

## Avant-propos

<b>1. Objectif du livre</b>	<b>17</b>
<b>2. Illustrations des exemples de ce livre</b>	<b>18</b>
2.1 Office 365 comme plateforme technologique pour une digital workplace	18
2.2 SharePoint et Yammer à l'honneur	18
<b>3. Public visé</b>	<b>18</b>
<b>4. Structure du livre</b>	<b>19</b>
<b>5. Quelques précisions sur le vocabulaire employé</b>	<b>20</b>
5.1 Gestion des connaissances et knowledge management	20
5.2 Connaissance et savoir	21

## Introduction à la gestion des connaissances

<b>1. Gérer les connaissances, un enjeu majeur pour les entreprises</b>	<b>23</b>
1.1 La connaissance comme ressource stratégique des entreprises	23
1.2 De la difficile mobilisation des connaissances	24
1.3 Naissance d'une nouvelle discipline	25

<b>2. De la connaissance à la gestion des connaissances</b>	<b>26</b>
2.1 La connaissance dans les entreprises : une vue du terrain	26
2.2 Approche théorique de la connaissance	29
2.2.1 Donnée	29
2.2.2 Information	30
2.2.3 Connaissance	31
2.3 De la théorie à la mise en pratique	33
2.3.1 Supports de la connaissance	34
2.3.2 Usages de la connaissance	36
2.3.3 Exemple	36
2.4 Peut-on vraiment gérer les connaissances ?	38
<b>3. La gestion des connaissances dans les entreprises</b>	<b>39</b>
3.1 Perspective historique	39
3.2 Capitalisation	44
3.2.1 Vue d'ensemble	44
3.2.2 Approches de capitalisation	46
3.3 Collaboration	47
3.3.1 Vue d'ensemble	47
3.3.2 Communauté de pratique	47
3.4 Approches globales de la gestion des connaissances	49

# Digital Workplace et Gestion des connaissances

Concepts et mise en oeuvre

3.4.1 Vue d'ensemble	49
3.4.2 Principes de mise en oeuvre	50
3.4.3 Approches idéales pour la gestion des connaissances ?	54
<b>4. La digital workplace : de l'intranet 2.0 à la gestion des connaissances</b>	<b>56</b>
4.1 Digital workplace : la genèse	56
4.2 Différents points de vue mais un point commun avec la gestion des connaissances	57
Gestion des connaissances et digital	
<b>1. La transformation digitale</b>	<b>59</b>
1.1 Un véritable sujet de préoccupation pour les entreprises	59
1.2 Aperçu de la transformation digitale	61
1.2.1 Des nouvelles technologies	63
1.2.2 Des nouveaux modes de fonctionnement	66
1.2.3 Des nouveaux modèles économiques	67
1.3 Impacts sur les organisations	68
1.3.1 Les trois comportements face à la transformation digitale	68
1.3.2 Les conditions de réussite de la transformation digitale des organisations	70
1.4 Impacts sur la gestion des connaissances	71
1.4.1 Importance de la gestion des connaissances	71

1.4.2 Vers de nouveaux dispositifs pour gérer les connaissances	72
1.4.3 De la nécessaire évolution des approches de gestion des connaissances	74
<b>2. Nouvelle approche de la gestion des connaissances</b>	<b>75</b>
2.1 Principes	75
2.2 Cadre de référence	75
2.3 Garantie d'exploitabilité des connaissances	77
2.3.1 Panorama	77
2.3.2 Accessibilité des connaissances	78
2.3.3 Qualité des connaissances	79
2.3.4 Sécurité des connaissances	81
2.3.5 Comment garantir de manière effective l'exploitabilité des connaissances ?	83
2.4 L'environnement de gestion des connaissances	89
2.4.1 Digital workplace	89
2.4.2 Dispositif de gouvernance	94
2.4.3 Dispositif d'accompagnement des parties prenantes	96
Déployer une digital workplace	
<b>1. Démarche de déploiement</b>	<b>99</b>
1.1 Vue d'ensemble	99
1.1.1 Philosophie de l'approche digitale de la gestion des connaissances	

# Digital Workplace et Gestion des connaissances

Concepts et mise en oeuvre

1.1.2 Proposition de démarche	99
1.2 Définir une cible	102
1.2.1 Élaborer une vision	103
1.2.2 Définir la digital workplace	103
1.2.3 Lever les obstacles	103
1.3 Mettre en œuvre	104
1.3.1 Mettre en place la plateforme	105
1.3.2 Déployer les services de gestion des connaissances	105
1.3.3 Accompagner les usages	106
1.4 Ancrer l'environnement dans l'organisation	106
1.4.1 Piloter l'environnement	107
1.4.2 Assurer l'intégration de l'environnement	107
1.4.3 Passer à l'après-projet	107
<b>2. Élaboration d'une vision</b>	<b>108</b>
2.1 Principes	109
2.2 Exemple	110
<b>3. Déclinaison de la vision en digital workplace</b>	<b>115</b>
3.1 Identification des principaux composants	115
3.1.1 Principes	115

3.1.2 Exemple	116
3.2 Choix d'une plateforme technologique	117
3.2.1 Principes	117
3.2.2 Exemple : Office 365	118
<b>4. Lever les obstacles potentiels</b>	<b>125</b>
4.1 Analyse des impacts	125
4.2 Identification des comportements	126
<b>5. Construction d'une démarche agile</b>	<b>128</b>
5.1 Principes	128
5.2 Exemple : la méthode Scrum	129
5.2.1 Scrum en quelques mots	129
5.2.2 Utilisation de Scrum pour le déploiement d'un environnement de gestion des connaissances	130
<b>6. Comment lire et tirer parti des chapitres suivants ?</b>	<b>132</b>
La collaboration	
<b>1. Qu'est-ce que la collaboration ?</b>	<b>135</b>
1.1 Présentation du domaine fonctionnel	135
1.1.1 Définition	

# Digital Workplace et Gestion des connaissances

Concepts et mise en oeuvre

1.1.2 Quelques mots sur la notion de communauté	135
1.1.3 Contribution à la gestion des connaissances	138
1.2 La collaboration et les autres domaines fonctionnels de la gestion des connaissances	140
1.2.1 Collaboration et gestion des contenus	142
1.2.2 Collaboration et social	142
1.2.3 Collaboration et analyse des contenus	143
<b>2. Communication</b>	<b>144</b>
2.1 Vue d'ensemble	144
2.2 Voix sur IP	145
2.3 Communication vidéo	146
2.4 Messagerie	146
2.4.1 Messagerie électronique	146
2.4.2 Messagerie instantanée	147
2.4.3 Messagerie sociale	148
2.5 Discussion de groupe	150
2.5.1 Discussion de groupe linéaire	150
2.5.2 Discussion de groupe hiérarchique	151
2.6 Diffusion de contenus en flux continu	152
<b>3. Coordination</b>	<b>153</b>

3.1 Vue d'ensemble	153
3.2 Gestion des tâches	154
3.2.1 Identification des actions	154
3.2.2 Description des actions	155
3.2.3 Affectation des actions	155
3.2.4 Détermination des délais de réalisation	156
3.3 Planification	156
3.3.1 Ordonnancement des tâches	156
3.3.2 Planification dans le temps	156
3.4 Automatisation	157
3.4.1 Modélisation du workflow	157
3.4.2 Automatisation	158
3.5 Notifications et alertes	159
3.6 Pour conclure sur la coordination	160
<b>4. Coopération</b>	<b>161</b>
4.1 Vue d'ensemble	161
4.2 Espace partagé de travail	162
4.3 Co-édition de contenus	162
4.3.1 Co-édition séquentielle	162
4.3.2 Co-édition simultanée	163



4.4 Suivi des modifications	164
4.4.1 Principes	164
4.4.2 Liens avec la gestion des versions	165

## Déployer la collaboration

<b>1. Les principaux services de gestion des connaissances reposant sur la collaboration</b>	<b>167</b>
1.1 Service d'espaces de travail collaboratif	167
1.1.1 Présentation	167
1.1.2 Composants d'un espace de travail collaboratif	168
1.2 Service d'innovation collaborative	169
1.2.1 L'innovation collaborative	169
1.2.2 Présentation du service	170
<b>2. Mise en œuvre d'un service d'espace de travail collaboratif</b>	<b>174</b>
2.1 Démarche de mise en œuvre	174
2.1.1 Définir la cible	174
2.1.2 Organiser le déploiement	175
2.1.3 Définir des modèles d'espaces	176
2.1.4 Lancer les premiers espaces de travail collaboratif	178
2.1.5 Déployer de manière plus large	179
2.2 Dispositif de gouvernance	

2.2.1 Instance de gouvernance des espaces de travail collaboratif	180
2.2.2 Rôles et responsabilités	180
2.2.3 Principes et règles de fonctionnement	180
2.2.4 Indicateurs de pilotage	181
2.3 Dispositif d'accompagnement	183
2.3.1 Vue d'ensemble	184
2.3.2 Accompagnement des membres	184
2.3.3 Accompagnement des animateurs de communauté	184
<b>3. Exemple de mise en œuvre avec SharePoint</b>	<b>185</b>
3.1 Présentation de SharePoint pour la collaboration	186
3.1.1 Modèle de site d'équipe	187
3.1.2 Travailler avec un site de projet	188
3.2 Points clés pour la mise en œuvre de SharePoint comme service de collaboration	189
<b>Le social</b>	
<b>1. Qu'est-ce que le social ?</b>	<b>191</b>
1.1 Présentation du domaine fonctionnel	191
1.1.1 Définition	191
1.1.2 Contribution à la gestion des connaissances	191

# Digital Workplace et Gestion des connaissances

Concepts et mise en oeuvre

1.2 Le social et les autres domaines fonctionnels de la gestion des connaissances	194
1.2.1 Social et gestion des contenus	196
1.2.2 Social et collaboration	198
1.2.3 Social et analyse des contenus	198
<b>2. Gestion des profils</b>	<b>199</b>
2.1 Vue d'ensemble	199
2.2 Structure des profils	200
2.2.1 Carte de visite	200
2.2.2 Publications et activités de l'utilisateur	201
2.2.3 Réseau de l'utilisateur	201
2.3 Remplissage et mise à jour des profils	201
2.3.1 Carte de visite	202
2.3.2 Publications et activités de l'utilisateur	204
2.3.3 Réseau de l'utilisateur	205
2.3.4 Vers des profils riches ?	206
<b>3. Mise en relation</b>	<b>206</b>
3.1 Vue d'ensemble	206
3.2 Prise de contact	207
3.3 Connexion	208

3.4 Gestion des liens	209
3.4.1 Création de groupes	209
3.4.2 Visualisation du réseau social	210
3.4.3 Modification des liens	211
<b>4. Interactions sociales</b>	<b>211</b>
4.1 Vue d'ensemble	211
4.2 Types d'interactions sociales	212
4.3 Flux d'activités	214
Déployer le social	
<b>1. Les principaux services de gestion des connaissances reposant sur le social</b>	<b>217</b>
1.1 Réseau social d'entreprise (RSE)	217
1.1.1 Présentation	217
1.1.2 Positionnement d'un service de RSE par rapport à un service d'espace de travail collaboratif	219
1.1.3 Spécificités d'un RSE	220
1.2 Service de localisation d'expertise	221
1.2.1 Présentation	221
1.2.2 Processus de localisation d'expertise	223
1.2.3 La recherche d'experts n'est pas la localisation d'expertise	228

<b>2. Mise en œuvre d'un service de RSE</b>	<b>229</b>
2.1 Démarche de mise en œuvre	229
2.1.1 Vue d'ensemble	229
2.1.2 Définir la cible	229
2.1.3 Organiser le déploiement	231
2.1.4 Déployer les profils	232
2.1.5 Lancer les premières communautés	233
2.1.6 Déployer le RSE de manière plus large	235
2.2 Dispositif de gouvernance	235
2.2.1 Instance de gouvernance d'un RSE	235
2.2.2 Rôles et responsabilités	235
2.2.3 Principes et règles de fonctionnement	236
2.2.4 Indicateurs de pilotage	239
2.3 Dispositif d'accompagnement d'un RSE	240
2.3.1 Vue d'ensemble	240
2.3.2 Accompagnement des membres du RSE	240
2.3.3 Accompagnement des managers intermédiaires	241
<b>3. Exemple de mise en œuvre avec Yammer</b>	<b>242</b>
3.1 Aperçu rapide de Yammer	242
3.2 Points clés pour la mise en œuvre de Yammer comme service de RSE	

3.2.1 Vue d'ensemble	243
3.2.2 Intégration de Yammer dans les sites SharePoint	243
	243

## La gestion des contenus

<b>1. Qu'est-ce que la gestion des contenus ?</b>	<b>247</b>
1.1 Présentation du domaine fonctionnel	248
1.1.1 Définition	248
1.1.2 Contribution à la gestion des connaissances	252
1.2 La gestion des contenus et les autres domaines fonctionnels de la gestion des connaissances	254
1.2.1 Gestion des contenus et collaboration	254
1.2.2 Gestion des contenus et social	254
1.2.3 Gestion des contenus et analyse des contenus	255
<b>2. Organisation des contenus</b>	<b>256</b>
2.1 Vue d'ensemble	256
2.2 Gestion des espaces de contenus	257
2.2.1 Types de structuration	258
2.2.2 Taille de la structure	259
2.3 Gestion des métadonnées	260
2.3.1 Rôle des métadonnées	260

2.3.2 Types de métadonnées	261
2.3.3 De la difficulté de maintenir un ensemble de métadonnées cohérent et homogène	262
2.4 Navigation	263
2.4.1 Folksonomie	264
2.4.2 Taxonomie	265
2.4.3 Facettes	266
<b>3. Gestion du cycle de vie des contenus</b>	<b>267</b>
3.1 Vue d'ensemble	267
3.2 Gestion des statuts	270
3.2.1 Lister les différents statuts à gérer	270
3.2.2 Gérer les conditions d'entrée et de sortie du statut	271
3.2.3 Appliquer les règles de gestion	271
3.3 Automatisation du cycle de vie des contenus	272
3.4 Quelques mots sur l'utilisation du cycle de vie des contenus	272
3.4.1 Exploitabilité des contenus et cycle de vie	272
3.4.2 Application dans le cadre de la digital workplace	273
<b>4. Recherche de contenus</b>	<b>274</b>
4.1 Vue d'ensemble	274
4.2 Acquisition et indexation de l'information	275
4.2.1 Acquisition	

4.2.2 Indexation	275
4.3 Traitement des requêtes	276
4.4 Présentation des résultats	276
4.4.1 Résumé	278
4.4.2 Prévisualisation	279
4.5 Quelques mots sur le processus de recherche	279
	280
<b>5. Mise à disposition des contenus</b>	<b>281</b>
5.1 Vue d'ensemble	281
5.2 Mise en contexte	282
5.3 Diffusion adaptative	284
5.3.1 Point de vue de la demande	284
5.3.2 Point de vue du contenu	284
5.3.3 Point de vue du timing	285
5.3.4 Adaptation aux besoins et contraintes	285
	285
Déployer la gestion des contenus	
<b>1. Les principaux services de gestion des connaissances reposant sur la gestion des contenus</b>	<b>287</b>
1.1 Service de gestion des contenus intelligents	288
1.2 Service de partage de documents	289



1.3 Service de recherche d'information	290
<b>2. Mise en œuvre d'un service de gestion des contenus intelligents</b>	<b>293</b>
2.1 Démarche de mise en œuvre	293
2.1.1 Définir la cible	294
2.1.2 Organiser le déploiement	295
2.1.3 Réaliser un audit des contenus	297
2.1.4 Concevoir l'architecture des contenus	300
2.1.5 Mettre à disposition le service	302
2.2 Dispositif de gouvernance	303
2.2.1 Instance de gouvernance d'un service de gestion des contenus intelligents	303
2.2.2 Rôles et responsabilités	307
2.2.3 Principes et règles de fonctionnement	310
2.2.4 Indicateurs de pilotage	310
2.3 Dispositif d'accompagnement	311
<b>3. Exemple de mise en œuvre avec SharePoint Online et 2013</b>	<b>312</b>
3.1 Introduction à SharePoint pour la gestion des contenus	312
3.2 Comprendre les aspects d'architecture de SharePoint	313
3.2.1 Architecture globale	313
3.2.2 Architecture des contenus	314
3.3 Points clés pour la mise en œuvre de SharePoint comme service de gestion des contenus	

intelligents	316
3.3.1 Incidence de SharePoint sur la démarche de déploiement	316
3.3.2 Approche pour concevoir et implémenter techniquement l'architecture des contenus avec SharePoint	317

## L'analyse de contenus

<b>1. Qu'est-ce que l'analyse de contenus ?</b>	<b>319</b>
1.1 Présentation du domaine fonctionnel	319
1.1.1 Définition	319
1.1.2 Contribution à la gestion des connaissances	323
1.2 L'analyse des contenus et les autres domaines fonctionnels de la gestion des connaissances	325
1.2.1 Analyse des contenus et gestion des contenus	325
1.2.2 Analyse des contenus et collaboration	327
1.2.3 Analyse des contenus et social	328
<b>2. Agrégation de contenus</b>	<b>329</b>
2.1 Vue d'ensemble	329
2.2 Collecte de contenus	330
2.2.1 Crawlers	330
2.2.2 Connecteurs	331
2.3 Stockage	332

2.4 Prétraitement	333
2.4.1 Transformation	333
2.4.2 Enrichissement	335
<b>3. Extraction de connaissances</b>	<b>336</b>
3.1 Vue d'ensemble	336
3.2 Principes de fonctionnement	339
<b>4. Classification automatique</b>	<b>342</b>
4.1 Vue d'ensemble	342
4.2 Classification supervisée	343
4.3 Classification non supervisée	344
4.4 Principe de fonctionnement	345
4.4.1 Traitements linguistiques	345
4.4.2 Lexicométrie	345
4.4.3 Traitement des données	346
<b>5. Analyse de réseaux</b>	<b>346</b>
5.1 Vue d'ensemble	346
5.2 Les grandes fonctions de l'ARS	348
5.2.1 Détection de communautés	349
5.2.2 Identification des positions stratégiques au sein du réseau social	349

	350
<b>6. Représentation visuelle de l'information</b>	<b>353</b>
6.1 Vue d'ensemble	353
6.2 Construction d'une représentation visuelle d'information	357
6.2.1 Choix de la structure visuelle	358
6.2.2 Mise en scène des informations	361
6.2.3 Ajout d'interactivité	363
Tirer parti de l'analyse de contenus	
<b>1. Comment utiliser l'analyse de contenus ?</b>	<b>365</b>
<b>2. Enrichissement sémantique des contenus</b>	<b>366</b>
2.1 Vue d'ensemble	366
2.2 Création de métadonnées en amont	367
2.3 Création de métadonnées au cours du processus de recherche	367
<b>3. Classification automatique des résultats</b>	<b>370</b>
3.1 Vue d'ensemble	370
3.2 Classification supervisée des résultats	371
3.3 Classification non supervisée des résultats	371
3.4 Deux approches sont complémentaires	371

	371
<b>4. Visualisation des résultats d'une recherche</b>	<b>372</b>
4.1 Apport de la visualisation de l'information à la recherche d'information	372
4.2 Représentation de clusters	373
4.3 Représentation de catégories	374
<b>5. Profiling</b>	<b>378</b>
5.1 Présentation	378
5.2 Éléments d'un profil utilisateur pour la recherche d'information	378
5.3 Utilisation du profiling pour la recherche d'information	380
5.3.1 L'extension de requête	380
5.3.2 Le filtrage des résultats	381
5.3.3 Le réordonnement des résultats de la requête	381
<b>6. Recherche sociale</b>	<b>383</b>
6.1 Présentation	383
6.2 Filtrage social	383
6.2.1 Filtrage social sur les individus	384
6.2.2 Filtrage social sur les contenus	384
<b>7. La recherche d'information dans SharePoint 2013</b>	<b>385</b>
7.1 Vue d'ensemble	

# Digital Workplace et Gestion des connaissances

Concepts et mise en oeuvre

7.1.1 Crawl	385
7.1.2 Traitement des contenus	385
7.1.3 Analyse	386
7.1.4 Indexation	387
7.1.5 Traitement des requêtes	387
7.2 L'analyse de contenus au service de la recherche dans SharePoint 2013	387
7.2.1 Recherche dans SharePoint 2013 et analyse de contenus	387
7.2.2 L'affinage des recherches	388
7.3 Mise en perspective	389
7.3.1 Organisation des contenus	389
7.3.2 Bonnes pratiques de recherche	391
Synthèse et mise en perspective	
<b>1. L'approche digitale de la gestion des connaissances</b>	<b>393</b>
<b>2. De la vision « gestion des connaissances » à la définition d'une digital workplace</b>	<b>395</b>
<b>3. Déploiement de la digital workplace</b>	<b>397</b>
<b>4. Des technologies à la dynamique humaine</b>	<b>397</b>

