

moteur de recherche et outils de veille

des briques collaboratives à bien agencer

L'ensemble des outils collaboratifs réorganise l'information et la manière de la gérer dans l'entreprise.

Le collaboratif, tout comme la gestion des connaissances, est régulièrement le fruit d'une réflexion sur les portails d'entreprise. En effet, l'accès au collaboratif passe par plusieurs étapes de projet ; des réponses à des besoins tels que « trouver de l'information non exploitée » ou « acquérir de l'information de l'extérieur » peuvent constituer une base de départ. De plus, il semble cohérent d'assurer l'ouverture et le partage de l'information dès les premières phases d'une production collaborative. Les moteurs de recherche mis en œuvre en amont permettent de découvrir le potentiel existant en terme d'information, mais aussi les capacités à l'adresser dans tous ses formats et conteneurs. La marge de manœuvre des fonctions collaboratives en est décuplée, n'ayant plus de contrainte d'utilisation d'outils – e-mails, forums,

blogs, wikis, gestion documentaire. Ainsi, la production d'information au sein d'une organisation s'appuie sur la connaissance de ses structures, son fonctionnement et ses experts : recherche d'information existante, collaboration pour l'échange d'opinions et rédaction.

Le déploiement de plates-formes de veille doit répondre à différents besoins fonctionnels : collecte, analyse, expertise, publication. Les applications les plus complètes et pointues démarreront la collaboration entre les veilleurs pour sélectionner les informations pertinentes concernant les thèmes surveillés, mais aussi une collaboration entre veilleurs et experts permettant l'échange d'avis et l'expertise de l'information, nécessaire à la pertinence du cycle de veille.

Le partage de l'information par les outils et les projets réalisés remettent en cause dans la plupart des cas le rapport des salariés à l'information. Parfois élément de pouvoir, souvent clé de communication au sein de l'entreprise, le partage de l'information doit être structuré afin de correspondre à une

communication d'entreprise productive. Les droits d'accès sont à redéfinir dans ce sens, la collaboration sera développée en communauté mais aussi en différents niveaux de communication. En effet, des informations concernant des échanges non factuels, par exemple de type conversation instantanée, ne pourront pas côtoyer des informations en cours de validation dans le cadre d'une publication. Les utilisateurs doivent retrouver à travers les différents outils ces espaces avec une utilisation différente. Par exemple un blog limité à une communauté pour des échanges informels de l'équipe informatique, information non publiée, et un espace de gestion des documents du projet regroupant les informations de gestion de projet constituées de manière collaborative – planning, description fonctionnelle –, informations publiées lorsqu'elles sont validées.

Éric Debonne est consultant formateur indépendant. Travaux disponibles sur : www.solaci.com