



Messagerie : halte au feu!

dossier

management

Une nouvelle ère pour la gestion de la connaissance

Au cœur des applications de travail de groupe, la messagerie électronique s'étoffe de nouveaux outils pour évoluer vers la gestion de la connaissance. Pour l'heure, ces solutions foisonnent sans pour autant couvrir tous les besoins.

On oublie trop souvent que le rôle de la messagerie ne se borne pas à l'échange de messages. De plus en plus d'entreprises sont en effet conscientes que les informations échangées constituent un capital important pour leur réactivité, leur compétitivité et surtout leur capacité d'innovation. Innovation qui, à en croire Christophe Toulemonde, directeur technique de Meta4 (éditeur de logiciels de gestion de la connaissance) est devenue critique : «*Nous passons de l'ère des gains de production, et donc des PGI, à celle de l'innovation*». Cette capacité à innover n'est possible que si l'entreprise s'engage sur la voie d'une meilleure organisation et gestion des ressources humaines, de façon à recueillir toutes les idées et à capitaliser sur ce qui est déjà acquis. Après une première vague d'outils visant le partage des ressources et l'organisation du travail de groupe, dont la messagerie constituait déjà le cœur, on assiste aujourd'hui à l'essor de nouvelles solutions entièrement destinées à la gestion des connaissances, où la messagerie cohabite avec les moteurs d'indexation, de workflow ou encore avec les portails.

DU GROUPEWEB À LA GESTION DES CONNAISSANCES

«*Le capital intellectuel d'une entreprise est porté par les hommes*, estime François-Xavier Lemaire, directeur des opérations de la banque d'affaires Netscapital. *On ne peut donc pas découpler les hommes des informations lorsque l'on veut mettre en place une politique de gestion de la connaissance.*» Là où les outils de travail de groupe se contentent de proposer des bases documentaires ou des répertoires partagés pour favoriser un meilleur accès aux informations, les solutions de gestion de la connaissance associent la gestion des compétences à celles des informations. Ainsi, Exchange 2000 de Microsoft s'est doté d'une technologie de stockage (WebStore) qui s'appuie sur le langage

XML pour indexer des documents non structurés, dont les courriers électroniques et leurs pièces jointes. Sur les traces de Lotus, WebStore favorise ainsi la constitution de bases documentaires dont les ressources sont identifiées par des URL, y compris pour les messages électroniques. Poussant le concept plus loin, Discovery de Lotus, pièce fondamentale du projet Raven dédié à la gestion de la



Laurent Heslault Directeur de la technologie / Lotus

Polar Lys communique en visioconférence depuis le pôle nord

Créée par Frédéric et Pierre Vernay, deux passionnés du Grand Nord spécialisés dans la photographie et la réalisation de films documentaires, l'association Polar Lys organise des expéditions au nord du Canada. Cette année, pour la première fois, elle propose aux utilisateurs d'Internet, et notamment à l'association des Enfants de l'hôpital avec qui elle partage un contact très étroit, de suivre l'expédition par visioconférence. Deux fois par semaine, Frédéric et Pierre Vernay se connectent depuis les plaines glacées au serveur de visioconférence Sametime de Lotus, situé à Paris, et communiquent ainsi avec leurs internautes. «*Cela prouve que même dans des conditions extrêmes, par -30°, il est toujours possible d'établir des contacts riches*, souligne Laurent Heslault, directeur de la technologie chez Lotus (partenaire officiel de l'expédition), en charge du projet à Paris. *Avec pour tout équipement un ordinateur portable, une webcam et un accès par téléphone satellite.*» Si Laurent Heslault met en avant l'architecture matérielle qui, effectivement, ne nécessite pas d'équipement sophistiqué, il reconnaît toutefois que le coût de la communication reste prohibitif : «*il faut compter 30 € par minute (200 F). Mais pour une expédition de ce type qui repose beaucoup sur le sponsoring, le coût est amorti : le site reçoit énormément de messages et les enfants adorent ces échanges visuels.*»



connaissance, offre même la possibilité de déduire les compétences de chaque employé d'après les messages qu'ils échangent avec d'autres ou les sites qu'ils consultent régulièrement. L'objectif n'est pas d'espionner les faits et gestes de chaque collaborateur, même si dans les faits on s'en rapproche, mais de concevoir dynamiquement un annuaire recensant toutes les expertises dans l'entreprise, et ainsi de faciliter le travail de chacun. Dès qu'une personne rencontre des difficultés sur une tâche, il lui suffit de faire appel à l'annuaire afin de trouver quelqu'un pour l'aider. Chez Microsoft comme chez Lotus, de nombreux outils sont venus se greffer autour de la messagerie, tels que la messagerie instantanée (*chat*) ou des serveurs de conférence. La brique finale proposée par les 2 concurrents est un portail, baptisé K-station chez Lotus et SharePoint Portal chez Microsoft, destiné à conserver et à faire circuler l'information au sein d'une entreprise. Ces 2 acteurs dominants du marché de la messagerie ne sont pas mieux lotis que leurs concurrents, à en croire Jean-Louis Bernard, p-dg de FRA (SSII spécialisée dans les applications de gestion de la connaissance): « *Aucun outil sur le marché ne couvre un cycle complet allant de la conception des informations à leur diffusion. Il faut procéder par assemblage de briques, dans un secteur qui foisonne de produits.* » Un problème somme toute mineur comparé au tollé que soulèverait la mise en place d'une politique de gestion de la connaissance, comme le souligne Joël Frigière, chargé de mission management des connaissances d'Usinor: « *La gestion de la connaissance, c'est 90% de problèmes humains et 10% d'outils.* »

UNE GESTION HUMAINE DIFFICILE

Tous les outils du monde n'obligeront pas, en effet, un employé à partager son expertise quand domine le principe que partager son savoir signifie perdre sa valeur ajoutée. Et donc se mettre dans la position d'être remplacé à tout moment. Tous les responsables de projet confirment pourtant qu'aucun projet de gestion de la connaissance n'a pour objectif la réduction des postes. « *C'est un problème culturel, affirme François-Xavier Lemaire de Netscapital. Il faut démystifier l'imaginaire autour de l'information et faire comprendre aux individus que c'est leur capacité à apprendre qui fait leur valeur ajoutée et non pas uniquement ce qu'ils savent déjà.* ». Avant d'entreprendre de tels projets, il est donc préférable de passer par une phase de sensibilisation pour rassurer les individus, puis d'adopter une méthodologie de déploiement qui tienne compte des réticences. Ainsi, plutôt que de voir grand, il convient de



Cyril Drouin Directeur des systèmes d'information / Sebo.com (réseau d'importation et de conseil en objets promotionnels)

L'offre packagée de Lotus limite les problèmes de compatibilité

Ne comptant qu'une quarantaine d'employés, Sebo.com n'en est pas moins une société internationale avec des bureaux à Hong Kong, Shenzhen (Chine), Dhaka (Pakistan) et Paris. Pour optimiser les échanges entre ses différentes entités, elle a délaissé ses outils initiaux (la base de contacts Act de Symantec et le client de messagerie Microsoft) pour Domino de Lotus. « *Nous avons conçu un système d'information qui répond à différentes problématiques : synchronisation de nos données, communication électronique, ouverture Java/XML afin de faciliter l'interfaçage de notre système avec ceux de nos partenaires, notamment dans le cadre de la logistique... Nous sommes une petite société. Nous n'avons pas les moyens ni l'envie de nous lancer dans une vague d'intégration d'outils. Sans compter qu'un système s'appuyant sur l'agrégation de différentes solutions implique des compétences multiples au sein de l'entreprise.* » Domino a donc été retenu principalement pour son offre packagée qui couvre tous les besoins de Sebo.com. Mais pas seulement, comme le souligne Cyril Drouin : « *Nous utilisons souvent les outils de travail collaboratif, notamment les forums qui nous servent de base de discussion dans le cadre de la formation à distance. Enfin, Domino gère plusieurs langues dont les caractères chinois, ce qui dans notre cas était indispensable.* »

procéder par petites étapes afin de livrer les outils rapidement. Chaque employé pourra ainsi se rendre compte par lui-même de la réalité des objectifs poursuivis. D'autant plus que, comme le souligne Renaud Finaz de Villaine, directeur de la communication au sein de Valoris, « *la gestion de la connaissance pour tous, ça ne marche pas ! Aucun projet ne fonctionne à l'échelle de l'entreprise. Les individus ne communiquent que s'ils sont placés dans un contexte où leur expertise est reconnue par des confrères avec qui ils ont des choses à partager.* »

Principales fonctions intégrées

Éditeur	Produit principal de la gamme	Recherche avancée (indexation)	Gestion des compétences	Outils de travail de groupe*	Prix indicatifs
Actsem	OpenPortal	Oui, très innovant	Oui	Oui	À partir de 76 220 € pour le serveur (500 kF) + 0,38 € /utilisateur/jour
Autonomy	Enterprise Portal	Oui	Non	Non	À partir de 99 090 € (650 kF) pour 250 utilisateurs
Hummingbird	Fulkrum	Oui	Partielle	Oui	Non communiqué
Hyperwave	Hyperwave Information Server 5	Oui	Oui	Oui	À partir de 530 € (3 475 F) par utilisateur pour 200
Meta4	KnowNet	Non	Très poussée	Oui	À partir de 175 € (1 150 F) par utilisateur pour 200
Open Text	Livellink	Oui	Oui	Oui	305 à 915 € par utilisateur selon la configuration (de 2 000 à 6 000 F)
Verity	Information Server	Oui	Non	Non	À partir de 9 910 € (65 kF) pour le serveur ; licence : N

* Workflow, gestion des versions de documents, etc.

Tableau conçu d'après le livre blanc publié par la société FRA [fra.fr/Offre/Detail/Conseil/KW/KNL_WP.html]