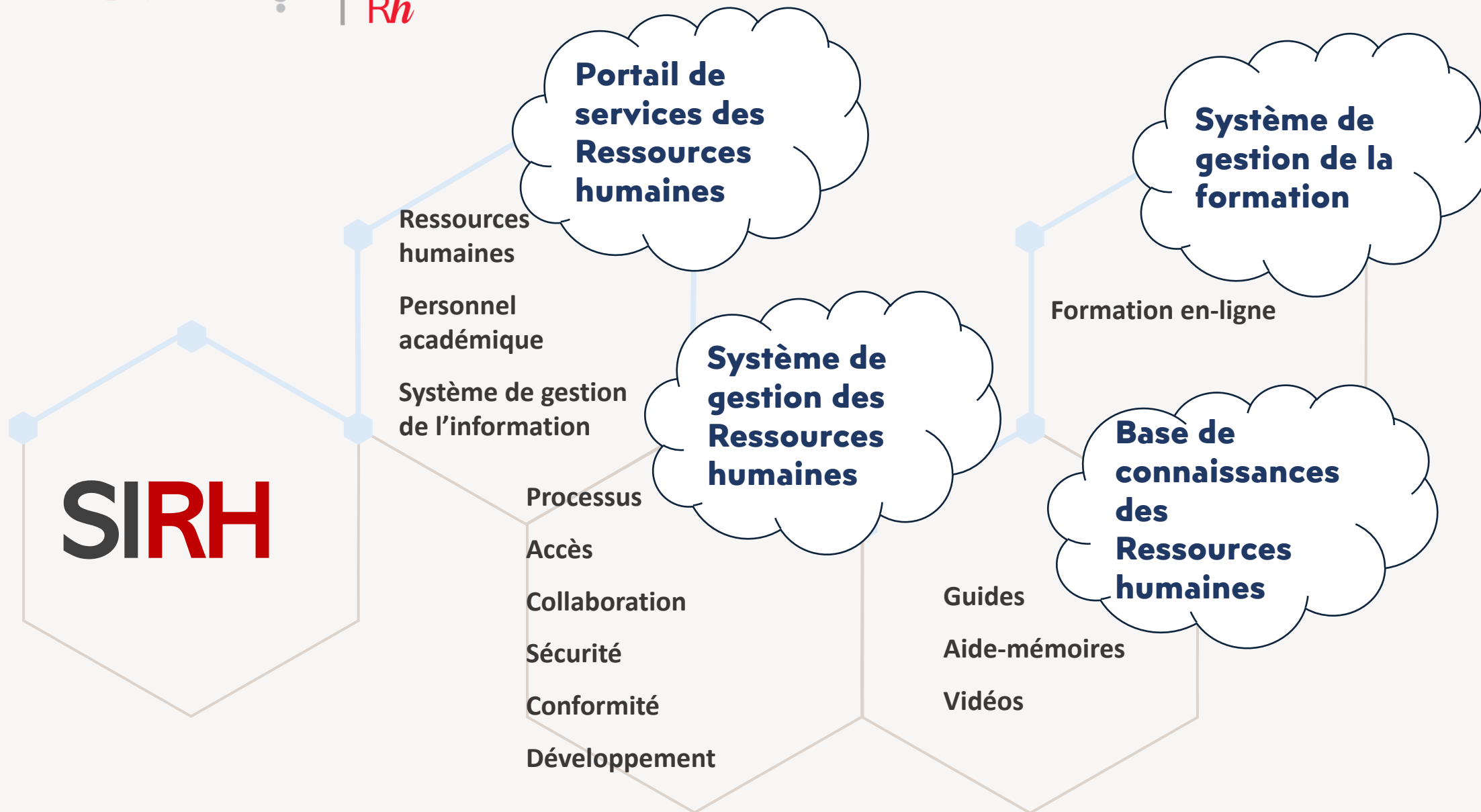
## Gestion du changement et formation

- Gestion du changement
- Formation
- Communication



## Services partagés

- Vérification des données et des transactions
- Service de soutien communauté académique et administrative





# Systeme de gestion des Ressources humaines Solution en nuage ou SaaS (Software as a Service)

Solutions logicielles intégrées	Automatisation	Collaboration	Développement	Sécurité des données	Accès aux données
<ul style="list-style-type: none"><li>• systèmes informatiques centraux</li><li>• systèmes externes</li><li>• applications locales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• des processus de gestion</li><li>• simplifier et normaliser des procédures</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• traitement des tâches</li><li>• visualisation des données</li><li>• gestion des rapports</li><li>• prise de décision</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• amélioration continue en fonction des besoins, ponctuels, planifiés, avancés technologiques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• protection des données des employés</li><li>• conformité aux meilleures pratiques de cybersécurité de haut niveau</li><li>• accès en fonction des rôles</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• visibilité centralisée</li><li>• en temps réel</li><li>• de n'importe où via Internet</li><li>• tablettes, ordinateurs portables ou de bureau</li></ul>



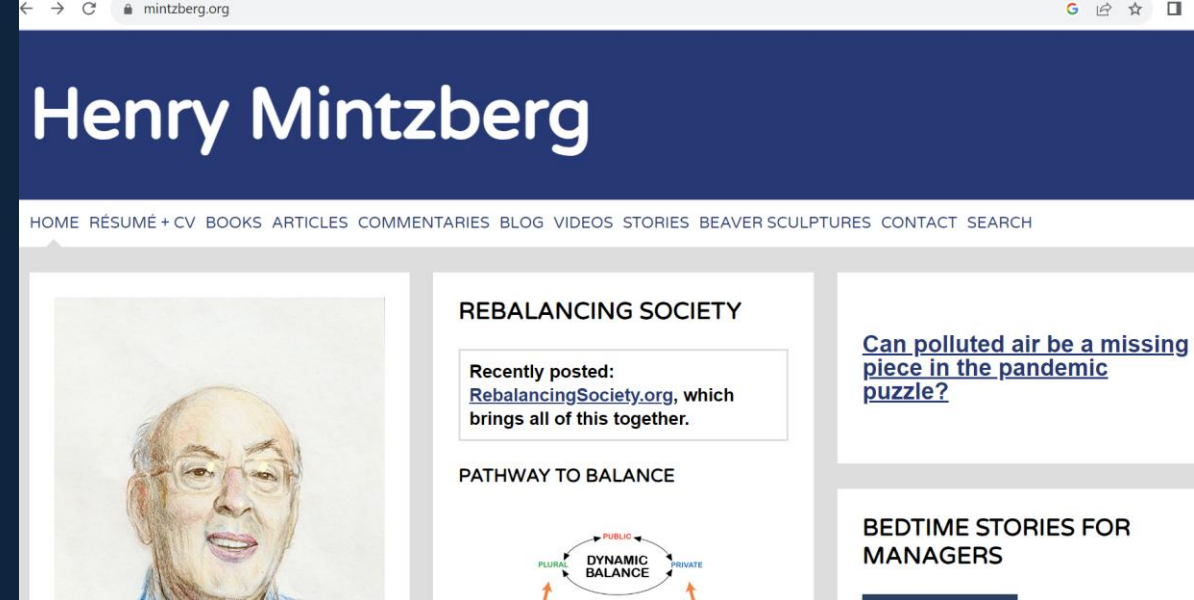


McGill



Services  
d'Information  
*Rh*

**Quel est le style de gestion qui contribue à créer les conditions favorables à l'atteinte des objectifs de l'organisation?**



**«Voici la *gestion engageante*,  
l'*apprentissage stratégique* et les *êtres humains*.»**

**Prof. Henry Mintzberg, Faculté de management Desautels, Université McGill**





## Quel est le style de gestion qui contribue à la création des conditions favorables à l'atteinte des objectifs de l'organisation?

- Communication et collaboration avec les facultés et départements
- Rencontres hebdomadaires du Comité d'examen des modifications techniques
- Rencontres mensuelles du Comité consultatif sur le changement
- Rencontres virtuelles mensuelles avec la communauté académique et administrative
- Clavardage de groupe de la communauté académique et administrative et l'équipe de Solutions d'affaires
- Système de billets pour la résolution de problèmes ou ajustements
- Quatre rencontres par année lors des lancements des Nouvelles versions du système
- Méthode KAIZEN: Identifier le problème, trouver la solution, tester la solution, implanter la solution
- Modèle RACI: attribution du niveau de responsabilité dans un projet

# Quel accès pour quels utilisateurs ?

«La culture de communication, de partage et de réutilisation des informations et des connaissances change radicalement avec le Web social et tous les outils de réseautage. (...) **Technologie** et **processus** doivent se conjuguer pour **optimiser** la productivité de l'organisation et l'efficacité des ressources.»

«Au-delà du **capital informationnel** intimement lié aux systèmes d'information et aux documents, le **capital humain** est la « matière première » nécessaire pour **valider** la qualité et l'intégrité des données, des informations et des connaissances, mais aussi pour **gérer** et **diffuser** ces dernières auprès des différentes clientèles.»

Rivard, L. et M.-C. Roy (2010). «Un cycle de rétention des connaissances pour combattre l'amnésie organisationnelle», *Télescope*, vol. 16, n° 1, p. 67-81



## Quel accès pour quels utilisateurs ?

2023

100%

communauté académique et administrative

+ 50 rôles de sécurité



# 2023





## Planification stratégique:

- Implantation du module de Gestion des talents
- Implantation d'un Assistant virtuel (angl.chatbot)



McGill



Services  
d'Information  
Rh

Gestionnaire de service

Directeur

Spécialiste de la gouvernance des données

Analyste et éditeur de rapports

Directeur Associé

Spécialiste des données RH

## L'équipe

Développeur intégrateur systèmes

Analyste des données et de la sécurité

Formateur

Spécialiste en Ressources humaines

Analyste conformité des politiques et des processus

Administrateur de projet

Architect solutions

Analyste d'affaires fonctionnel



**McGill**



Services  
d'Information  
*Rh*

Histoire

Psychologie

Mathématiques

Ressources humaines

Droit

# Parcours académiques

Beaux-arts

Gestion

Informatique

Communication

Sciences de l'information

Lettres

Ingénierie

Études classiques

Marketing

Sociologie



Apprentissage continu

Flexibilité

Analyse des besoins

Ouverture au changement

Leadership

Intégrité

Écoute

Créativité

## Savoir-être

Confiance en soi

Communication

Résolution de problèmes

Proactif

Esprit d'équipe

Remettre en cause le statu quo

Collaboration





## Profils professionnels

### Administrateur de projet - Systèmes et soutien - Ressources humaines

- Assiste le directeur** des services d'information des ressources humaines dans la réalisation des projets SIRH .
- Assume des responsabilités en matière de **planification, d'organisation, de communication et d'administration** à l'appui des projets et autres mandats administratifs.
- Assure la **liaison avec la communauté des ressources humaines et d'autres unités** en ce qui concerne les mandats et les projets SIRH afin de faciliter la réalisation des objectifs du projet.
- Réalise et révise la traduction** de communications de l'anglais vers le français et adapter en français des documents de complexité et de sujets variés soumis par la communauté universitaire.
- Cultiver la compréhension de diverses terminologies et appliquer les normes de production prescrites pour répondre à des **exigences spécifiques en termes de qualité et de quantité**.
- Ambassadeur Lieu de travail durable** : Certification Argent.

## Profils professionnels

### Spécialiste des données et de la sécurité : Rôles et responsabilités

- Attribuer des rôles de sécurité*, permettant aux employés des RH au sein de l'Université d'avoir accès aux données des employés qu'ils supervisent.
- Respecter les lignes directrices et les règles* concernant les personnes autorisées à accéder à ces données.
- Collaborer* avec les Analystes d'affaires fonctionnels en cas de problèmes, lorsque les employés n'ont pas l'accès correct.
- Travailler avec l'équipe* chargée des données pour l'approbation du travail effectué, ce qui nécessite parfois un deuxième niveau d'approbation.

## Profils professionnels

### Analyste de la conformité des politiques et des processus: : Rôles et responsabilités

- Faciliter les audits**, établir un calendrier d'audit, collecter des informations, répondre aux questions des auditeurs et finaliser la réponse de l'employeur.
- Préparer des enquêtes** pour évaluer l'efficacité et l'expérience des utilisateurs du système et des améliorations mises en œuvre par l'équipe.
- Analyser et résumer les résultats de l'enquête, en **proposant des recommandations** basées sur les commentaires des utilisateurs.
- Proposer la formulation** de nouvelles politiques SIRH ou des ajustements aux politiques et à la documentation existantes.
- Préparer et diffuser des communications** ciblées pour aligner les pratiques de la communauté sur les lois, politiques, directives et conventions collectives en vigueur.
- Mener des **discussions orientées vers l'action** sur la faisabilité et l'impact des changements sur la configuration et les processus d'affaires
- Aider les différentes équipes à comprendre les changements.
- Contrôler les rapports syndicaux** mensuels, trimestriels et semestriels tout au long de l'année civile afin de s'assurer qu'ils respectent les délais de négociation.
- Coordonner et publier des bulletins d'information** réguliers et ad hoc destinés à des membres ciblés de la communauté.
- Publier et mettre à jour** les politiques, les lignes directrices et les informations appropriées sur le site web.
- Identifier les besoins et coordonner la traduction** des textes, y compris le site web et les bulletins d'information archivés dans la base de connaissances.



## Profils professionnels

### Analyste fonctionnel: Rôles et responsabilités

- Spécialistes* dans leurs modules.
- Responsable de la fourniture de *solutions de qualité* qui apporteront les avantages escomptés du projet et qui sont alignées sur le(s) propriétaire(s) de processus RH pour leur secteur.
- Organiser des réunions avec les partenaires afin de *recueillir et de documenter les besoins*.
- Effectuer *des recherches et des analyses* pour trouver des solutions et présenter ces solutions aux partenaires.
- Servir de *point de référence pour les questions* liées à leur domaine.
- Mettre en œuvre et obtenir l'approbation de la solution* proposée sélectionnée par les centres d'expertise.
- Effectuer des *changements de configuration* normaux et complexes dans le système de gestion d'information afin de soutenir les améliorations (processus d'affaires, règles d'affaires, changement de liste déroulante, etc.).
- Évaluer les nouvelles fonctionnalités* dès qu'elles sont disponibles et *proposer des recommandations* à la communauté.
- Consulter* les parties prenantes pour rassembler et documenter les exigences détaillées du système.
- Soutenir l'*exécution des tests*.
- Élaborer les conditions des tests* et les résultats attendus pour les tests de configuration du système et les tests d'acceptation par les utilisateurs.
- Participer aux séances de *formation continue*.
- Participer aux *rencontres hebdomadaires, mensuelles*.



## Profils professionnels

### Développeur Intégration: Rôles et responsabilités

- Développer et mettre en œuvre des *solutions d'intégration* entre divers systèmes internes et externes.
- Collaborer* étroitement avec les équipes des RH, de l'informatique et des finances afin de garantir l'échange et l'intégrité des données.
- Concevoir, mettre en œuvre et tester* des solutions d'intégration pour répondre aux exigences de l'entreprise et aux meilleures pratiques.
- Assurer la maintenance* des intégrations existantes, en veillant à ce qu'elles restent fonctionnelles et en les mettant à jour si nécessaire pour répondre à l'évolution des besoins.
- Travailler en étroite *collaboration* avec des partenaires externes, notamment des banques et des fournisseurs de prestations, afin d'établir des protocoles d'échange de données sécurisés et efficaces.
- Dépanner et résoudre tout problème* lié à l'intégration, en apportant un soutien rapide et en veillant à ce que les perturbations soient minimales.
- Se tenir au courant des dernières technologies, outils et tendances* en matière d'intégration et les mettre en œuvre, le cas échéant, afin d'améliorer les capacités d'intégration.
- Participer aux projets d'intégration, de leur lancement à leur achèvement, en *veillant à ce que les délais soient respectés* et à ce que les normes de l'université soient respectées.
- Évaluer et recommander* en permanence des améliorations aux processus et outils d'intégration, dans le but d'accroître l'efficacité et la sécurité des données.
- Veiller à ce que toutes les intégrations soient *conformes aux normes de confidentialité et de sécurité des données* établies par l'université et aux réglementations applicables.

*Nous avons actuellement environ 62 intégrations dans le système de gestion RH, utilisées pour les Avantages sociaux, la Rémunération, la Paie, le Recrutement, les Finances et la Gestion du capital humain. Je collabore avec de nombreux professionnels des autres équipes, dont du Bureau des Avantages sociaux, de l'Informatique, de l'Intelligence des affaires, de la Rémunération totale, avec l'architecte de solutions du système de gestion RH, la directrice adjointe de l'Intégrité des données et, bien-sûr, avec les membres de notre équipe SIRH.*



## Profils professionnels

### Spécialiste en Ressources humaines: Rôles et responsabilités

- Répondre aux *demandes d'information* de la communauté en fournissant des explications détaillées sur les processus, les politiques et les procédures concernant le personnel académique, administratif et de soutien.
- Effectuer des *transactions électroniques* et *conseiller* le personnel et les administrateurs sur *les procédures et l'accès à l'information électronique*.
- Traite les documents relatifs aux *avantages sociaux, aux pensions, à la paie, aux dossiers et à la rémunération*.
- Conserve et met à jour les dossiers et les fichiers. Trie, code, saisit et vérifie* les informations. Veille à l'*exactitude* et à l'exhaustivité des informations
- Fournit de l'aide pour remplir divers formulaires. Explique et démontre l'utilisation de systèmes d'information informatisés tels qu'un *système automatisé de modification des dossiers des employés*.
- Utilise l'équipement de bureau standard tel que l'*ordinateur* et le système téléphonique.
- Compétences organisationnelles* démontrées et capacité à effectuer plusieurs tâches à la fois.
- Capacité à *établir des priorités* et à respecter les délais.
- Capacité avérée à *transmettre et à recevoir clairement des informations*.
- Aptitude avérée à travailler dans un *environnement informatique* en utilisant le traitement de texte, les feuilles de calcul et le système de gestion des ressources humaines.



## Profils professionnels

### Formateur: Rôles et responsabilités

- Promouvoir, faciliter* des sessions de formation.
- Concevoir et améliorer le matériel de formation* dans une variété de formats, y compris des séances en classe virtuelle, des enregistrements vidéo.
- Participer à l'établissement des *exigences et des critères de conception* pour répondre aux besoins de formation des utilisateurs.
- Travailler efficacement et en collaboration* à tous les niveaux de l'organisation, par exemple avec les analystes fonctionnels, les experts en la matière, les autres parties prenantes et les utilisateurs, afin d'assurer la qualité.
- Participer aux *activités de suivi des utilisateurs* afin de garantir l'efficacité de la formation.
- Analyser les évaluations et le retour d'information des utilisateurs afin de *proposer des améliorations* opportunes au contenu et à la prestation de la formation.
- Participer aux *activités de gestion du changement organisationnel* telles que la planification organisationnelle, la structure et la répartition des tâches pour les départements/unités.
- Solides compétences en *communication*, y compris des compétences avancées en matière de *présentation et d'animation de groupe* à tous les niveaux du personnel.
- Une bonne *connaissance de l'environnement*, des facultés, des écoles, des départements et des unités.
- Capacité avérée à *analyser des informations, à résoudre des problèmes et à fournir des recommandations et des solutions*.
- Capacité avérée à *influencer les décisions de manière professionnelle et diplomatique* et à entretenir des relations de travail solides, cohérentes et positives.
- Engagé(e) dans le *développement professionnel et le maintien à jour des connaissances sur les meilleures pratiques*.
- Excellent sens de l'organisation et souci du détail*.
- Capacité démontrée à travailler dans un *environnement informatisé*.

L'article publié en 2022, par Chantal Tremblay, Université du Québec à Montréal et Bruno Poellhuber, Université de Montréal, dans la revue *Formation et Profession*, «portant sur les **compétences** du XXI<sup>e</sup> siècle, **numériques** et **informationnelles**, montre l'importance de leur développement chez les apprenants de tous les ordres scolaires. L'omniprésence du numérique dans les définitions de ces compétences dans la littérature suggère qu'elles sont interreliées.»

L'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques) :  
«**des aptitudes et des compétences** que les jeunes devront posséder pour être des travailleurs et des citoyens efficaces dans la **société de la connaissance du 21<sup>e</sup> siècle.**»  
(Ananiadou et Claro, 2009, p. 8).



Une question aujourd'hui pour l'

à venir...

**Le marketing des professions de l'information  
serait-il nécessaire, voire urgent?**

# Une réponse possible...

*La demande pour ces professions est réelle.*

*C'est un nouveau monde, un océan de possibilités de carrières stimulantes dans un secteur en pleine ébullition, mettant l'accent sur la formation continue, le développement de nouvelles compétences, ouvert aux personnes ayant des parcours académiques des plus divers.*

*La diversité contribue à la force de l'équipe.*

*Le défi est de définir les besoins, les rôles respectifs et, surtout, de bien les accompagner.*

*Oui, je pense que l'on devrait promouvoir davantage les professions de l'information afin de mieux arrimer les compétences avec les besoins dans les organisations.*

**Jean-Marc Ciot**

**Directeur**



## Sources consultées:

BERNERS-LEE, Tim with Mark Fischetti (1999). Weaving the web. HarperCollins Publishers.

MINZBERG, Henry (2023). Comprendre les organisations... enfin!. Éditions de l'Homme.

MINTZBERG, Henry (2014). Gérer dans l'action. Éditions Transcontinental.

RIVARD, Lucie et ROY, Marie-Christine (dir.) (2005). Gestion stratégique des connaissances, Presses de l'Université de Laval.

SALAÛN, Jean-Michel et ARSENAULT, Clément (dir.) (2009). Introduction aux sciences de l'information, Presses de l'Université de Montréal.

## Références accessibles en-ligne et sites web consultés:

[Association des professionnels de l'information et de la documentation \(2023\)](#)

[École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Université de Montréal \(2023\)](#)

[Fédération des milieux documentaires \(2023\)](#)

[Formation et profession \(2023\)](#)

[McGill News \(2023\)](#)

[RIVARD, L. et M.-C. Roy \(2010\). «Un cycle de rétention des connaissances pour combattre l'amnésie organisationnelle», \*Télescope\*, vol. 16, n° 1, p. 67-81 \(2023\)](#)

[Services d'information des Ressources humaines de l'Université McGill \(2023\)](#)

[TREMBLAY, Chantal et POELLHUBER, Bruno \(2022\). Analyse qualitative de référentiels de compétences du XXIe siècle, numériques et informationnelles : tendances mondiales observées. \*Formation et profession\*, 30\(2\), 1-26 \(2003\)](#)

## Remerciements



**Diana Dutton, Vice-principale adjointe, Ressources humaines**

**Jean-Marc Ciot, Directeur SIRH**

**Fabiana Rassier, Directeur Associé, Intégrité des données**

**Carine Ghosn, Directeur Associé, Solutions d'affaires**

**Nancy Brault, Gestionnaire, Formation et Gestion du changement**

**Maria Faria, Gestionnaire, Centre des services partagés**