

# Gestion des connaissances : de nouveaux outils pour répondre à de nouveaux enjeux

Autor(en): **Sanglard, Hervé**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Défis / proJURA**

Band (Jahr): **2 (2004)**

Heft 7: **Nouvelles technologies**

PDF erstellt am: **11.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-824146>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# Gestion des connaissances :

## de nouveaux outils pour répondre à de nouveaux enjeux

**La globalisation des échanges commerciaux ainsi que l'accroissement de la concurrence forcent les entreprises à offrir rapidement des produits et services innovants, moins chers, plus performants et plus fiables sur de plus grands marchés.**

**La connaissance et le savoir-faire sont devenus une part très importante du capital de l'entreprise qu'il convient de gérer convenablement pour conduire la stratégie et assurer l'opérationnel de toute entreprise.**

### Le flux d'information

Cette situation de concurrence extrême a une influence considérable sur l'organisation de l'entreprise et le flux d'information à l'intérieur de celle-ci et avec ses partenaires commerciaux.

1) Les relations entre les collaborateurs changent: l'organisation purement hiérarchique, bien que toujours nécessaire, tend à être supplantée par une organisation en groupes de travail constitués autour de projets orientés client et faisant interagir étroitement plusieurs départements et compétences. Ceci a un impact important sur la répartition du pouvoir de décision ainsi que sur les responsabilités des collaborateurs et occasionne une communication de type transversal croissante.

2) Les relations avec les clients et autres partenaires changent: les entreprises, afin d'être en mesure d'offrir des produits compétitifs, se recentrent sur leur métier de base et jouent l'effet du réseau avec leurs sous-traitants et fournisseurs. En outre, les entreprises soignent leurs clients, tentent de les fidéliser et doivent collaborer de plus en plus avec l'administration.

L'outil informatique tel qu'il est principalement utilisé à l'heure actuelle a sans doute permis de gagner une première bataille : celle de la faisabilité, de la productivité et de la qualité. En effet, comment développer, produire et vendre aujourd'hui une pièce d'horlogerie ou de mécanique complexe sans recourir à un tel outil? Avec l'effritement du secteur secondaire au profit des services, il semble qu'une autre bataille se livre désormais: celle de la maîtrise des flux d'information au sein de l'entreprise et entre les partenaires commerciaux.

### Trop d'information, tue l'information!

Qu'elle soit la réponse à un besoin, ou qu'elle ait créé de nouvelles opportunités, l'ap-

parition des technologies de l'Internet et de la communication (NTIC) permet d'envisager une nouvelle façon de gérer l'information. Par exemple, en ce qui concerne les services commerciaux, tous les processus pourront bientôt être traités de manière électronique: marketing, offre, commande, facture, contrôle des paiements. Pour parachever l'édifice, il ne manque plus que la reconnaissance par le législateur de la signature électronique. Dans quelques années au plus.

L'information est devenue une matière première au même titre que l'aluminium. Comme pour d'autres matières premières, elle est intéressante dans la mesure où il est possible de la transformer pour la valoriser. Le stockage de cette information ne suffit pas. Il convient de pouvoir l'organiser, la filtrer, la comparer, la mettre en relation et la traiter à des fins d'analyse fine. Aujourd'hui, le volume d'information électronique est tel que cela devient très difficile. Il faut sans cesse lutter contre la redondance et l'inondation d'information avec, en prime, l'impossibilité de déterminer à priori ce qui sera peut-être nécessaire.

### Des outils pour faciliter la communication interne et capitaliser les connaissances

Dérivés des sites Internet, de nouveaux outils informatiques facilitant la communication interne et transversale et la capitalisation des connaissances apparaissent.

### L'intranet, c'est quoi au juste?

Le terme d'intranet est galvaudé. Au sens premier, et pour les puristes, un intranet, ou portail d'entreprise, est un site Internet un peu particulier réservé à l'usage exclusif des collaborateurs pour le partage des informations internes à l'entreprise.

Par extension, et puisqu'il agit généralement comme le point d'accès unique à l'ensemble des ressources informatiques, le terme d'intranet est utilisé pour identifier les serveurs de fichiers et autres applications connectés et accessibles via le réseau local (LAN) de l'entreprise.

*Docteur en informatique de l'Université de Neuchâtel et consultant en informatique depuis 15 ans,*

### Hervé Sanglard

*(herve.sanglard@webexpert.ch) est membre fondateur et associé-gérant de la société WebExpert. Chef de projet, il est responsable du développement et spécialisé dans la conception et le déploiement d'intranet et sites internet ainsi que dans l'intégration de base de données.*

Par  
**Hervé  
Sanglard**

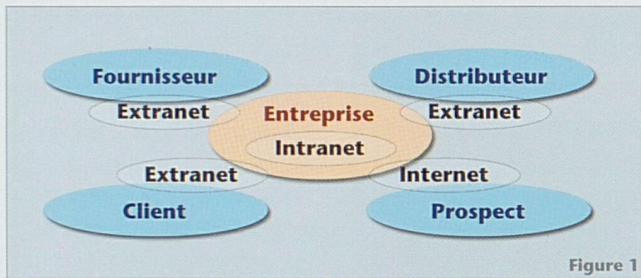
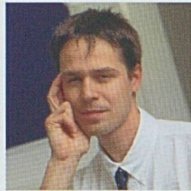


Figure 1

Afin d'être exhaustif, l'extranet est une autre variante de l'intranet (ou d'un site internet), plus ouvert, et dont les informations sont accessibles aux partenaires externes tels que clients, fournisseurs, sous-traitants, distributeurs, etc. (voir figure 1)

## Désignation des systèmes selon les cibles visées

Quoi que recouvre exactement la notion d'intranet, l'usage de cette technique développée initialement pour Internet procure les avantages suivants:

- facilité d'apprentissage en terme d'interface homme-machine grâce à l'utilisation d'une application universelle et multimédia: le navigateur;
- utilisation de standards (HTML, HTTP, ...) facilitant l'échange de données;
- déploiement facilité et moins onéreux grâce à l'architecture client-serveur;
- focalisation sur l'information et non pas sur la façon dont elle est structurée ou sur quel serveur elle est stockée physiquement (grâce au concept d'hyperlien).

## Constitution de la base de connaissances

Les fonctionnalités offertes par un tel outil sont nombreuses et diverses. Un intranet, aussi appelé portail d'entreprise, permet d'agir à la fois comme un point central donnant accès à toutes les autres sources d'informations et autorise chaque collaborateur, selon son rôle et ses attributions, à publier les informations sous forme de pages pouvant être utiles à d'autres. Ainsi, un tel outil permet d'améliorer sensiblement la communication interne, verticale et transversale ainsi que la capitalisation des connaissances afin, par exemple, d'éviter la fuite de know-how lors du départ d'un collaborateur ou en cas d'absence de ce dernier.

Un des atouts majeurs de l'intranet est de ne pas enfermer les informations dans des fichiers mais plutôt d'offrir une vue particulière de l'information selon l'intérêt de l'utilisateur (client, produit, ressources humaines...). Ceci peut être réalisé grâce à la possibilité de mettre en relation ces informations au moyen d'hyperliens et d'in-

dexer automatiquement les mots la composant afin de pouvoir effectuer par la suite des recherches par mot-clé. Aujourd'hui, en effet, à cause des outils classiques qui leur sont proposés, les utilisateurs ont tendance à créer des fichiers et à les déposer sur un serveur de fichiers selon leur propre logique de classement. Ceci conduit à une inefficacité certaine de la recherche d'information inhérente à la faiblesse de ce concept de classement vieillissant et élaboré naïvement par analogie à l'armoire du bureau, de ses classeurs et de ses fiches. Comment en effet retrouver un document précis parmi un million de fichiers classés dans plusieurs dizaines de milliers de dossiers et sous-dossiers organisés selon la logique propre de chaque collaborateur ou département sans solliciter l'aide de son auteur présumé?

## Convergence des technologies et intégration

Un autre avantage de l'intranet réside dans le fait que la technologie sous-jacente est relativement ouverte et standardisée et facilite l'intégration des différentes applications et données de l'entreprise. On citera, à titre d'exemple, le système de gestion de documents (GED), la gestion des contacts, les applications de gestion commerciale et de production (ERP), les modules de «reporting» et de suivi de client, etc.

Couplé à la messagerie, un système intranet permet d'en conserver les avantages tout en palliant à certaines de ses faiblesses. De manière générale, la messagerie est bien adaptée pour une communication directe, de collaborateur à collaborateur. En revanche, son utilisation n'est pas optimale dans le cas où une information doit être communiquée à un nombre variable de collaborateurs.

A cela s'ajoute le risque de perte d'information lié à ce

type d'outil. En effet, le volume d'échange de courriel est aujourd'hui tel que les messages peuvent échapper au destinataire final pour plusieurs raisons:

- mauvaise manipulation de la part de l'utilisateur, mauvais classement, effacement par erreur, courrier non relevé;
- redondance: copie de copie de copie de copie...;
- traitement automatique erroné: filtre anti-spam, antivirus, ...

En outre, les aspects de gestion de l'archivage et de traçabilité ne sont pas négligeables. Il est bien connu que la messagerie ne favorise pas une gestion correcte de cette problématique, surtout lorsqu'il s'agit de rechercher les informations contenues dans les messages.

## Perspectives

Les développements actuels permettent d'entrevoir ce que sera le système d'information de l'entreprise dans le futur: le mode d'emploi électronique de l'entreprise et le lieu virtuel où les projets pourront s'échafauder de manière collaborative.

Pour y parvenir, le parcours est encore semé d'embûches. La tradition de l'oral ainsi que la rétention volontaire d'informations posent des problèmes fondamentaux en terme de contribution généralisée et de collaboration. Plus encore que le choix des outils, le choix de spécialistes expérimentés est déterminant pour assurer la réussite de ce type de projet, stratégique pour l'entreprise. ■

## Références

**Vincent Alain,**  
*Concevoir le système d'information de l'entreprise, Les Editions d'Organisation, ISBN 2-7081-1529-4*

**Liataud Bernard,**  
*e-Business Intelligence, Turning Information Into Knowledge Into Profit, Mc Graw Hill, ISBN 0-07-136478-1.*