

Sommaire

Knowledge Management
[Quelle fonction pour mettre en oeuvre le management des connaissances](#)

Veille
[Un outil important pour la veille : Netchercheur](#)

Outils
[Outil de travail collaboratif, des opportunités dans l'open source](#)

Edito

Bonjour à tous,

Ce numéro de KnowledgeNews reprend notre format classique. Nous avons ainsi ce mois un article sur le KM, un autre sur la veille et un dernier sur leurs outils.

Le premier article fait le point sur les dispositifs organisationnels qui appuient la mise en oeuvre du management des connaissances dans les organisations.

Le second article présente une newsletter d'une grande qualité qui est en train de devenir un must pour tous les veilleurs et professionnels de l'information.

Le dernier article traite des logiciels open source de travail collaboratif qui se positionnent en véritable alternative aux logiciels commerciaux.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de KnowledgeNews.

L'équipe de KnowledgeConsult.

Quelle fonction pour mettre en œuvre le management des connaissances ?

Introduction

Avec les premières mises en place réussies du management des connaissances aux Etats-Unis sont apparues, à la fin des années quatre-vingt dix, les fonctions de Chief Knowledge Officer et de Knowledge Manager. A la suite, certaines sociétés européennes ont mis en place ces fonctions.

D'autres sociétés et parfois les mêmes ont créés des communautés de pratique avec leur dispositif organisationnel constitué de Sponsor, animateur et Gestionnaire de documentation.

La question qui s'est posée et se pose encore dans de nombreuses structures est de définir les attributions respectives des uns et des autres car tous sont impliqués dans la mise en œuvre du management des connaissances.

Communauté de pratique, animateur et sponsor

Les communautés de pratique sont des groupes de professionnels, de taille variable, qui travaillent ensemble, créent des pratiques communes, enrichissent leurs savoir-faire sur un domaine d'intérêt commun qui est l'objet de leur engagement mutuel.

Il peut exister des communautés de pratique d'acheteurs, de responsables de production, de commerciaux, de techniciens de maintenance...

Quelle que soit son périmètre, une communauté de pratique a besoin, pour fonctionner, de ressources internes et de d'un support externe. Pour ce qui concerne les ressources internes, la communauté de pratique doit disposer principalement d'un animateur, d'un Gestionnaire de la documentation. Le support externe doit principalement être fourni par un Sponsor.

De manière plus précise, l'animateur d'une communauté de pratique a pour rôle principal de :

- Définir et organiser les activités de la communauté,
- Gérer la vie quotidienne de la communauté,
- Entretenir les liens entre les différents membres,
- Dynamiser la communauté lorsque cela devient nécessaire,
- Représenter la communauté dans l'entreprise et à l'extérieur.

Au sein de la communauté, l'animateur s'appuie en règle générale sur un noyau de base de membres qui a pour vocation de soutenir l'animateur dans ses activités de gestion comme celles à caractère technique et donner un caractère collégial aux décisions qui sont prises concernant la communauté.

Dans ce dispositif, le Sponsor de la communauté doit :

- Agir comme champion de la communauté,

- Organiser l'appui de la communauté par les responsables fonctionnels,
- Trouver des solutions pour les conflits de priorités,
- Dynamiser le recrutement de nouveaux membres,
- Définir et coordonner l'allocation de ressources à la communauté,
- Piloter avec l'animateur les progrès de la communauté.

Dans cette société de taille moyenne, fournisseur d'équipements industriels et déployée à l'international, il existe une dizaine de communautés de pratique. Elles concernent la R&D, les achats, le marketing opérationnel, les ventes, la production, le service après-ventes.

Chacune possède un Animateur qui est un professionnel de la fonction. Elles se réunissent tous les six mois. Leur échanges sont supportés par un portail collaboratif et documentaire. Le Sponsor est soit le responsable d'un pays, soit le responsable corporate de la fonction considérée.

Elles ont de nombreux succès à leur actif. Un des derniers est celui d'une communauté de ventes spécialisée sur une famille d'équipements qui vient de réussir une grosse vente en Italie grâce à des commerciaux français et espagnols appartenant à cette communauté. En effet à travers les réunions de la communauté et grâce à la plateforme, les commerciaux italiens avaient pu bénéficier des savoir-faire de commercialisation des vendeurs français et espagnols sur le domaine d'activité très spécifique de ce client.

Chief Knowledge Officer et Knowledge Manager

Dans les sociétés où cette fonction a été créée, le Chief Knowledge Officer a principalement pour rôle de :

- Elaborer et mettre en œuvre la stratégie de gestion des connaissances,
- Définir et obtenir le budget pour la mise en œuvre du KM,
- Organiser avec les responsables fonctionnels la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie de gestion des connaissances,
- Être le champion du KM à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation,
- Piloter le déploiement opérationnel du management des connaissances,
- Appuyer le Knowledge Manager dans ses travaux quotidiens.

Quand à lui, le Knowledge Manager doit :

- Identifier des domaines où la mise en œuvre du KM serait d'un grand apport,
- Cadrer et piloter les projets de mise en œuvre de la gestion des connaissances,
- Supporter pratiquement les initiatives KM en cours,

- Gérer au quotidien le déploiement du management des connaissances,
- Benchmarker les pratiques et les outils utilisés au sein de l'organisation avec ceux d'autres sociétés,
- Réaliser une veille sur les technologies informatiques à fort potentiel KM,
- Promouvoir la culture KM.

Il s'agit très clairement de structures de support. Dans certaines organisations, la fonction de CKO n'a pas été mise en place et alors le Knowledge Manager reçoit certaines de ses attributions.

Il faut noter qu'avec le déploiement du management des connaissances, la fonction de Knowledge Manager est parfois prise en charge par des opérationnels en complément de leurs autres activités. Il peut s'agir d'ingénieurs de R&D, de qualitatifs, d'acheteurs... Ils apportent alors une connaissance du métier et de ses problématiques de gestion des connaissances irremplaçable.

Dans la société de l'exemple précédent, il n'y a pas de Chief Knowledge Officer, Il existe un Knowledge Manager. Appuyé par la direction générale, il est à l'origine des communautés de pratique. Il a identifié qu'elles devaient être les communautés pilotes et a supporté leur mise en œuvre. Puis il a appuyé pratiquement la généralisation des communautés de pratique. Il intervient toujours auprès de celles-ci comme agent transversal de support en fournissant conseil et formation.

Par ailleurs, il prépare un projet pour la réalisation d'un livre de connaissances sur les traitements de surface et travaille avec le service informatique pour la réalisation d'un pilote sur un logiciel de webconferencing. De plus, il est très impliqué dans un club de knowledge managers qui développe échanges et comparaisons sur la mise en œuvre du KM.

Conclusion

Au final, le dispositif organisationnel des communautés de pratique, Animateur et Sponsor, se positionne dans une perspective opérationnelle de gestion des connaissances et celui de Knowledge Manager et parfois de Chief Knowledge Officer dans une perspective nettement fonctionnelle, le support au déploiement et à la mise en œuvre du management des connaissances.

Denis Meingan
denis.meingan@knowledgeconsult.com

Un outil important pour la veille : Netchercheur

Netchercheur, c'est quoi ?

Née en avril 2004, Netchercheur est une lettre mensuelle consacrée à la recherche d'information et à la veille. Elle se veut à cent pourcent pratique loin des concepts coupés des réalités.

Chaque mois, Netchercheur traite les sujets suivants :

- L'actualité de la recherche sur Internet et des systèmes d'information
- Des dossiers de fonds pratiques
- Des méthodes détaillées et opérationnelles
- Des tests de logiciels pour optimiser ses recherches et ses veilles
- Des outils pour exploiter le web invisible
- Des procédures pour concevoir des veilles systématiques
- Des solutions pour mieux gérer son intranet et son information interne

Par exemple, le dernier numéro a présenté la guerre des moteurs de recherche, analysé de manière détaillée trois métamoteurs, étudié la stratégie des moteurs thématiques, examiné la dynamique des forums de discussion et fourni 4 pages d'actualités quasi-confidentielles.

Chaque numéro de Netchercheur fait 24 pages. La newsletter est éditée 11 mois par an. La parution est réalisée à la fin du mois

Netchercheur a obtenu dès le deuxième numéro un numéro de commission paritaire. De plus, Netchercheur est enregistré auprès de la Bibliothèque Nationale de France (BNF).

Il s'agit donc d'un vrai titre de presse.

Premiers succès

Lancé confidentiellement en avril dernier, Netchercheur connaît un succès croissant auprès des professionnels. Près de 800 personnes ont demandé le dernier numéro et les abonnements papier se multiplient. Les premiers retours indiquent que la ligne rédactionnelle est appréciée : pratique et critique.

Netchercheur est indépendant des éditeurs et ne privilégie aucun logiciel. Par exemple, si des logiciels présentés comme des solutions miracles exigent des journées entières de paramétrages sans que la qualité ne soit au rendez-vous, Netchercheur l'indiquera. Plus généralement, Netchercheur considère que chaque outil répond à un besoin qui peut ne pas être adapté aux exigences spécifiques d'une entreprise, ce n'est pas pour autant que l'outil n'a pas de valeur.

Fort de son succès, Netchercheur va organiser une première rencontre début 2005 pour accroître son réseau de collaborateurs et initier une dynamique d'échange.

Pour qui ?

Destiné à un public professionnel, Netchercheur intéressera en premier lieu les documentalistes, les journalistes, les veilleurs, les analystes et les praticiens de l'intelligence économique. Cette lettre sera un outil précieux pour tous les autres professionnels en prise quotidienne avec l'information : chercheurs, ingénieurs, avocats, responsables marketing et plus largement les décideurs.

Au-delà de l'information, Netchercheur aborde chaque mois les problématiques d'entreprise dans la rubrique Système d'information. A l'heure où les volumes d'information explosent, les sociétés sont de plus en plus en proie au fléau de la surinformation. Les pertes en terme de productivité sont énormes : plusieurs heures par semaine. En interne, des semaines entières – cinq d'après un récent sondage - sont perdues chaque année à rechercher de l'information. Face à cet écueil, des outils améliorent la gestion. Pas seulement les moteurs de recherche pour Intranet mais aussi des logiciels de visualisation, de classification automatique et d'extraction de connaissances facilitent grandement l'accès aux données internes. Ces dernières répondent à plus de la moitié des besoins de l'entreprise.

Le choix d'un outil pour améliorer son information interne ne dépend pas uniquement des fonctionnalités proposées. Il faut aussi s'assurer de la pérennité de l'éditeur, maîtriser les différentes technologies existantes. Le numéro 3 a fourni une grille d'analyse contenant plusieurs dizaines de critères.

Devant son succès, il faut indiquer que Netchercheur prévoit encore d'augmenter sa pagination dans les prochains numéros: 14 pour le premier numéro, 24 aujourd'hui et bientôt 32 pages.

A titre d'exemple, la rubrique Système d'Information sera sensiblement renforcée avec des retours d'expériences en entreprise, des cas d'école et des fiches technologiques.

Par qui ?

L'aventure Netchercheur s'appuie sur une équipe soudée de professionnels de la veille et de l'information. Depuis le numéro un, quatre personnes composent l'ossature de la rédaction à laquelle s'ajoutent de nouveaux collaborateurs de plus en plus nombreux.

Tout ce réseau est coordonné par Emmanuel CHANIAL, rédacteur de la lettre d'information. Il s'appuie sur huit ans d'expérience dans le domaine de la veille et la recherche d'informations. Longtemps collaborateur de Veille Magazine, il a contribué à plusieurs titres de la presse informatique.

Par ailleurs, il a réalisé des mises en œuvre opérationnelles de la veille dans les entreprises. Récemment, il a conduit une mission de 18 mois dans une société de sécurité internationale qui lui a permis de construire et de faire fonctionner une cellule de veille de A à Z.

En parallèle de Netchercheur, le rédacteur en chef est très impliqué dans des activités opérationnelles de veille. A ce titre, il a effectué plusieurs missions d'analyse dans différents pays et notamment au Japon.

Le site de Netchercheur est : www.netchercheur.com, il vous permettra de télécharger le numéro un de la newsletter et vous fournira toutes les informations sur les conditions d'abonnement. Allez y vous serez certainement intéressé..

Denis Meingan
denis.meingan@knowledgeconsult.com

Introduction

Né il y a une vingtaine d'années avec le projet GNU (GNU's Not Unix) initié par Richard Stallman, l'open source jouit à l'heure actuelle d'un véritable engouement tant auprès des institutions publiques que des entreprises du secteur privé. Il est vrai que le contexte actuel est particulièrement favorable au développement de l'open source :

- rationalisation des infrastructures dans de nombreuses entreprises afin d'en réduire les coûts et d'en faciliter l'exploitation,
- volonté de modernisation des outils de l'administration grâce à Internet,
- engagement fort des institutions publiques dans le mouvement open source,
- prise de conscience collective d'une trop forte dépendance vis-à-vis de quelques éditeurs dominants.

Mais le contexte n'est pas le seul élément qui a permis aux logiciels open source d'obtenir un tel succès en entreprise. En effet, la proposition de valeur des logiciels open source permet de les positionner en alternative sérieuse aux produits commerciaux du marché. Aujourd'hui, personne ne conteste la fiabilité de certains logiciels open source comme par exemple le système d'exploitation Linux.

Plus fiables, plus simples et moins coûteux que leurs homologues commerciaux, les logiciels open source ont de quoi séduire les entreprises les plus réticentes. D'autant plus qu'un certain nombre de prestataires de services spécialisés se sont organisés de manière à offrir un accompagnement équivalent à celui des grands éditeurs.

Mais la maturité des logiciels open source est très variables suivant le type d'outils considéré. En effet, alors que les outils d'infrastructure sont techniquement au point et n'ont rien à envier à leurs concurrents commerciaux, il n'en est pas forcément de même pour les logiciels applicatifs.

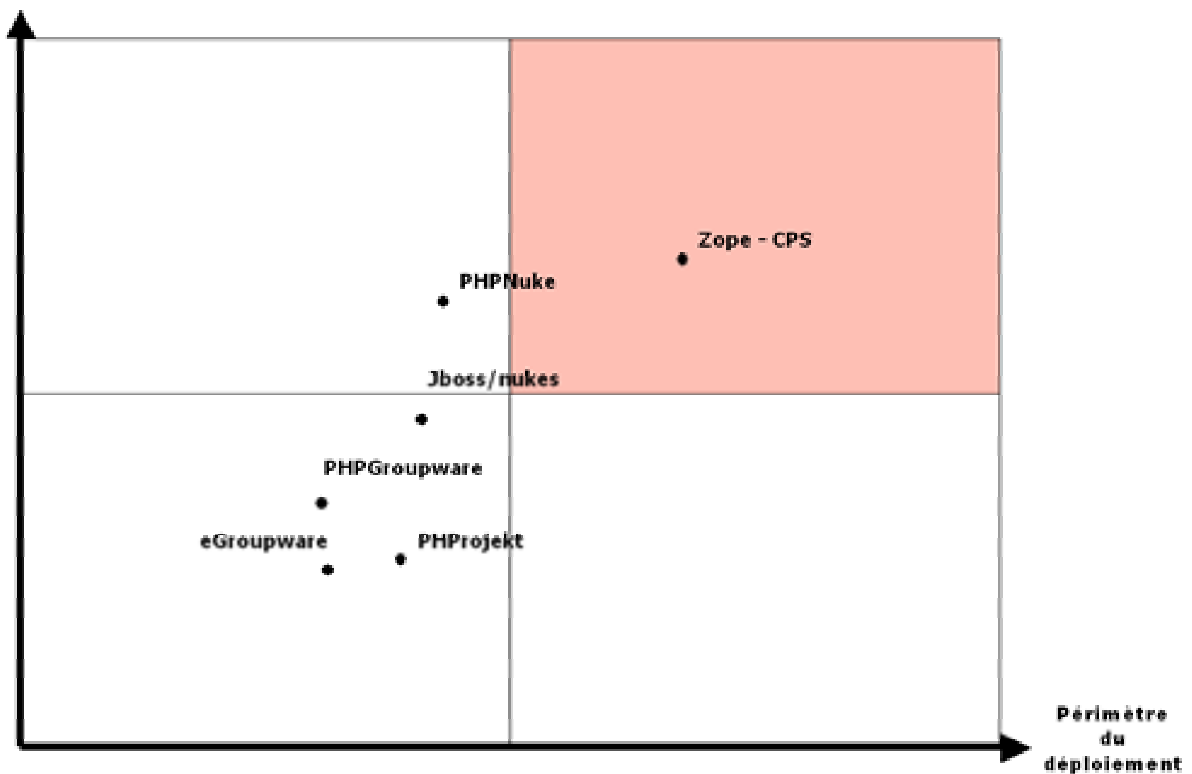
Malgré cela, parmi ces logiciels applicatifs, un certain nombre d'outils open source dédiés au travail collaboratif commencent à présenter des fonctionnalités intéressantes qui pourraient convenir à des entreprises désireuses de se lancer dans ce mode de travail en groupe.

Malheureusement, la multitude de projets auquel s'ajoute la grande diversité de leur qualité n'engagent pas les entreprises à prendre le temps de regarder l'ensemble des logiciels open source de travail collaboratif disponibles et dignes d'intérêts. Pour cette raison, nous allons vous présenter les logiciels qui nous semble présenter le plus d'intérêts pour une entreprise qui souhaite s'engager dans le travail collaboratif.

Espaces de travail collaboratif open source

Sur le marché de l'open source, toutes les catégories d'outils de travail collaboratif ne sont pas représentées, du moins en ce qui concerne les outils matures. Aussi ne seront présentés dans cet article que les espaces de travail collaboratif .

Diffusion du logiciel



Ces outils permettent de créer très simplement des espaces de travail facilitant le partage de documents et la gestion de tâches pour la réalisation de projets (tels que les outils à vocation commerciale QuickPlace, eRoom, etc.). Ils permettent également une gestion avancée des membres des différents groupes et espaces de travail collaboratif. Enfin, certains offrent des fonctionnalités de bureau virtuel permettant aux membres de gérer leurs informations personnelles.

Egroupware

www.egroupware.org

Utilisant le langage PHP, eGroupware se présente comme une solution professionnelle intéressante pour gérer de petits groupes de travail. D'une installation relativement complexe, cette solution offre de très nombreuses fonctionnalités : e-mail, agenda, carnet d'adresses, base de connaissances, forum de discussions (Fudforum), gestion de projet, sondage, gestion de contenu (SiteMgr), wiki.

JBoss - Nukes

www.jboss.org/products/nukesjbossJBoss

Nukes est une solution qui repose sur le serveur d'application JBoss. Cette solution offre des fonctions avancées de sécurité et de gestion des groupes d'utilisateurs. Par ailleurs, JBoss dispose de nombreux modules permettant d'ajouter facilement de nouvelles fonctionnalités à la plateforme de travail collaboratif.

Phpgroupware

www.phpgroupware.org

Utilisant le langage PHP, PHPGroupware offre des fonctionnalités intéressantes pour la gestion de petits groupes de travail : e-mail, chat, forums, notes, agendas, gestionnaire d'applications, etc. Cette solution repose sur un mode de fonctionnement par plugins et propose des API complètes offrant ainsi la possibilité de concevoir très facilement ces propres applications.

PHProjekt

www.phprojekt.com

PHProjekt offre de nombreuses fonctionnalités allant bien au-delà du simple outil de messagerie et d'agenda partagé : gestion de projets et échéancier, forums, import-export de fichiers, chat, wiki, etc. Point important, cette solution dispose d'une documentation en français. Malheureusement, PHProjekt possède une interface par défaut qui n'est pas très conviviale.

Zope CPS (en fait Nuxeo Collaborative Portal Server)

www.nuxeo.com

Zope (www.zope.org) n'est pas à proprement parler un logiciel de travail collaboratif. Zope est en fait une plateforme, un serveur d'application pour être précis, sur la base de laquelle il est possible de développer des fonctionnalités avancées de travail collaboratif. Suivant cette logique, de nombreux modules ont été développés : gestion de contenu, portail, travail collaboratif, e-commerce, etc. Parmi les modules les plus aboutis, Nuxeo (www.nuxeo.com) a développé une extension de Zope dédié au travail collaboratif, Nuxeo CPS (Collaborative Portal Server). Parmi les fonctionnalités remarquables de cette plateforme, nous pouvons citer : la gestion documentaire, la gestion complète du cycle de publication, le partage d'espaces de travail collaboratif, la gestion des accès basée sur des rôles, le versionning, la gestion des méta-données, la recherche multicritères, etc.

Conclusion

Même si les outils open source encore du chemin à parcourir avant de pouvoir offrir la même robustesse et la même richesse fonctionnelle que les logiciels propriétaires de KM et de travail collaboratif, ils offrent une réelle opportunité aux entreprises qui souhaitent tester l'utilisation d'une plateforme de KM ou de travail collaboratif à moindre frais.

En effet, face à des solutions propriétaires dont le coût moyen d'acquisition tourne autour de 50.000€, les logiciels open source, dont le coût d'acquisition est proche de zéro, ne peuvent que séduire les entreprises et les inciter à initier des projets pilotes au sein de leur organisation.

Dans le cadre de son Institut, KnowledgeConsult étudie particulièrement les technologies, fonctionnalités, implémentations et usages des logiciels libres dédiés au KM, au travail collaboratif et à la veille.

Pour obtenir plus d'informations sur cette activité, vous pouvez contacter KnowledgeConsult.

Gilles Balmisse

gilles.balmisse@knowledgeconsult.com

(c) KnowledgeConsult 2004