



Un outil de gestion des connaissances
et
d'aide à la formation et à la décision

INFORUM 2001
Bruxelles - 10 mai 2001

Plus nous disposons d'informations
et plus nous risquons d'être désinformés.

Plus nous savons
et moins nous comprenons.

D'après Conférenciers : Académ de Management de A. Bergman

Comment être sûr d'avoir toujours les informations
dont nous avons besoin pour décider,
quel que soit le domaine dans lequel nous travaillons ?

De plus, comment acquérir ces informations et, dès lors,
comment se former et former les collaborateurs
aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ?

Pour répondre à ces questions, la Direction des Recherches du Groupe SOLVAY a décidé,
en décembre 1997, de créer une cellule de Veille appelée
" Competitive Intelligence Service " (CIS)

Objectif : Etablir des liens pertinentes et cohérents entre
les nouveaux développements de produits et d'applications
et les besoins du marché

4

- Mettre en place un système de veille implique une définition préalable des besoins en information du management
- Cette étape est indispensable pour définir le champ d'investigation de la veille
- Chaque entreprise doit trouver sa solution, propre à son organisation, à sa culture, à sa taille, le but étant de faire de la veille active, qui s'appuie sur des faits précis et des objectifs définis et évolutifs
- Même si la stratégie de déploiement de systèmes de Veille n'est pas chose aisée dans une grande organisation comme la nôtre, il a été possible de les mettre en place au sein des entités du Groupe

P. Balleu - Copyright 2001 - I3M2001 11/09/2001 - 10h00:00 - 10 Juin 2001

5

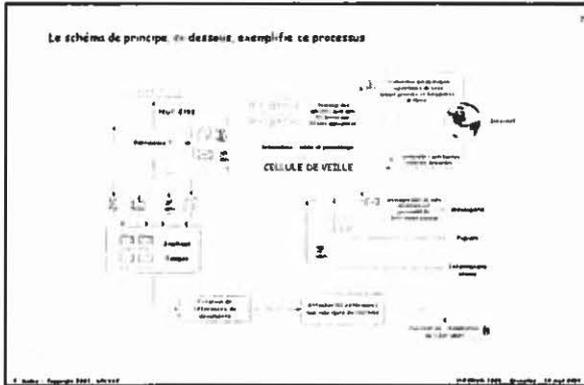
- L'autre intention était aussi de développer un système facile d'apprentissage, qui résiste aux mouvements de personnes (retraités, mutations, ...)
- De décembre 1997 à juin 1998, nous avons assisté à des séminaires traitant de la veille d'intelligence économique, rencontré divers spécialistes en gestion d'informations, testé de nombreux systèmes existant sur le marché
- Nous avons également effectué une analyse interne des processus de fonctionnement de la Direction des Recherches en matière d'acquisition d'informations "maniliés", des besoins nouveaux : inventaire des documents, des liens internes et externes de la Direction, des contacts E-mail, des possibilités liées à l'Internet, ...
- Au terme de ces 6 mois, nous avons enfin élaboré une méthodologie de travail efficace (concepts, structure, besoins des utilisateurs, ...)

P. Balleu - Copyright 2001 - I3M2001 11/09/2001 - 10h00:00 - 10 Juin 2001

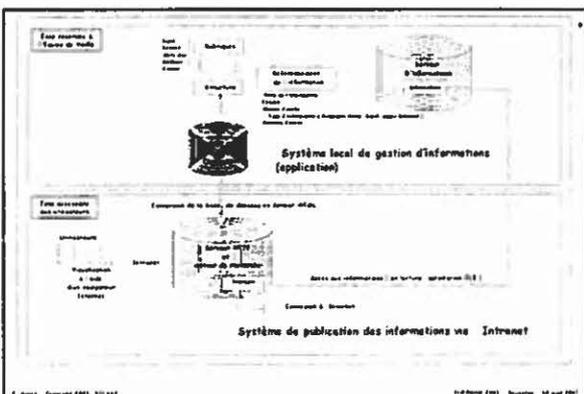
6

- Parmi les nombreux paramètres qui peuvent caractériser une information intéressant les produits et les marchés, nous en avons retenus au départ quatre qui sont incontournables et doivent nécessairement être fournis pour qu'une information soit retenue
 - le marché auquel l'information se rapporte,
 - le(s) applicat[i]on(s) qu'elle concerne,
 - les produits qui sont concernés,
 - le(s) projet(s) intéressé(s)
- Sur base du modèle informationnel que nous avons développé, j'articule un processus de veille composé de cinq étapes
 - la recherche, l'identification et l'extraction de l'information
 - la validation et la consolidation de l'information
 - le stockage et l'archivage de l'information dans le système
 - la consultation selon différents modes utilisant, entre autres, des thésaures « métiers »
 - la publication et la diffusion

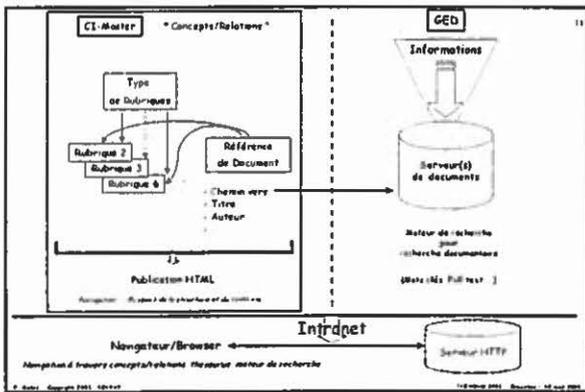
P. Balleu - Copyright 2001 - I3M2001 11/09/2001 - 10h00:00 - 10 Juin 2001



- Le système que nous avons élaboré avec une société spécialisée dans le développement de systèmes logiciels consiste en une base de données sécurisée (CI MasterC) accessible uniquement par les gestionnaires de celle-ci et traduite en format html en vue d'être consultée par les utilisateurs via un Intranet
 - Compte tenu du nombre élevé des informations à gérer quotidiennement (revues de presse, messagerie, comptes rendus, notes...), nous avons décidé de ne pas formater celles-ci et donc de garder leur format original (doc, xls, ppt, pdf...)
 - Contrairement aux techniques habituelles (Gestion Electronique de Documents Public Folders...), ces informations (fichiers) sont stockées dans un seul répertoire, sans arborescence, d'un serveur partagé par les gestionnaires
 - L'accessibilité aux informations se fait par simple pontage (clic) vers le nom du fichier repris, en clair, sur les différentes pages de l'intranet
- 4 pages Page 04 2001 10:11:17 10 Mars 2001 10:11:17



- Pour chaque information identifiée, validée et consolidée une référence de document (méta-donnée) est créée qui spécifie le chemin vers le serveur ou celle-ci est stockée: le nom du fichier, le titre, l'auteur, etc...
- Ensuite, cette référence est accrochée aux rubriques de base dans ce type de métier (marchés, applications, produits, projets) mais aussi aux rubriques qui y sont associées (clients, concurrents, fournisseurs, partenaires, régions, ...)
- Le nombre de rubriques n'est d'ailleurs pas limité puisque celles-ci doivent refléter l'ensemble des activités de l'entreprise (Business Unit, Département de recherche, Unité opérationnelle, etc.)
- Le schéma suivant donne un exemple de l'architecture utilisée



- Un des avantages du système est qu'une information peut être attachée à plusieurs rubriques, sans pour autant être récupérée un nombre de fois équivalent au nombre de rubriques en question
- On conçoit aisément le gain que cela engendre (un point de vue « place sur le serveur »)
- Le système développé ne gère donc pas des documents mais des liens vers des informations de tout type, aussi que vers des sites « Intranets », des sites « Internet », des présentations vidéos ...
- Le poids (octets) des liens (html) est d'ailleurs bien connu des spécialistes pour être négligeable par rapport aux documents eux-mêmes

16

- L'explosion de la culture « Internet » conduit à un déluge d'informations électroniques qui est difficilement gérable par la plupart des utilisateurs
- Le nombre croissant d'Intranets « classiques » créés au sein des Sociétés rend également difficile l'accès aux informations pertinentes, essentiellement par manque de temps disponible
- Par contre, tout le monde a besoin d'être informé le plus rapidement possible, la messagerie (E-mail) étant actuellement le véhicule le plus utilisé et incontournable
- C'est pourquoi nous avons développé, pour les utilisateurs, un service de distribution par E-mail des informations pertinentes pour lesquelles ils veulent être informés dès qu'une nouvelle se trouve attachée au qu'une note à jour / update) apparaît, dans le système

E. Bata - Copyright 1999 - 16/04/99 16/04/99 10h11 - Revue - 12 mai 2000

17

- Ce service, appelé « Profils » s'est développé en deux temps
 - Tout d'abord, les utilisateurs définissaient avec les gestionnaires leurs profils (rubriques) et la fréquence souhaitée pour la transmission de ceux-ci. Ils recevaient dès lors des messages représentant les pages de l'Intranet correspondant à leurs profils. L'inconvénient majeur de ceci résidait dans le fait que l'utilisateur devait passer par les gestionnaires pour définir et adapter ses profils.
 - Dans un deuxième temps, nous avons amélioré le système en permettant aux utilisateurs de créer, de modifier, ... eux-mêmes leurs profils, directement à partir de l'Intranet.
- Ceci se pratique d'ailleurs, de plus en plus, sur les sites payants ou non du monde de l'Internet.

E. Bata - Copyright 1999 - 17/04/99 17/04/99 10h11 - Revue - 12 mai 2000

18

- Les gestionnaires du système ne se limitent pas uniquement à gérer cela-ci. Ils sont également veilleurs et pourvoyeurs de « Services » aux utilisateurs, encore peu familiers aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).
- La question se pose de savoir si les « outils » que les veilleurs utilisent quotidiennement doivent être intégrés au système ou au contraire être connectés sur celui-ci.
- Nous avons opté pour la deuxième solution, les outils n'étant donc pas intégrés dans le système.

E. Bata - Copyright 1999 - 18/04/99 18/04/99 10h11 - Revue - 12 mai 2000

18

- Ce choix présente les avantages suivants :
 - Les outils externes (moteurs de recherche, méta-moteurs, agents intelligents, agents de « track », ...) évoluent très rapidement, se perfectionnent, présentent de nouvelles fonctionnalités, etc
 - De nouveaux outils voient le jour régulièrement, dont certains sont à évaluer avant de pouvoir les utiliser efficacement
 - L'intégration de ces outils dans le système conduirait donc à réadapter celui-ci pratiquement en permanence.
 - Enfin, les services rendus ainsi à la collectivité par les gestionnaires-veilleurs évoluent également pour répondre au mieux à l'attente des utilisateurs

© 2001 - Agence FRS - IREVAL - 10/04/2001 - Bruxelles - 18 sur 201

19

Le schéma ci-dessous donne un exemple non-exhaustif d'une telle structure

Interface Humain - Machine	IT traditionnelle	Technologie Agent
Competitive Intelligence Service		
Services Fournis Informations par l'utilisateur Recherche Recherche avancée Recherche personnalisée Recherche collaborative Recherche distribuée	Noyau Central 	Agents Externes Agents Intelligents Agents Trackers Agents de veille globale Agents de veille sectorielle Agents de veille concurrentielle

© 2001 - Agence FRS - IREVAL - 10/04/2001 - Bruxelles - 19 sur 201

21

Conclusions

- Aujourd'hui dans le Groupe, le déploiement du système (CIS) de « Competitive Intelligence Service » s'est effectué d'une manière très satisfaisante puisque 5 entités ont déjà acquis celui-ci et l'ont paramétré pour qu'il soit parfaitement adapté à leurs types d'activités (Recherche, BU de différents secteurs, ...)
- Le système a d'ailleurs été primé lors de la remise des « Innovation Trophy 2000 » qui s'est déroulée à Paris le 8 février 2001
- D'autres entités évoluent également l'intérêt d'acquies le même système
- Enfin, ce système s'inscrit parfaitement dans la démarche de (KM & OL) = Knowledge Management & Organizational Learning = en cours d'implémentation poussée à l'échelon du Groupe

© 2001 - Agence FRS - IREVAL - 10/04/2001 - Bruxelles - 21 sur 201
