

Avant-propos

Objet du présent ouvrage

Derrière sa relative simplicité, le titre de cet ouvrage, *Gestion des connaissances*, soulève la question délicate suivante: qu'est-ce que la connaissance?

Il serait présomptueux de penser qu'il est possible de définir ce terme en quelques lignes. Depuis de nombreux siècles, philosophes et autres intellectuels alimentent un débat passionné sur les origines et la nature profonde de la connaissance.

Pour la bonne compréhension de l'objet du présent ouvrage, nous allons évoquer quelques-unes des caractéristiques de la connaissance créée, partagée et utilisée au sein de l'entreprise.

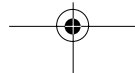
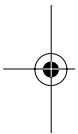
Première caractéristique remarquable de la connaissance, sa *nature*. Celle-ci se présente sous deux formes:

- une forme tacite; c'est la connaissance détenue par les individus, difficilement formalisable et transmissible. Ce sont les compétences, l'intuition, les savoir-faire, etc.;
- une forme explicite; c'est la connaissance formalisée et transmissible sous forme de documents.

Intimement liée aux collaborateurs qui la détiennent, la connaissance tacite est la forme de savoir la plus répandue dans les entreprises. On admet communément qu'elle représente de 85 à 90% de la connaissance globale d'une organisation.

Toutefois, nous nous intéresserons plus particulièrement dans cet ouvrage à la connaissance explicite et aux outils qui permettent de la gérer pour deux raisons essentielles.

À l'heure actuelle, les technologies ne permettent pas de gérer la connaissance tacite dans sa globalité. Cependant, cet état de fait ne représente pas un handicap majeur pour la mise en place d'une démarche de gestion globale des connaissances. Uniquement détenue par les collaborateurs, cette forme de connaissance ne doit pas être gérée par le seul système d'information. L'intervention de la machine pour transmettre un savoir-faire n'est pas toujours judicieuse si l'on souhaite exploiter au mieux ce savoir. En effet, la communi-





Avant-propos

cation entre individu est véhiculée par un ensemble complexe de signaux qui vont bien au delà du discours (gestuelle, attitude, etc.).

Cependant, grâce aux connaissances explicites et surtout aux technologies les manipulant, nous pouvons faciliter l'utilisation et la mobilisation des connaissances tacites de l'entreprise. Par exemple, les techniques de *profiling*, qui sont fondées sur l'exploitation des savoirs explicites, sont utilisées par les outils de localisation d'expertises pour rechercher et contacter les experts d'un domaine dans le but d'échanger les connaissances tacites qu'ils possèdent avec le plus grand nombre.

Les connaissances explicites se présentent généralement sous la forme de documents réutilisables, pour la plupart des documents écrits. Ceux-ci se retrouvent dans l'entreprise sous la forme d'études, d'e-mails, de rapports, de journaux ou encore de questionnaires de satisfaction clients.

De nombreux outils et de nouvelles approches émergent en permanence pour permettre de gérer cette information: moteurs d'indexation, agents intelligents, outils de catégorisation, outils de cartographie des connaissances, etc. Cette offre pléthorique, qui rend le marché un peu plus confus chaque année, ne facilite pas le choix d'outils pour satisfaire un besoin particulier.

Comment faire de la veille sur Internet de manière efficace? Doit-on utiliser des moteurs de recherche? Des outils de catégorisation? Des outils de cartographie des connaissances? Des agents intelligents? Tous ces outils peuvent satisfaire la problématique de veille, mais leurs fonctionnalités, bien que très proches, peuvent donner des résultats totalement différents et parfois contradictoires.

Le marché des solutions de gestion des connaissances explicites est extrêmement riche et dynamique. Il est devenu nécessaire de faire un point sur ce domaine et de dresser un panorama des différents termes, concepts, technologies et applications utilisés.

Deuxième caractéristique essentielle de la connaissance: sa *dissémination* dans l'entreprise.

Depuis quelques années, la restructuration des organisations a donné aux collaborateurs une plus grande autonomie. De ce fait, il leur est devenu très difficile d'acquérir une vision claire de l'ensemble des sujets abordés au sein de l'entreprise, des compétences mises en jeu et des hommes qui y sont rattachés. De nombreuses connaissances sont créées dans divers départements de l'entreprise sans que l'ensemble des collaborateurs en aient été informés.

Améliorer l'accès et par conséquent permettre une meilleure mobilisation des savoirs est devenu un enjeu majeur pour les entreprises. Ce guide se propose de dresser un panorama des solutions dédiées à la gestion des connaissances que l'on nomme aussi très souvent *knowledge management*.





Il accorde une plus grande importance à la nature explicite des connaissances qui est au cœur de l'approche technologique du knowledge management. Il met l'accent sur les besoins quotidiens des entreprises en matière de recherche d'information, de personnalisation et de collaboration. Une place particulière est réservée aux techniques fondamentales que sont le traitement automatique du langage, le *text mining*, l'indexation ou encore les techniques dites de *profiling*.

À qui s'adresse cet ouvrage ?

Cet ouvrage s'adresse à toute personne concernée par la mise en place d'une démarche de gestion des connaissances vue d'un angle informatique:

- directeur des systèmes d'information;
- responsable intranet;
- responsable de la cellule documentaire;
- veilleur;
- consultant;
- maître d'ouvrage.

D'une manière générale, toutes les personnes travaillant dans des organisations manipulant des données textuelles sont susceptibles d'être intéressées par l'ouvrage.

Comment lire cet ouvrage?

Afin de présenter au mieux les outils et les applications de la gestion des connaissances, cet ouvrage est divisé en cinq parties.

Partie 1 — La gestion des connaissances

Après avoir défini les notions de donnée, d'information et de connaissance, cette première partie s'attache à donner une vision générale de la problématique de gestion des connaissances en entreprise.

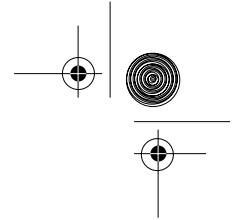
Partie 2 — Les technologies au service de la gestion des connaissances

De nombreuses technologies rendent possible une gestion informatique du knowledge management. L'importance des connaissances explicites dans la mise en place technologique d'une gestion des connaissances est mise en avant dans cette seconde partie.

Partie 3 — Gérer la connaissance explicite

La troisième partie est entièrement consacrée aux outils et applications permettant de manipuler et d'exploiter l'information textuelle, forme la plus courante des documents formalisant la connaissance explicite.





Avant-propos

Partie 4 — Portail de knowledge management

Le concept de portail est au cœur des systèmes informatiques de gestion des connaissances. Après avoir abordé d'une manière générale la notion de portail d'entreprise, cette quatrième partie se concentre sur les portails de knowledge management et ses différentes fonctionnalités: recherche d'information, personnalisation et collaboration.

Partie 5 — Applications

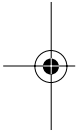
Enfin, nous terminerons par deux applications concrètes liées à Internet. D'une part, la veille, application tournée vers des besoins interne à l'entreprise. Et d'autre part, la gestion de la relation client, fonction dédiée aux clients de l'entreprise.

Chaque partie peut être lue indépendamment, toutefois, si le lecteur souhaite avoir une vision d'ensemble des aspects informatiques d'une démarche de knowledge management, la lecture de l'ensemble des chapitres est vivement conseillée.

Site web compagnon de l'ouvrage

La lecture de cet ouvrage peut se poursuivre sur Internet avec le site compagnon de l'ouvrage: <http://kmcenter.free.fr>.

Vous pourrez y trouver des informations relatives aux outils présentés dans cet ouvrage (éditeurs de logiciels, produits, etc.), ainsi que des documents complémentaires.





Remerciements

Il est difficile de citer l'ensemble des personnes qui ont contribué de près ou de loin à cet ouvrage. Son contenu est le fruit d'échanges et de rencontres avec de nombreuses personnes qu'il serait difficile de citer de manière exhaustive.

Cependant je tiens à remercier tout particulièrement Dominique Dutoit, gérant de la société Memodata. Les nombreux échanges que nous avons pu avoir ont été pour moi aussi instructifs que plaisants. Sans sa passion communicative, je n'aurais probablement jamais écrit cet ouvrage.

Merci aussi à Jean-Pierre Legrand qui m'a offert la possibilité de travailler sur le traitement automatique du langage écrit et oral au sein de Paribas.

Je tiens à remercier André Carboulet et Denis Carvin pour m'avoir ouvert les portes de la société Semantia.

Je souhaite également associer à ces remerciements mon éditeur pour son aide et sa confiance initiale.

Enfin, derniers remerciements, mais non les moindres, aux personnes qui m'ont consacré beaucoup de temps, notamment lors de la relecture du manuscrit, et à ma sœur, Pascale, pour sa présence si précieuse. Sa patience, son dévouement et sa gentillesse sont autant de qualités qui forcent mon admiration. Merci à Karima et Stéphane pour leur gentillesse et la qualité de leurs commentaires, ainsi qu'à Valérie et Xavier, pour leurs conseils avisés, leur soutien et leur amitié qui constituent une véritable richesse.

