

Outils et Gestion de l'Information Décisive® : comment y voir clair ?

Informatisation des activités humaines et loi de Moore aidant, les entreprises et institutions publiques désireuses de gérer leurs informations se sont retrouvés confrontés à des problématiques nouvelles. Dans ces conditions, optimiser sa veille n'a rien d'évident... Etat des lieux.

Si les questions et les actions liées à la surveillance de son environnement s'avèrent aussi vieilles que le monde¹, celles liées à l'information connaissent un éclairage et une évolution relativement plus récents en raison, notamment, de son évolution électronique. L'informatisation des activités humaines et plus récemment l'émergence à l'échelle mondiale et grand public du World Wide Web, nous ont apporté depuis une quinzaine d'années une augmentation exponentielle de la quantité d'information disponible² mais également une large diversité de supports de cette information (textes, images, sons et voix, vidéos...) grâce aux technologies de digitalisation.

Chaque acteur d'une organisation, publique ou commerciale, se trouve également lui-même producteur d'informations digitales variées. A titre d'exemple, une étude montrait déjà que l'utilisation croissante des nouvelles technologies de l'information avait engendré chaque année, entre 1999 et 2002, une augmentation de 30 % du volume des informations enregistrées. Chaque individu enregistrant en moyenne près de 800 mégaoctets de données par an³ « soit neuf mètres de livres empilés les uns sur les autres ».

Ces évolutions technologiques ont donc engendré des problématiques qu'il convenait (et convient encore souvent) de toujours mieux chercher à résoudre au regard des enjeux liés l'information. En effet, la compétitivité d'une organisation dépend avant tout de sa capacité à exploiter une ou plusieurs informations stratégiques à un moment opportun. Donc de la rendre disponible, en temps réel aux collaborateurs. A contrario, une mauvaise gestion de l'information entraîne un certain nombre de difficultés que les entreprises ne peuvent plus se permettre d'ignorer. Pour une organisation, ne pas savoir gérer efficacement les informations dont elle dispose, c'est s'exposer au risque d(e) :

- prendre des décisions en se fondant sur des informations incomplètes, voire inexactes,
- et être incapable de retrouver des informations dispersées dans différents répertoires et différentes bases de données.

Ainsi, selon une étude du Xerox Group, seuls 20 % des documents électroniques avaient été lus par des utilisateurs et n'étaient connus que par eux. 25 % des documents se trouvaient en format papier dans un bureau. 12 % seulement des documents électroniques étaient accessibles.

43 % de l'information se trouvait en fait dans la mémoire des collaborateurs.

C'est en cherchant à chiffrer les dépenses relatives à ces difficultés que la société IDC a produit en 2001 un document d'étude intitulé *The High Cost of Not Finding Information*. Selon cette étude :

- les collaborateurs passaient environ 30 % de leur temps à rechercher de l'information (soit 2h30 par jour),
- 35 % à 50 % de l'information dont disposait l'entreprise n'était pas centralisée dans son Intranet.

Par ailleurs, les employés passaient plus de temps à générer de l'information dont l'entreprise disposait déjà qu'à en identifier de la nouvelle. A partir de cette constatation, IDC avait cherché à quantifier l'impact que pouvait avoir le fait de ne pas trouver l'information au sein d'une organisation représentative comptant 1 000 employés gagnant chacun un salaire moyen de 80 000 \$ US par an :

- le temps perdu à rechercher de l'information qui n'est pas repérée équivalait à un montant de 2 500 000 \$ US par an ;
- le temps alloué à recréer de l'information déjà existante représentait 5 000 000 \$ US par an⁴.

Enfin et selon Gartner, seule 15 % de l'information reçue était utilisée il y a peu chaque année par une entreprise.

Ces problématiques concernaient donc également l'activité de veille d'une organisation, puisque son cycle prévoit notamment des phases de collecte, d'analyse, de synthèse, d'archivage et de diffusion. Les systèmes d'information des entreprises et le marché des logiciels se sont donc adaptés à ces besoins afin d'apporter des réponses. Toutefois, il s'avère souvent délicat pour un non spécialiste de bénéficier d'une vision claire de l'ensemble des segments de ce grand marché des outils de *gestion de l'information* au sens large et de comprendre quel segment sert à quoi. Ce qui s'est encore une fois vérifié dans les allées du dernier salon Documation, en écoutant les visiteurs.

Schématiquement, l'ensemble du cycle de l'information et des outils associés que pourrait connaître une entreprise va de la dématérialisation des documents papier entrants jusqu'à la diffusion et au partage en passant par l'archivage probant.

“ Nous faisons de la veille pour avoir de l'information. Pas si simple... ”

Quel est donc ce grand marché et à quels différents besoins ses segments répondent-ils ? En quoi l'activité de veille est-elle concernée par ces segments afin de la rendre plus efficace ?

Schématiquement, la *gestion de l'information* regroupe l'ensemble des flux et domaines qui vont former le cycle de l'information dans une organisation : flux entrants, internes et sortants. S'agissant d'outils informatiques, il convient de préciser que ce cycle est donc envisagé sous la forme de documents dits électroniques ou numériques. Pour une organisation l'enjeu consiste, d'une part, à obtenir des gains de productivité et de réactivité grâce à la gestion numérique des documents en interne et vis-à-vis de ses clients et fournisseurs et d'autre part à diminuer ses coûts liés au papier (impressions, stockage, destruction, etc.). Une étape préalable de dématérialisation doit donc être envisagée.

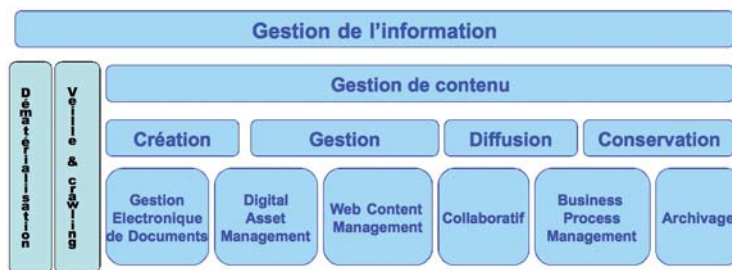
Sans doute convient-il de souligner les avantages de la distinction numérique / papier. Un document est constitué d'un support d'information et de donnée(s) enregistrée(s) sur celui-ci. Un document électronique possède l'avantage de pouvoir séparer les caractéristiques d'un document classique (son contexte de création, sa présentation (mise en page), son contenu (informations, texte brut, images, schémas, etc.) et sa structure (organisation logique du contenu). Ces éléments offrent ainsi la possibilité d'une exploitation séparée et ainsi mieux gérées des méta-données et informations et surtout d'une exploitation par plusieurs utilisateurs, en temps réel et au même moment et avec des possibilités d'enrichissement de son contenu par chacun au bénéfice de l'ensemble des lecteurs.

A côté de cette étape de dématérialisation, la *gestion de contenu* assure la principale partie de cette gestion de l'information. Qu'elle se somme ECM (Electronic Content Management), CMS (Content Management System) ou gestion de contenu, il s'agit de la somme des technologies outils et méthodes utilisés pour saisir, gérer/traiter, stocker, préserver et fournir l'information structurée et non-structurée qui soutient les processus métiers dans toute organisation.

Ce besoin de communiquer, de collaborer en temps réel sur des documents et des données et de capitaliser des connaissances se généralise rapidement pour répondre à un enjeu de réactivité, d'efficacité et donc de compétitivité. En effet, les entreprises qui peuvent exploiter leurs actifs immatériels, qui sont capables d'offrir un accès à des informations « stratégiques » en temps réel à leurs collaborateurs et de permettre à



LOGIVEILLE



L'une des difficultés consiste donc à éclaircir les besoins des utilisateurs afin de les aider à s'orienter vers les bonnes solutions. Ce qui constitue l'intérêt de la seconde édition de l'étude Logiveille^{®5} qui vient d'être publiée.

Celle-ci s'applique sur deux axes :

- « dématérialiser », c'est-à-dire numériser les documents papiers entrants
- et passer d'une logique de documents papier au sein de l'entreprise et vis-à-vis de ses parties prenantes à une logique numérique.

tous leurs « knowledge workers » de mieux gérer cet actif s'avèrent les mieux positionnées pour se rendre compétitives. Les fonctions de l'ECM coiffent donc quatre étapes du cycle de vie d'un document : sa création, sa gestion, sa diffusion et sa conservation. Et six domaines permettent de répondre aux fonctions de la gestion de contenu :

- la GED (Gestion Electronique de Documents) ou EDM (Electronic Document Management),
- le DAM (Digital Asset Management) ou gestion des actifs numériques (images, vidéos, sons, fichiers composés PDF, Xpress, Indesign...),
- le WCM (Web Content Management), le collaboratif (Groupeware),
- le BPM (Business Process Management) encore dénommé *gestion de workflow*,
- le RM (Records Management) ou *archivage* (souvent dit *probant*).

A côté de la *gestion de contenu*, l'activité d'intelligence économique nécessite, elle, des outils de collecte d'informations sur le web et sur des bases de données. On parlera alors d'outils de veille et de *crawling*, c'est-à-dire d'exploration automatique, à des degrés divers, du web dit « visible » car référencé par les outils de recherche et d'indexation tels que Google, Yahoo, Exalead...

Une cellule de veille viendra donc, après validation et synthèse des informations, alimenter une plate-forme de gestion de contenu. Les pratiques montrent d'ailleurs aujourd'hui une convergence des besoins utilisateurs entre veille simple (collecte) et veille transversale (partage) et la convergence corolaire des outils. Un éditeur historiquement spécialisé dans le pur *crawling* de sources web propose ainsi dorénavant une solution complémentaire de portail de connaissances.

Enfin, la mise à disposition quasi immédiate des informations détenues par l'organisation sera dépendante d'un *moteur de recherche* d'entreprise.

Celui-ci viendra généralement indexer les informations structurées et non structurées contenues dans des outils de gestion de contenu, de GED, des logiciels de gestion, etc. de l'entreprise. Cette fonction des moteurs de recherche commence d'ailleurs aujourd'hui à prendre une nouvelle dimension au travers du *Search Base Application* qui promet de révolutionner à terme les problématiques de stockage et d'exploitation des différents types de contenu.

Les éditeurs de logiciels proposent une large offre de solutions destinées à répondre aux besoins liés à ces domaines et fonctions de la gestion de l'information. Le marché se trouve segmenté selon de nombreux critères liés aux tailles de projets, aux fonctionnalités attendues, à la volumétrie des documents à traiter, etc. Il reste donc difficile pour nombre de clients potentiels de comprendre les différentes offres des éditeurs et de discerner lesquelles de leurs besoins. Dès lors, le recours à une prestation de conseil en GID⁶ ou à l'achat d'une étude spécialisée sur ce sujet pourra souvent s'avérer utile dans une perspective de gain de temps, de pertinence de choix et donc de rapport coût / efficacité.

■ **Frédéric Lucard,**
Directeur d'Aestigia

En savoir plus :

www.aestigia.com/site/Logiveille

- 1 - Le premier exemple de veille technologique n'est-il pas celui de la *guerre du feu* ?
- 2 - Une étude du M.I.T. de 2004 montrait déjà que 40 % de la connaissance humaine accumulée l'avait-été au cours des quatre précédentes années. Et selon l'UC Berkeley, *School of Information Management and Systems*, le web est passé de 3 milliards de gigabytes de contenu en 2001 à 130 milliards en 2010 et devrait atteindre 280 milliards en 2015 !
- 3 - Source : l'Atelier BNP Paribas, novembre 2003.
- 4 - Source: Susan Feldman et Chris Sherman, *The High Cost of Not Finding Information*, 2001.
- 5 - <http://www.aestigia.com/site/Logiveille>



L'animation de la veille stratégique,
Hermès - Lavoisier
de Humbert Lesca et
Salima Kriaa
Collection Business, économie et société
246 pages, 59 euros

Comment identifier l'animateur qui va structurer le dispositif de veille en réseau, coordonner les efforts individuels, pour répondre aux objectifs de l'entreprise?

Après la présentation des éléments nécessaires à la conception du système de veille, ce nouvel ouvrage d'Humbert Lesca et de Salima Kriaa accompagne les responsables de l'entreprise dans le projet. Le dispositif de veille inclut des personnes de différents services de l'entreprise et les auteurs indiquent quels peuvent être les critères de choix de l'animateur, en se basant sur leurs nombreuses interventions dans la PME.