

ANALYSE D'OUVRAGE

Par Julien DUTREUIL

A propos du livre :

**GESTION DES CONNAISSANCES :
OUTILS ET APPLICATIONS DU KNOWLEDGE MANAGEMENT***

Gilles Balmissé

Une information est l'association d'une donnée et d'un contexte. Nécessairement tournée vers l'action, une connaissance est la combinaison d'une information et de son utilisation. Un ensemble de connaissances est un savoir-faire et un ensemble de savoir-faire sur un même domaine crée une expertise.

Les connaissances explicites représentent moins de 15 % de l'ensemble des connaissances d'une entreprise. Les autres connaissances, tacites, sont généralement plus actuelles, fréquemment individuelles et qualitativement plus importantes.

La connaissance dans l'entreprise représente un risque vis-à-vis de son capital intellectuel car lorsque le niveau de connaissance diminue, le besoin d'informations nécessaires pour arriver à une décision augmente. Cependant, cette source de richesse est difficile à mobiliser car elle est principalement tacite et individuelle. L'objectif d'une démarche de knowledge management consiste donc à pousser les connaissances tacites individuelles vers des connaissances explicites collectives. Ce n'est pas un projet informatique mais un projet qui s'appuie sur des outils principalement informatiques.

La connaissance explicite est généralement transmise sous la forme d'informations structurées (explicite, base de données...) ou non (document, texte...). Une organisation globale

* Vuibert, 09/2002.

centralisant ces informations est appelée *data warehouse* et une organisation orientée métier, *data mart*. L'analyse de ces informations est le *data mining*.

Les documents contiennent des données (audio, vidéo, images et textes) et répondent tout au long de leur vie aux impératifs de la sécurisation et d'accès collaboratifs ou *workflow*. Un document textuel suit un cycle de vie déterminé : la création (création, importation ou modification), la gestion (indexation, stockage, *versioning*, traductions), la distribution (mode pull ou push) et la valorisation (exploitation puis partage).

Le langage naturel est équivoque car sa compréhension passe par une interprétation. Il existe plusieurs techniques d'analyse du langage naturel. Le traitement automatique du langage (TAL) est une analyse fine destinée aux faibles volumes de données allant jusqu'à une analyse sémantique (compréhension du sens) du texte en s'aidant d'une base de connaissance du domaine. En pratique, il n'existe pas réellement d'outil automatique performant d'analyse sémantique d'un texte. Le *text mining* est une analyse statistique plus grossière du contenu.

Comme il existe une multitude des langages naturels utilisables, on se retrouve confronté au problème de la traduction automatique. Le même manque d'outils d'analyse sémantique efficace empêche d'existence de traducteurs automatiques efficace. Il faut donc soit se contenter d'une traduction très aléatoire, soit d'une traduction non automatique mais managée.

Un portail de knowledge management est un portail d'entreprise B2E (Business to Enterprise) équipé d'outils de communication pour permettre le transfert des connaissances tacites. Il doit proposer un accès unique aux informations multi sources, sans avoir à connaître leur localisation physique, à travers une interface conviviale et en s'adaptant aux utilisateurs. Pour cela, une authentification (avec mot de passe au minimum) est nécessaire tant pour la sécurisation des accès que la personnalisation afin de mieux servir les utilisateurs en leur respectant leurs préférences. Le profiling va permettre la création et l'évolution du profil en ajoutant des données entrées par l'utilisateur, par le système (fonction), ou par le comportement (collecte de données de navigation...). Une analyse statistique des profils permet la définition de communautés et d'associer un utilisateur à une ou plusieurs communautés.

L'accès aux documents peut se faire par un moteur de recherche nécessitant d'abord l'indexation des documents, puis l'expression des requêtes (par mots-clés, par concepts ou en langage naturel), l'appariement des documents aux requêtes et enfin la présentation des résultats classés suivant leur pertinence. L'exploration est également un autre mode de recherche : les documents sont présentés à l'aide d'une structure d'exploration pouvant utiliser des représentations comme les cartographies des concepts contenus. L'exploration permet de prendre connaissance d'un nouveau domaine.

Enfin, la base des échanges des connaissances tacites se fait par la collaboration : la prise en charge d'une tâche commune dans un environnement partagé dans l'entreprise ou en externe

et en particulier avec l'assistance d'un expert localisé par son profil. Ce travail collaboratif nécessite un environnement de gestion électronique de documents avec un système de communication (synchrone ou asynchrone). Il est géré au niveau individuel (ou bureau virtuel), communautaire ou au niveau de l'entreprise.

Enfin, deux exemples de projet de knowledge management sont définis avec plus de précision. Le premier concerne un système générique de veille et le second un système de gestion de la relation client sur internet.

Malgré un contenu théorique intéressant, la première moitié de l'ouvrage est assez décevante. D'abord, le plan n'est pas très clair mais surtout il est difficile d'oublier l'offre alléchante faite en introduction : aider de manière concrète à mettre en place un système de knowledge management. La seconde partie est plus appliquée. Mieux organisée, elle est nettement plus agréable à lire.