



**Audit et optimisation de la gestion documentaire en
entreprise pour la bonne diffusion de l'information.
Analyse des usages et benchmark en vue de l'acquisition
d'une nouvelle solution de gestion documentaire au sein
du groupe O2**

Manon Lescouffe

► **To cite this version:**

Manon Lescouffe. Audit et optimisation de la gestion documentaire en entreprise pour la bonne diffusion de l'information. Analyse des usages et benchmark en vue de l'acquisition d'une nouvelle solution de gestion documentaire au sein du groupe O2. Sciences de l'information et de la communication. 2013. dumas-01613660

HAL Id: dumas-01613660

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01613660>

Submitted on 4 Dec 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Manon LESCOUFFE

Master 1 ICCD – Option Sciences de l'Information et du Document (SID)

Université Lille 3 – Charles de Gaulle

Stage effectué du 22/04/2013 au 22/08/2013

à O₂ Développement

Le Mans (72).

AUDIT ET OPTIMISATION DE LA GESTION DOCUMENTAIRE EN ENTREPRISE POUR LA BONNE DIFFUSION DE L'INFORMATION

Analyse des usages et benchmark en vue de l'acquisition d'une nouvelle solution de gestion documentaire au sein du groupe O₂.

Sous la direction de :

Mme Laurence Favier (responsable universitaire)

Mlle Adeline Legrand (tuteur professionnel)

Soutenu le 26 juin 2013 à l'UFR DECCID-SID

Université Charles de Gaulle, Lille 3 (Campus Pont de Bois)

BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année Universitaire 2012/2013

Remerciements

Je tiens à remercier Madame Favier, ma tutrice universitaire, enseignant chercheur à l'université de Lille 3 qui m'a aidé à appréhender un premier stage en entreprise par son soutien et son écoute.

Je tiens également à remercier le groupe O₂ de m'avoir donné la possibilité d'effectuer un stage aussi enrichissant et tous les salariés qui, par leur collaboration, m'ont permis de réaliser mon étude.

Je remercie surtout Mademoiselle Adeline Legrand, ma tutrice professionnelle, Responsable Qualité et Organisation, qui m'a aidé à m'adapter à un environnement différent en me transmettant dans son travail quotidien les valeurs qui sont les siennes : perfectionnisme, persévérance et positivisme. Certains patronymes semblent être prédestinés, elle gardera tout mon respect et ma profonde admiration.

Merci aussi à mes proches qui, de près comme de loin, furent toujours des oreilles attentives.

Résumé

Cette étude concentre à la fois la recherche d'un nouveau logiciel de gestion documentaire et l'analyse des usages. Elle permet de constater les problématiques documentaires plus larges en entreprise. Elle compte plusieurs étapes parmi lesquelles se trouvent l'analyse de l'existant, l'analyse des besoins et un benchmark de plusieurs solutions dans l'objectif de répondre aux attentes des usagers au centre du projet. Une réflexion approfondie sur les questions de traitement de l'information en entreprise et sur la gestion des connaissances vient compléter cette étude afin de répondre aux problématiques d'appropriation et de diffusion des flux informationnels d'un groupe multi-site.

Descripteurs : analyse des besoins, analyse de l'existant, usages, gestion des connaissances, benchmark, diffusion de l'information, entreprise, qualité, norme, GED, solution de gestion documentaire, culture informationnelle.

Sommaire

Introduction	6
Partie I : contexte et particularités de la structure	8
Présentation générale de la structure d'accueil.....	8
Le groupe O ₂ : « l'oxygène de votre quotidien »	8
La structure du groupe O ₂	9
La documentation dans le service qualité	10
La qualité, les normes NF « Services aux personnes à domicile » et ISO 9001	10
Le lien entre Documentation et Qualité	13
L'analyse de l'existant : description du fonds documentaire	15
L'architecture globale et la typologie des ressources	15
Le traitement du fonds documentaire	17
Partie II : l'analyse des besoins.....	20
Le recueil des données.....	20
La méthodologie et les bases de l'étude	20
Le questionnaire : choix et méthodes.....	21
L'immersion en agences et les entretiens semi-directifs	25
Les résultats et l'approfondissement de l'enquête	28
Un besoin d'information rapide, précis et ponctuel	28
L'évaluation de la recherche d'information : le problème du moteur de recherche.....	30
Le benchmark d'un logiciel de GED.....	33
Le choix de logiciels.....	33
La communication autour du projet	35
Partie III : Du traitement de l'information à la gestion des connaissances en entreprise.	37
La place de l'information en entreprise	37
Le cadre terminologique	37
Quelle valeur pour l'information ?.....	39
La diffusion de l'information en entreprise	42
La surcharge informationnelle en entreprise.....	42
La diffusion et l'accès à l'information numérique.....	45
La gestion des connaissances pour accroître la culture informationnelle en entreprise ?.....	46
La gestion des connaissances.....	46
La sensibilisation aux pratiques documentaires	48
Conclusion.....	51

Références.....	53
Bibliographie	53
Documentation interne de l'entreprise	53
Webographie.....	53

Introduction

Au sein d'une entreprise, l'information se voit attribuer une image paradoxale. Il semble qu'on s'en soucie très peu et pourtant, à bien observer, elle est partout. Elle paraît figée et pourtant, c'est dans cet environnement précis qu'on la perçoit davantage comme un flux qui ne cesse de s'altérer, d'évoluer ou de naître. Les problématiques autour de la gestion de l'information en entreprise sont connues de nos jours car elles sont peu souvent résolues. Nous ne pouvons que trouver de petites solutions qui, bout à bout, constitueront les armes face à la surinformation ou la désinformation. Au sein du groupe O₂, où la gestion documentaire se concentre essentiellement sur le traitement d'une documentation interne, il nous a semblé que la problématique se constituait sous un angle plus large :

Au-delà du traitement de l'information interne de l'entreprise, comment la gestion des connaissances peut s'inscrire dans un projet de refonte du système documentaire existant afin de répondre aux problématiques de la diffusion de l'information.

Dans une première partie, nous nous concentrerons sur la présentation contextuelle de notre stage en nous focalisant sur les spécificités de notre structure d'accueil et surtout sur la place qu'occupe la gestion documentaire dans le groupe et au sein du service Qualité et Organisation. Nous présenterons notamment les rapports entretenus entre le professionnel de l'information et le concept de la « Qualité ». Durant cette présentation, nous établirons également notre analyse de l'existant afin de poser convenablement notre analyse.

Ensuite, nous nous efforcerons d'énumérer les différentes étapes de notre analyse des besoins et des moyens mis en œuvre afin de cerner les attentes des usagers de la base documentaire actuelle. En effet, la période durant laquelle s'est déroulé notre stage s'est davantage concentrée sur l'analyse des besoins et des usages des utilisateurs. En effet, les multiples usagers ont été au centre de notre travail car sans eux, la solution trouvée n'aurait pas de raison d'être. L'audit et l'analyse nous ont permis de voir combien l'utilisateur, bien qu'il ne soit pas toujours conscient de ses attentes, est force de proposition et souhaite donner son avis sur l'outil qui va être le sien. Nous traiterons des différentes méthodes employées afin d'analyser les besoins en nous focalisant en particulier sur un élément ressortant majoritairement de notre étude d'usages. Après avoir exposé nos résultats, nous présenterons la grille d'analyse de notre benchmark en précisant les modalités du choix de la solution retenue.

Pour finir, nous élargirons notre vision sur des questions plus larges touchant aux problématiques du traitement de l'information en entreprise en posant les questions de la place qu'elle occupe dans de telles structures, quels problèmes posent sa diffusion et comment en vient-on à parler de gestion des connaissances et de culture informationnelle en entreprise. En effet, nous verrons que le changement de solution de gestion documentaire ne répond pas à toutes les problématiques de la gestion de l'information bien que notre action par l'intermédiaire d'une analyse des besoins et d'un benchmark des solutions de gestion documentaire ait visé à en résoudre la plupart.

Partie I : contexte et particularités de la structure

Présentation générale de la structure d'accueil

Le groupe O₂ est une spécialisé dans les Services À la Personne (SAP) et est leader en Ménage Repassage (MR). Il propose aussi des services tels que la Garde d'Enfants (GE), le Jardinage (JA) et l'aide aux personnes âgées (SE). Deux des fondateurs de l'entreprise, Guillaume Richard et Renaud Sibille, sont respectivement le Président Directeur Général et le Directeur des Systèmes d'Information de la société. Le groupe compte 148 agences, plus de 8 000 collaborateurs et un chiffre d'affaires avoisinant les 100 millions d'euros. Il cultive également plusieurs valeurs que sont le respect, l'excellence, l'état d'esprit positif et l'esprit d'équipe. Souhaitant participer à la qualité de vie de tous au quotidien, O₂ vise à développer ses activités notamment via l'aide aux personnes handicapées. Le groupe a également pour objectif une évolution géographique en s'implantant davantage au niveau national, à l'aide de franchises ou de micro-franchises, et espère bientôt s'agrandir sur le plan international.

Le groupe O₂ : « l'oxygène de votre quotidien »

Un secteur qui se développe et une diversité des concurrents

Le service à la personne à domicile est un secteur nouveau et prometteur, dynamisé en 2005 par le plan Borloo. Le secteur voit alors un nombre important d'emplois se créer et avec eux, beaucoup d'entreprises. Les concurrents d'O₂ sont par conséquent nombreux mais aussi disparates. L'entreprise se voit ainsi confrontée aux autres sociétés (prestataires ou mandataires), aux associations et aux emplois directs, c'est-à-dire entre le client et l'intervenant sans passer par une société prestataire). L'emploi direct se présente sous deux formes : les emplois directs déclarés et les emplois directs non déclarés (le « travail au noir ») qui reste l'un des principaux concurrents d'O₂. Le secteur du service à la personne à domicile a connu une période difficile car il est dépendant des décisions d'État (TVA, prestations déductibles des impôts). En effet, certaines augmentations de TVA se répercutent directement sur les tarifs des prestations proposées. Par exemple, lors de notre stage, le taux de TVA sur les services de jardinage a considérablement augmenté. Le groupe se doit alors de répercuter cette hausse sur ses tarifs et ceci dans un laps de temps très court. Sujet aux politiques des gouvernements, le secteur doit par conséquent sans cesse s'adapter.

Le groupe O₂, une nouvelle identité pour le service à la personne

Ce nouveau secteur d'activités se construit une identité qui n'est pas encore complètement définie. On se rend rapidement compte que l'application de certains modèles industriels ou de sociétés de services, comme les banques, n'est pas transposable au secteur des services à la personne. L'entreprise est obligée de créer ses propres systèmes ou d'en adapter, comme par exemple un lexique très dense des termes ou abréviations de l'entreprise pour s'aligner également sur les termes fiscaux du secteur. Ainsi O₂ essaye de se démarquer de sa concurrence par la qualité de ses services (ex : certification NF Services, garantie « satisfait, refait ou remboursé »), par l'innovation (ex : les QR code à scanner par les intervenants chez les clients en début et en fin d'intervention pour tracer le temps de travail) et par le professionnalisme (ex : 100 % des gardes d'enfants sont formés aux gestes de premiers secours sur les enfants). Ce groupe abandonne donc cette représentation classique qui consiste à réduire les services à la personne à domicile à des actions sociales, associatives ou étudiantes.

La structure du groupe O₂

Un siège social et administratif au Mans

Le siège, situé au Mans (72) est appelé O₂ Développement et regroupe toutes les Directions et les fonctions liées à la gestion globale de l'activité. Les différents services supports et leur Direction s'y trouvent : la Direction Administrative et Financière, la Direction des Ressources Humaines, la Direction Marketing et Communication, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) qui sont des services communs à toute entreprise ainsi que la Direction Franchise et Internationale depuis 2012. On trouve également la Direction Commerciale qui comprend le Service Clients avec plusieurs pôles de téléconseillers. La Direction Réseau s'occupe quant à elle de piloter les agences. Chaque Direction est organisée en différents services. Seul le Service Qualité et Organisation n'est pas rattaché à une Direction mais dépend directement du PDG afin de conserver une neutralité dans les projets et une vision transversale de la structure. Ce service a la responsabilité de gérer la certification NF Services aux personnes à domicile, de s'assurer du respect de la norme en menant des audits internes, de traiter les réclamations clients, de participer aux différents projets transversaux impliquant différentes Directions et de gérer la documentation de l'entreprise. C'est pourquoi ce stage s'est effectué sous le tutorat de la Responsable Qualité et Organisation nouvellement arrivée. Le groupe n'a jamais embauché de documentaliste de formation spécifiquement pour ces fonctions. Les Responsables Qualité et Organisation successifs ont toujours été des qualitiens de formation.

Un vaste réseau d'agences dans toute la France

Le siège d'O2 ne représente pas la plus grande partie des salariés du groupe (200 salariés sur un effectif total de 8 000). Le reste de l'effectif se répartit dans les 148 agences de France regroupées en six régions : Nord-est, Nord-ouest, Sud-est, Sud-ouest, Rhône-Alpes et Île-de-France. Chaque région est administrée par un Directeur Régional (DR) épaulé par un Adjoint Directeur Régional (ADR) qui fait également le relais entre le siège et les agences. Au sein d'une agence en fonction de sa taille, on trouve plusieurs postes : le Responsable d'Agence (RA), le Responsable Secteur (RS), le Responsable Secteur Seniors (RSSE), l'Assistant d'Agence (AA) et le Chargé Clientèle (CC). Les agences sont chargées de trouver des clients, de répondre à leurs besoins et de les satisfaire. Pour ce faire, elles recrutent des intervenants selon un processus de recrutement complet, les forment et gèrent les plannings en attribuant des prestations chez les clients. Les agences concentrent donc leur activité sur trois process terrain : conquérir et fidéliser le client, conquérir et fidéliser les intervenants et l'exploitation de leur agence (ex : la gestion des plannings des intervenants).

La documentation dans le service qualité

La qualité, les normes NF « Services aux personnes à domicile » et ISO 9001

La qualité : la satisfaction des besoins.

La qualité est définie comme « *l'aptitude de caractéristiques intrinsèques d'un produit, d'un système ou d'un processus à satisfaire les exigences des clients et autres parties intéressées* »¹. Durant notre stage, une définition plus simple et soulevant davantage les problématiques liées à la qualité nous a été transmise par la Responsable Qualité et Organisation : « *l'aptitude d'un service à satisfaire les besoins du client (exprimés ou non) à un moment donné* ». On constate deux caractéristiques importantes dans cette définition. La première est que la qualité s'attache à satisfaire des besoins qui ne sont pas forcément explicites. Ainsi comme le note Eric Sutter : « *Le point de départ d'une démarche qualité est la connaissance du « client »* »². Le but pour une entreprise est alors de mener des études afin de cerner au mieux quels sont les attentes de ses clients. La deuxième caractéristique importante d'une telle définition est la notion de temps.

¹ SUTTER Eric. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*.

² SUTTER Eric. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*.

En effet, la qualité n'est pas fixe, elle doit évoluer pour suivre l'évolution des besoins des clients. Dans le contexte d'O₂, il y a plusieurs clients en fonction des points de vue : les clients des agences qui reçoivent les prestations et qui doivent être satisfaits des services à leur domicile et les clients directs du siège que sont les encadrants et intervenants qui demandent un support, une aide aux Directions du siège. La Responsable Qualité et Organisation a identifié que la qualité était exigée par ses deux catégories de clients et que l'une avait forcément des conséquences sur l'autre.

La qualité est évaluée entre autre à l'aide d'audits internes. La première fonction de ces derniers est de vérifier si la conformité à la norme NF « Services aux personnes à domicile » est bien respectée pour garder la dite certification. Dans un second temps, les audits peuvent aussi s'inscrire dans un processus d'amélioration et de réduction des insatisfactions client. En effet, comme le fait remarquer Christian Doucet : *« Il faut bien distinguer démarche qualité et certification : la démarche qualité permet de s'améliorer en profondeur, la certification permet de se valoriser commercialement »*³. Il note par conséquent que la démarche qualité et la certification ne s'impliquent pas forcément l'une et l'autre car on peut tout aussi bien mener une démarche qualité sans se faire certifier ou bien juste se limiter aux exigences de la norme pour garder la certification. Bien que l'auteur appuie sur la différence entre ces deux notions, il soulève bien évidemment l'intérêt de mener les deux simultanément pour l'amélioration globale et optimale de la qualité des produits ou des services. La Responsable Qualité et Organisation d'O₂ inscrit donc son travail dans ces deux démarches.

La certification NF « Services aux personnes à domicile » et la norme ISO 9001

Depuis juillet 2010, le groupe O₂ est certifié « NF – Services aux personnes à domicile ». Cette certification NF « Services aux personnes à domicile », selon la norme « NF X 50-056 – Services aux personnes à domicile », est volontaire et attribuée par l'AFNOR (Association Française de Normalisation) qui est un organisme indépendant. Cette norme donne l'assurance pour le client de se voir proposer des services par des intervenants compétents, sélectionnés et formés. La norme spécifie que les différents acteurs se doivent également de suivre une certaine déontologie de respect de la vie privée dans un rapport triangulaire impliquant un équilibre l'employeur, l'intervenant et le client. Le groupe s'engage également à proposer un service adapté aux besoins du client en suivant l'évolution de ces derniers.

³ **DOUCET** Christian. *La qualité*.

Sur le plan documentaire, la norme NF X50-056 « Services aux personnes à domicile » appliquée chez O₂ demeure très succincte. Dans le paragraphe 6.4 « Procédures, modes opératoires/instructions, enregistrements », les indications à propos de la gestion documentaire sont les suivantes : « *Tous les documents relatifs à la qualité du service doivent être gérés par une personne désignée, tant dans leur rédaction, diffusion, classement, mise à jour et archivage* »⁴. On observe par conséquent les obligations suivantes :

- l'entreprise certifiée doit nommer un responsable de la documentation
- les documents doivent suivre les étapes suivantes : rédaction, diffusion, classement, mise à jour et archivage.
- La typologie des documents est laissée au libre choix de l'entreprise.

Dans le paragraphe 6.1 « Engagement qualité du responsable de l'entité », une précision est apportée sur la nécessité de posséder dans sa gestion documentaire un autre document : la politique Qualité puisqu'il est dit que « *Le responsable de l'entité doit affirmer et formaliser dans un document écrit les orientations générales de l'entité en matière de qualité de service* »⁵.

La norme ISO 9001 : 2008 « Systèmes de management de la qualité – Exigences » est la base de toutes les certifications de l'ISO (Organisme International de Normalisation). Il s'agit d'une norme « système » internationale qui se différencie de la norme NF « Services aux personnes à domicile », norme « métiers » française. L'ISO 9001 est définie comme spécifiant : « *les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme a besoin de démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables et vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système* »⁶. On note dans la famille des normes ISO 9000 des principes de management de la qualité qui sont : « *une forte orientation client, la motivation et l'engagement de la direction, l'approche processus et l'amélioration continue* »⁷. Sur le plan documentaire, la norme ISO est beaucoup plus exigeante que la norme NF « Services aux personnes à domicile ». Elle impose un schéma plus complexe connu sous le nom de « pyramide documentaire ». Elle oblige également à plus de suivi, de rigueur et de professionnalisme dans la gestion documentaire.

⁴ **AFNOR.** Norme NF X 50-056

⁵ **AFNOR.** Norme NF X 50-056

⁶ **ISO.** ISO 9001 :2008 : Systèmes de management de la qualité – Exigences.

⁷ **ISO.** ISO 9000 – Management de la qualité.

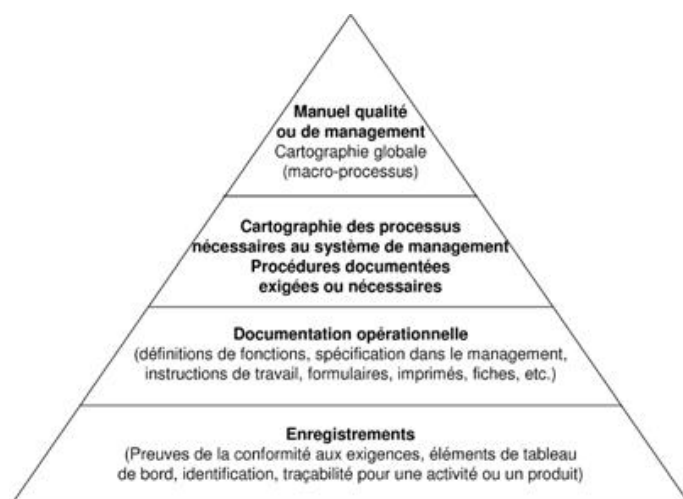


Figure 1: Pyramide documentaire. Source : http://www.boqmisailac.org/web_images/pyramide_documentaire_iso_9001.png

Le lien entre Documentation et Qualité

L'importance de la qualité dans le travail du professionnel de l'information documentation

Les documents de l'entreprise font partie de la qualité de sa production. En effet, comme le définit Eric Sutter : « *Au sein des organismes et de la société, une grande partie des informations qui circulent ou qui sont transférées d'un individu à un autre est véhiculée par un « document » [...]. C'est le « produit de l'information » que tout un chacun, dans un contexte professionnel, est amené à produire dans son travail quotidien* »⁸. Au sein d'O₂ en particulier, les documents donnent le cadre imposé afin de proposer des prestations de qualité aux clients. La qualité s'appuyant sur une bonne gestion documentaire, on remarque également que cette même notion de qualité a une place importante dans la documentation.

Dans un article de *Documentaliste – Sciences de l'information, Démarche qualité et gestion documentaire*, on observe que la documentation poursuit elle aussi l'objectif de la qualité. Eric Sutter, dont les propos sont rapportés dans cet article note en effet que « *le rôle de médiateur du professionnel de l'information [...] constitue une valeur ajoutée* »⁹. Selon ce dernier, le professionnel de l'information est soucieux de la qualité des conseils et de la satisfaction de ses usagers. C'est davantage la qualité du service proposée par le professionnel qui est mise en avant. Le même auteur, cette fois dans son ouvrage *Documentation, Information, Connaissances : la gestion de la qualité* appuie la notion de « service » comme très importante dans la réalisation du travail du professionnel de l'information : « *Les activités d'information et de documentation sont essentiellement des activités de service.* »¹⁰

⁸ SUTTER Eric. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*.

⁹ BENFYALA Samia, BOONE Elsa, CARPENTIER Céline et al. *Démarche Qualité et gestion documentaire*.

¹⁰ SUTTER Eric. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*.

Le professionnel de l'information-documentation doit se soucier de la qualité de l'information qu'il doit gérer mais aussi de celle des services qu'il rend en tant que professionnel. Néanmoins il doit également ancrer dans son quotidien la notion d'amélioration continue à travers l'actualisation des informations dont il a la charge. Selon Eric Sutter : « *La démarche qualité est optimale lorsqu'elle s'inscrit dans une culture d'entreprise centrée sur l'écoute client, la qualité devient alors un réflexe pour l'ensemble du personnel* »¹¹. Au-delà de la qualité de la documentation, le documentaliste va également promouvoir la qualité de manière plus globale : la qualité du service rendu au client final et la démarche d'amélioration continue au sein du groupe qui constitue la qualité du service rendu au client interne.

Le document en tant que preuve : le Records Management

Le document occupe aussi une place toute autre en entreprise : il constitue une preuve. Le document est un appui pour établir les règles, formaliser un accord et pour se défendre en cas de litiges. Les documents sont souvent conservés à des fins purement juridiques pour se protéger ou juste par obligation légale. Ce traitement du document est appelé « Records Management ». Eric Sutter le définit ainsi : « *Le records management est le « champ de l'organisation et de la gestion en charge d'un contrôle efficace et systématique de la création, de la réception, de la conservation, de l'utilisation et du sort final des documents, y compris des méthodes de fixation et de préservation de la preuve et de l'information liées à la forme des documents* »¹². Il s'agit de suivre la traçabilité des documents d'une entreprise.

Selon Clémentine Patey qui a également étudié la gestion documentaire d'O₂ et qui est actuellement la Chargée Qualité et Satisfaction Clients du groupe, « *la documentation est le fondement du système qualité. C'est à partir des enregistrements des documents et des informations liées que l'entreprise prouve sa qualité et sa maîtrise* »¹³. En effet, le records management implique de sélectionner les informations à conserver et résulte d'une analyse scrupuleuse en hiérarchisant et en priorisant. Tout comme les archivistes du patrimoine, l'entreprise doit se demander quel document conserver en fonction non pas de la valeur qu'il a actuellement mais, de celle qu'il aura à l'avenir. Il est nécessaire de bien considérer l'information, sa valeur et son impact afin de ne pas se priver d'éléments qui pourraient se révéler vitaux dans la vie future d'une entreprise. Le records management, au-delà du simple concept de preuve, démontre la bonne gestion qu'une structure a de son information.

¹¹ BENFYALA Samia, BOONE Elsa, CARPENTIER Céline et al. *Démarche Qualité et gestion documentaire*.

¹² SUTTER Eric. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*.

¹³ PATEY Clémentine. *L'optimisation de la gestion documentaire par l'approche des process*.

L'analyse de l'existant : description du fonds documentaire

L'architecture globale et la typologie des ressources

Les questions essentielles à une bonne analyse de l'existant

L'analyse de l'existant n'est pas une étape à négliger. En effet, comme le note William Poret dans son article paru dans Archimag : « [L'analyse de l'existant est] *une étape de compréhension de l'environnement aussi bien humain, technique qu'organisationnel* »¹⁴ Nous nous sommes rapidement rendus compte que, malgré notre avancée, nous manquions parfois d'éléments de base, simples mais essentiels. Ainsi, en nous fondant sur l'article d'Hélène Zysman et Thomas Choppy¹⁵, nous avons débuté notre analyse de l'existant en reformulant les questions premières qu'on se doit de poser avant de se lancer dans un projet d'amélioration d'une base documentaire

Questions à se poser		
La cible	pour qui ?	rédacteurs, utilisateurs tant au siège qu'en agence. Personnes sans formation documentaliste. Grande majorité de lecteurs. Mais documents qui impliquent souvent des services différents. Accès n'est pas le même pour tous (franchisés) Prévoir une augmentation constante
l'objectif	pourquoi ?	gérer les documents, gérer l'interaction sur ces documents
L'utilisation	comment ?	fréquente, recherche de documents plusieurs fois par semaine
La matière	quoi ?	Documents électroniques uniquement de plus en plus nombreux

¹⁴ PORET William. *L'essentiel de la gestion de projet*. Archimag

¹⁵ ZYSMAN Hélène & CHOPPY Thomas. *Logiciel : cheminer vers le bon choix*. Archimag.

Les outils du groupe : Odyssée et Aide & Formation

Le groupe O₂ possède un site d'entreprise qui se nomme Odyssée. Ce dernier a été développé par la Direction des Systèmes d'Information pour répondre aux besoins spécifiques du secteur d'aide à la personne. Il s'agit de l'interface entre les agences sur le terrain, le Service Clients et plus généralement le siège de l'entreprise. On y trouve les fiches des clients et des salariés et la gestion des plannings et des prestations des intervenants. Quand un client appelle au Service Clients, celui-ci peut relier ce dernier avec son agence et son intervenant et régler les problèmes dont on lui fait part. Avec Odyssée, le siège est au courant de tout ce qui se passe dans les agences, où se trouvent ses intervenants et gérer les urgences ou les remplacements. Selon les échanges que nous avons pu avoir lors de ce stage, nous avons pu constater que l'intranet, Odyssée, était très fortement apprécié car il permet de se renseigner instantanément et de communiquer de manière optimale. On s'aperçoit en effet qu'il est le lien entre les différents utilisateurs que ces derniers soient au siège ou en agences, répartis dans toutes les régions de France.

À Odyssée, site central de l'entreprise, est rattaché Aide & Formation (**Annexe I**). Aide & Formation a été développé à partir du CMS (Content Management System) très connu, Wordpress. On y trouve différentes informations réparties dans une première arborescence : les Documents, la partie Formation Odyssée, les Ressources Métiers et l'Assistance Informatique. La partie « Documents » contient tous les documents de l'entreprise. C'est essentiellement cette partie du site que nous avons pu manipuler durant la période de stage. Les documents sont rangés dans une arborescence complexe, héritée d'un process, sous forme de schéma, représentant visuellement les étapes que doivent mener les agences afin de mener à bien leur activité.

Le réseau de l'entreprise compte plus de cinq cents documents pour un nombre d'utilisateurs évalués selon à environ sept cents utilisateurs. Nous ne pouvons donner de chiffres précis concernant le nombre d'utilisateurs car ils ne cessent de bouger selon les ouvertures d'agences qui sont de plus en plus nombreuses notamment avec l'arrivée des agences franchisées. La base documentaire du groupe se constitue uniquement d'une documentation interne dont la transmission est unilatérale : les documents sont élaborés au siège et sont transmis aux encadrants d'agence sur le terrain pour application. Plusieurs catégories de documents sont à dénombrer, nous vous en proposons un aperçu ci-dessous.

Typologie	Correspond à
Politique Qualité	Déclarations du PDG sur les orientations et objectifs qualité de l'année
Manuel Qualité	Dossier Qualité
Procédure	Document spécifiant les étapes d'une action à mener, la façon de procéder, les règles à suivre.
Formulaire	Enregistrements, documents vierges à compléter
Fiche de Poste	Fiche décrivant les fonctions d'un poste de la société
Fiche Classeur d'Intégration	Fiche synthétique, feuille recto-verso, récapitulant l'essentiel à retenir pour une procédure ou un sujet précis.
Documents externes	Tout document externe nécessaire au fonctionnement (ex : attestation, assurance, certificat NF)
Note d'Information ou Note Interne	Note adressée au personnel.
CR Réseau	Compte-Rendu du Réseau dans lequel transitent les informations importantes pour les agences.
Documents pour imprimerie	Documents destinés à l'impression (ex : plaquettes, CGV, CGA, présentations visant à promouvoir l'activité)

Le traitement du fonds documentaire

L'alimentation de la base documentaire existante

Nos missions ont été globalement découpées en deux parties : d'un côté, nous devons mener notre audit et effectuer un benchmark selon les observations que nous pourrions tirer de ce dernier. De l'autre côté, nous devons également tenir à jour la base actuelle. En effet, en fonction de l'évolution des offres et des changements de l'entreprise, des procédures sont mises à jour. Afin que les agences puissent les appliquer, il faut qu'elles soient mises à disposition sur Aide & Formation. Le Service Qualité et Organisation a mis en place une gestion bien particulière pour mettre en ligne les documents qui lui sont envoyés. Une procédure documentaire a du être mise en place pour clarifier la complexité du processus. Nous avons également participé activement à sa rédaction. La procédure est la suivante :

- Le rédacteur du document crée son document selon une mise en forme standardisée sur laquelle sont notées toutes les métadonnées essentielles à un bon suivi du document dans son cycle de vie (fonction du rédacteur, date de création, destinataires) ainsi que des éléments supplémentaires comme « les intérêts et objectifs du document » et le sommaire afin de permettre sa bonne réutilisation par l'utilisateur.

- Le rédacteur envoie alors son document par courrier électronique en pièce jointe en notant dans ce dernier tous les renseignements nécessaires à la mise en ligne comme : les mots-clés nécessaires pour l'indexation, l'emplacement souhaité dans la base documentaire étant donné la grande complexité de l'arborescence.
- Le service Qualité et Organisation reçoit la demande et évalue le document en observant s'il respecte bien la standardisation imposée dans sa forme. Il prend garde aussi au bon renseignement des éléments servant au classement et à l'indexation du document. Il arrive parfois de devoir procéder à des corrections sur le plan orthographique et de mise en page.

Si tout est correct, nous devons procéder à la mise en ligne du document. Afin d'illustrer le procédé à suivre, le Service Qualité et Organisation a réalisé un schéma permettant une meilleure compréhension (**Annexe II**). La mise en ligne est longue et répétitive car, avec le système actuel, nous devons mettre à jour trois bases de données différentes : la base documentaire dans l'administration du portail Wordpress qui est la partie visible, la base documentaire physique qui est la partie physique sur un réseau partagé constitué de dossiers et sous-dossiers reprenant le même classement et la base documentaire sous forme de fichier Excel en tant que base de données recensant les métadonnées des documents.

Nous devons ainsi enregistrer le document dans la base physique pour garder une archive (par ailleurs les anciennes versions des documents mis en ligne sur la base visible sont enregistrées au sein du même dossier dans un sous-dossier « *archives* »). La deuxième étape consiste à renseigner toutes les métadonnées dans un tableau Excel afin de suivre le cycle de vie du document. Cette étape est indispensable car beaucoup de métadonnées sont internes au document. Cette base de données est interrogeable par des filtres et nous permet, par exemple, de répertorier les documents qui nécessitent une mise à jour. Bénéficiant d'une vision globale, nous pouvons ainsi nourrir une réflexion sur la documentation interne de l'entreprise quant à son volume ou à sa structuration. La troisième étape consiste à renseigner à nouveau les métadonnées dans la base visible en donnant un accès au document. La base visible doit être scrupuleusement renseignée car elle constitue le seul point d'accès à l'information pour l'utilisateur : le titre ou le choix des mots clés sont par conséquent très importants. Au bout de ces trois étapes, nous avons effectué une mise en ligne.

Le nettoyage de la base documentaire

En vue de l'acquisition d'une nouvelle solution de gestion documentaire, une de nos missions a aussi été de nettoyer la base existante. Nous nous sommes notamment aperçus qu'une quatrième couche de la base documentaire existait rendant la synchronisation des différentes bases encore plus difficile. L'administration de la base visible du Wordpress comporte en effet une sous-couche de code, développée par la Chef de Projet Multimédia, permettant son développement mais produisant encore un écart supplémentaire avec les autres bases documentaires.

Le système de gestion documentaire actuelle a un problème de synchronisation mais nous rencontrons ce problème plus globalement puisqu'au sein d'O₂, il existe plusieurs sources d'information parallèles. On répertorie en effet le CR Réseau qui paraît toutes les semaines pour communiquer les nouvelles procédures, le classeur d'intégration, sous format papier uniquement, pour les nouveaux arrivants et les documents imprimés qui circulent parallèlement. Toutes ces sources d'information ne sont pas non plus en accord et sont difficilement mises en relation. Avec un tel système, les sources d'information coexistent mais n'interagissent pas. Certaines procédures sont par exemple diffusées dans le CR Réseau, envoyé par courrier électronique mais comme le note la plupart de nos interlocuteurs, il n'est pas mis en ligne, pas indexé et son information n'est donc accessible qu'à un moment donné et impossible à retrouver à l'avenir pour les nouveaux arrivants. Notre travail a donc consisté à synchroniser les différentes bases, à repérer les documents obsolètes et demander leur mise à jour et à relier le plus possible les différentes sources d'information en relisant chaque semaine le CR Réseau et en mettant en ligne les documents transmis par son intermédiaire.

Partie II : l'analyse des besoins

Le recueil des données

La méthodologie et les bases de l'étude

L'analyse des besoins, une étape à ne pas négliger

Nous nous sommes longuement attardés sur l'analyse des besoins et plus particulièrement sur l'étude d'usages en plaçant l'utilisateur au centre de notre analyse. Alors que l'analyse de l'existant, bien que nécessaire et demandant tout notre attention, peut se dérouler sur un laps de temps plutôt court, l'analyse des besoins demandent qu'on s'y attarde plus longtemps. Dans son article, William Poret en parle effectivement en ces termes : « [L'analyse des besoins] *se déroule parfois en même temps que l'étude de l'existant, par exemple pour un projet de moindre envergure. Le risque encouru est alors de sous-estimer l'étendue de l'environnement impacté par le projet et de se réduire à informatiser l'existant* »¹⁶. A travers l'analyse des besoins, c'est en effet toute la complexité d'une structure telle qu'une entreprise qu'il faut traduire en fonctionnalités adéquates. William Poret en parle comme un des moyens de ne pas se tromper dans le choix d'une solution de gestion documentaire ou du moins d'en réduire les risques.

La synthèse des études existantes

Nous avons commencé notre étude avec très peu de données : nous n'avions en effet ni contraintes techniques ni budget bien défini afin d'effectuer notre benchmark. Par conséquent, nous nous sommes, dans la période qui nous était donnée, focalisés en tout premier lieu sur les besoins des utilisateurs de la base documentaire. Après l'analyse de l'existant qui nous a permis de déterminer le profil des différents utilisateurs et les raisons d'être de la base documentaire, nous avons cherché à nous procurer les documents qui visaient à l'amélioration de la base documentaire. En effet, le groupe O₂ a depuis longtemps pour objectif d'optimiser sa gestion documentaire. Nous nous sommes par conséquent appuyer sur deux cahiers des charges dont l'un est l'œuvre d'un précédent stagiaire qui a participé au nettoyage de la base.

¹⁶ PORET William. *L'essentiel de la gestion de projet*. Archimag

Ces cahiers des charges répertoriés différents besoins d'utilisateurs expérimentés, ayant manipulé assez la base documentaire pour en retirer un avis bien établi et dont le poids demeure par conséquent important. Jugeant qu'il s'agissait là d'une approche bien particulière et à nuancer lors de notre étude puisqu'il s'agit d'une population bien spécifique, nous en avons fait une synthèse visuelle pour nous aider à percevoir les grandes idées qui en ressortaient (**Annexe III**). Nous avons synthétisé les principales observations dans ce tableau en quatre parties. Ce dernier a pour principal objectif de proposer les différentes idées sans hiérarchie ni priorisation. Nous avons consulté d'autres mémoires en lien avec la gestion documentaire et résultant d'un stage dans la même entreprise.

Le questionnaire : choix et méthodes

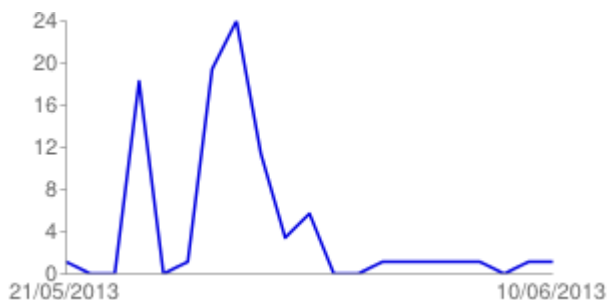
Les problématiques et les biais méthodologiques de notre étude

Nous tenons en tout premier lieu à exposer la structure de notre questionnaire ainsi que les problèmes qui sont survenus durant sa création et sa diffusion. Dès son élaboration, le questionnaire a connu plusieurs versions. Nous pensons en toute honnêteté que nous n'avons pas étudié suffisamment la population cible pour diffuser le questionnaire. Avant d'établir une étude d'usages, il est bon d'analyser la manière dont on va la faire. De toute évidence, la méthode employée ne correspondait pas dans un premier temps à la population interrogée.

Ainsi nous avons tout d'abord effectué un échantillonnage afin de mener des entretiens semi-directifs. Pour ce faire, nous avons sélectionné certains acteurs de la société afin de constituer un échantillon représentatif répondant à la structure de la structure et aux différents profils d'utilisateurs. Nous avons alors élaboré un premier questionnaire qui se déclinait en fonction du profil de l'utilisateur : un questionnaire adapté aux rédacteurs, un pour les lecteurs et un dernier pour les salariés occupant la double fonction (**Annexe IV.a**). Les questionnaires étaient alors transmis par courrier électronique et pouvaient, soit être complété et renvoyé, soit rempli en notre présence afin de mener un entretien plus constructif autour des questions qui étaient posés. La première contrainte de cette méthode fut simple : nous n'obtenions que très peu de réponses. Or, l'échantillonnage ayant été conçu pour répondre au critère de représentativité, il était inexploitable avec un nombre si peu élevé de réponses.

Nous avons dû alors remettre en question notre méthode et mettre en place une communication interne autour du questionnaire. Ce dernier a tout d'abord été mis en ligne à l'aide de l'outil Google Drive (**Annexe IV.b**) a comme atouts principaux d'être peu chronophage et d'une grande simplicité dans la mise en place. Néanmoins, nous savions que la mise en ligne ne serait pas l'unique correction à établir afin d'obtenir davantage de réponse. Nous avons décidé alors d'envoyer un courrier électronique global contenant le lien d'accès vers le questionnaire à tous les salariés utilisateurs de la base documentaire. Ainsi, nous avons fait le choix d'abandonner notre échantillonnage et de faire appel au volontariat des interrogés. Nous avons également publié le lien du questionnaire directement sur la page d'accueil, accompagné d'un visuel reprenant avec humour des éléments de la culture de l'entreprise. Pour finir, nous avons également transmis l'information dans le « CR Réseau », revue interne de l'entreprise dont la lecture est obligatoire et systématique par tous les salariés. Grâce à l'outil utilisé pour créer le formulaire, nous sommes en mesure de prouver la réussite d'un tel procédé. Il est possible en effet de constater sur le diagramme ci-dessous un pic d'activités qui correspond à la date de mise en ligne du questionnaire.

Nombre de réponses quotidiennes



Nous déplorons ainsi un biais majeur dans notre étude d'usages. Comme nous l'avons indiqué, nous n'avons pas pu contrôler la représentativité comme nous souhaitions le faire au départ et nous avons été soumis au volontariat des interrogés. Nous l'indiquons pour plus de transparence mais en réalité nous avons ainsi pu déterminer, comme nous l'expliquerons plus tard, le taux d'implication des utilisateurs selon leur profil. Bien que nous ayons rencontré certaines difficultés dans la mise en place de ce questionnaire et que nous pensons qu'il aurait pu être amélioré, nous avons pu exploiter ses résultats et présenter une analyse cohérente. Les erreurs qui ont été commises ont été également porteuses dans notre compréhension de la culture d'entreprise et le seront certainement dans l'élaboration de nos futurs projets.

La ou les populations cibles

Les utilisateurs de la base documentaire ont une moyenne d'âge peu élevée : cette population a globalement une trentaine d'années. Elle adopte par conséquent à des usages bien spécifiques. Cette indication a été prise en compte notamment dans l'analyse des résultats. De plus, les profils de ces utilisateurs répondent à un schéma d'entreprise complexe. Ainsi, cette population se distingue selon ce découpage qui nous permet d'explicitier les problèmes à prendre en compte.

Profils d'utilisateur	Lecteurs				
Profils d'utilisateur	Lecteur uniquement				Rédacteur et approbateur
Localisation	siège (Le Mans)	agences réseau intégré (En France)	agences réseau franchisé (En France)	micro-franchisés (En France)	siège (Le Mans)
Droits d'accès à l'information	total	total	partiel	partiel	total

Nous pouvons ainsi expliquer notre tableau. Au sein du groupe, tous les salariés sont des lecteurs de documents pour accéder à l'information. Néanmoins ils se différencient sur plusieurs points qui ne sont pas forcément tous à prendre en compte dans la solution de gestion documentaire actuelle mais qui demeurent essentiels dans notre recherche d'une nouvelle solution. Les différents points à prendre en compte sont les suivants :

- La localisation des utilisateurs : l'éloignement est un facteur à prendre en compte dans la gestion documentaire puisque, plus un utilisateur est éloigné de la source de production d'un document, plus il faut adopter son regard et son positionnement afin de lui transmettre convenablement une information.
- Le droit d'accès à l'information : on constate que tous les salariés n'ont pas les mêmes droits d'accès en fonction de leur statut. Il ne s'agit pas de restreindre l'information mais de proposer pour certains une information adaptée. Ici, les agences franchisées doivent bénéficier d'un accès personnalisé pour ne pas être submergée par un nombre trop important d'informations qui, de surcroît, ne la concerne pas forcément.
- Le profil d'utilisateur : un rédacteur ou un approuvateur a un champ d'actions plus larges qu'un simple lecteur puisqu'il modifie les documents. On constate que cette différenciation n'est pas en accord avec le facteur de localisation puisqu'on compte au siège différents profils d'utilisateurs. En effet, il y a en tout un peu plus de 40 rédacteurs pour un total d'environ 200 personnes au siège.

On peut supposer une différence de regard entre un rédacteur au siège et un encadrant en agence mais pas seulement puisque celle-ci est alors également présente entre un rédacteur et un simple lecteur, tous les deux présents au siège. Alors que le rédacteur est supposé adopter un regard plus attentif à la qualité documentaire puisqu'il est à la source de la production documentaire, nous avons été obligés d'adapter notre étude davantage aux agences afin de répondre aux exigences de la constitution de cette population cible. En effet, ces agences sont les principaux utilisateurs de la base documentaire : plus de six cents salariés du groupe se trouvent en agence contre deux cents en agence soit 75% des utilisateurs.

L'immersion en agences et les entretiens semi-directifs

Les bénéfices de l'entretien en complément du questionnaire

En complément des questionnaires, nous souhaitons néanmoins procéder à certains entretiens. Nous en avons dénombré une quinzaine dont 10 en entretien direct, les autres s'étant déroulés par téléphone. L'apport de l'entretien en complément du questionnaire n'est pas négligeable. L'entretien permet en effet de recueillir des informations supplémentaires et d'approfondir certains points abordés dans le questionnaire. De plus, les entretiens permettent de comprendre des éléments contenus dans les autres questionnaires remplis sans interaction. Nous avons en effet pu constater qu'il n'est pas évident, lorsqu'on cherche à ne pas influencer les réponses des interrogés en leur proposant des choix, de laisser des questions ouvertes. Concernant les points à améliorer nous avons un grand nombre de réponses qui nous ont tout d'abord paru toutes différentes mais en réalité, elles convergeaient toutes vers les mêmes idées qui n'étaient pas formulées de la même façon. Ainsi, nombreuse signifiaient « recherche avancée » ou encore « recherche multicritère » voire « interface de navigation à facettes ».

En effet, l'entretien permet de transposer dans le vocabulaire des Sciences de l'Information et de la Communication les réponses dont on a, de cette façon compris le lexique. L'entretien est une phase de décryptage d'un vocabulaire, hérité bien souvent d'une culture d'entreprise, et de traduction dans un vocabulaire professionnelle. Nous avons ainsi compris tout l'intérêt de cette double démarche. Nous y trouvons plusieurs exemples concrets de documents posant problèmes ainsi que des observations dépassant parfois le cadre de notre sujet d'entretien. Au-delà d'une réponse à nos questions, l'entretien permet souvent en effet de cerner les questions plus larges liées à notre sujet et de donner matière à une première réflexion.

La bonne compréhension d'un environnement par l'approche terrain

Afin de compléter les résultats de notre questionnaire, nous avons été envoyés en immersion dans une agence le 10 mai 2013. Cette approche nous a permis de comprendre l'environnement de la part la plus importante des utilisateurs de la base documentaire. De plus, nous avons pu y mener la moitié de nos entretiens en direct. Lors de cette journée, tous les acteurs rencontrés nous ont fait part de deux points majeurs :

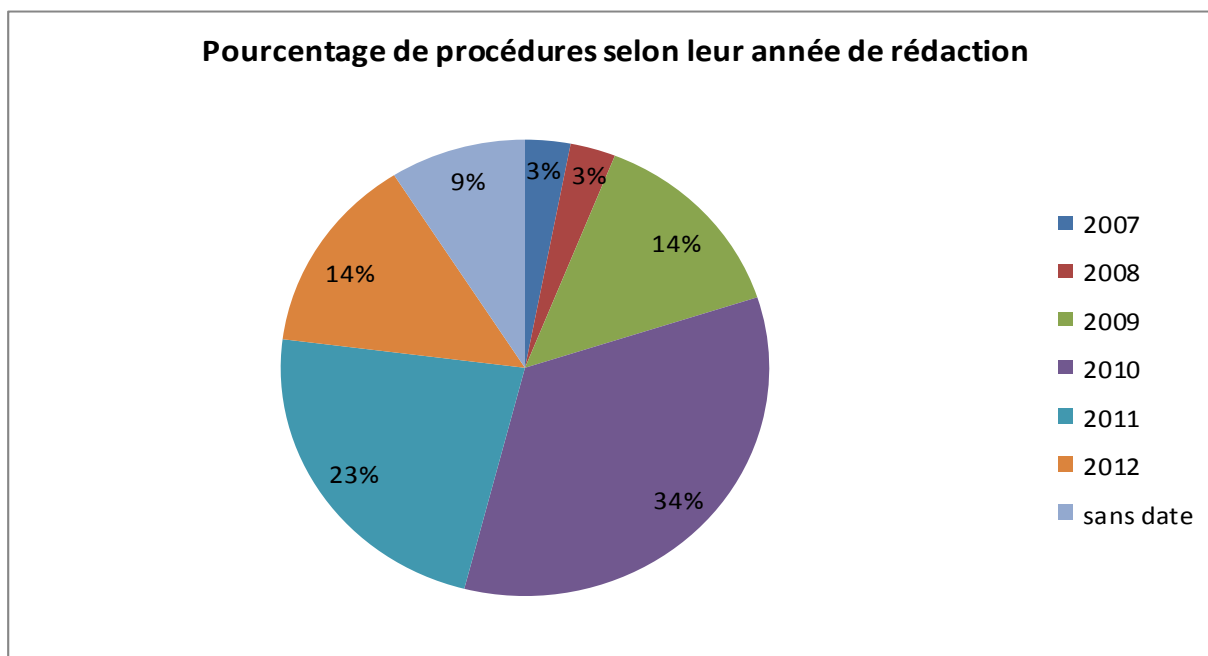
- Le bénéfice des documents synthétiques pour une mise en application optimale
- Le gain de temps important généré par les documents « modèles » : le groupe met en effet à disposition des documents génériques avec des champs à compléter pour les personnaliser ou les adapter aux circonstances (ex : modèles de courriers électroniques à l'intention des clients).

Lors de cette journée, nous avons eu accès à toute la documentation de l'agence. En dehors des documents disponibles en ligne sur Aide & Formation, les agences se servent d'une version électronique enregistrée sur leur poste de travail ou de documents imprimés. Sur l'usage des documents numériques enregistrés sur le poste de travail, les utilisateurs de cette agence nous ont confié qu'une fois trouvé, ils enregistreraient le document pour être sûr de le retrouver, sa première localisation ayant été laborieuse. Nous avons pu constater en observant directement la Responsable d'Agence en consultation sur Aide & Formation ses difficultés dans la prise en main de la solution actuelle. La recherche d'informations n'est apparemment pas maîtrisée par l'utilisateur qui se perd très rapidement dans la structure organisationnelle de la solution.

Par ailleurs, nous nous sommes également concentrés sur l'analyse de la documentation papier. On trouve plusieurs sortes de documents dans une agence comme celle-ci :

- Les archives des contrats clients perdus
- Les dossiers salariés d'anciens intervenants
- Trois classeurs de procédures
- Deux classeurs d'intégration à jour
- Deux classeurs de CR Réseau

En analysant plus particulièrement les classeurs de procédures imprimées, nous avons très rapidement pu constater qu'ils étaient composés d'une documentation à la datation très variée et surtout très ancienne. On nous a affirmé que cette documentation n'était plus utilisée. Néanmoins, s'agissant d'une source d'information toujours mise à disposition, nous nous y sommes malgré tout intéressés. Après avoir répertorié et comptabilisé cette documentation, nous avons réalisé ce diagramme afin d'illustrer au mieux nos observations.



Ainsi, nous avons pu observer qu'un tiers des procédures imprimées avaient plus de trois ans, que les plus anciennes avaient plus de six ans et qu'aucune procédure n'était datée de l'année en cours. L'information qui nous a paru cependant la plus importante est que près d'un quart de la documentation n'était pas datée. Cette première approche en agence, avant d'avoir collecté assez de données à l'aide du questionnaire, nous avait déjà permis de tirer certaines analyses que nous développerons par la suite. Nous souhaitons simplement noter ici le bénéfice d'une telle immersion en complément du questionnaire et des entretiens semi-directifs.

Les résultats et l'approfondissement de l'enquête

Un besoin d'information rapide, précis et ponctuel

L'accès à l'information et la pertinence de la recherche

Les résultats du questionnaire (**Annexe V**) ont démontré les points suivants. La base documentaire, bien qu'elle pose des problèmes que nous exposerons plus en détails par la suite, est la source d'informations la plus utilisée (58 % des interrogés passent par cette source d'information pour effectuer leur recherche de consignes). De plus, lorsqu'on demande aux utilisateurs de noter la base, elle n'obtient pas une note si défavorable puisque sa moyenne s'élève à 5,6/10. Dans les éléments qui sont à conserver, les utilisateurs citent globalement la multiplicité des accès à l'information (53% des réponses se réfèrent en effet à ce point) : ici par l'arborescence et par le moteur de recherche ainsi que le fait de posséder un accès rapide et constant vers la base documentaire depuis l'intranet de l'entreprise (via un onglet « Aide » toujours affiché sur la droite de l'écran. Une réponse nous a semblé emblématique pour illustrer notre propos puisqu'à la question : « *Dans Aide & Formation, quels éléments ou caractéristiques seraient à conserver ?* », un utilisateur a répondu : « *Son existence* ».

Les utilisateurs, ayant répondu à notre questionnaire, sont sources de propositions. Beaucoup citent des éléments à créer comme un workflow de validation des publications afin d'avoir une information fiable, un récapitulatif sur la page d'accueil affichant automatiquement les dernières mises en ligne et les nouveautés et une indexation plus performante par secteurs d'activités (MR/GE/JA/SE) ou par fonction du rédacteur. Les résultats demandent une certaine attention et analyse car les utilisateurs ne disposent pas forcément tous du vocabulaire approprié pour décrire les améliorations attendues. On comprend en analysant les résultats que le problème majeur de la base documentaire est l'accès à l'information à cause d'une arborescence trop complexe, d'une mauvaise indexation qui donne soit trop de bruit soit trop de silence et d'un moteur de recherche trop sensible qui ne supporte pas la casse ni la recherche par booléens. Les utilisateurs expriment alors le besoin du multi-positionnement des documents, d'une recherche avancée par filtre afin d'affiner leur recherche.

Les problématiques de dispersion et d'actualisation de l'information

En compilant les résultats des questionnaires, nous avons pu observer que beaucoup de remarques concernaient la multiplicité des sources. Ainsi, certains exemples concrets cités dans les réponses nous faisaient observer la difficulté de trouver toute la documentation concernant un même sujet car les documents se trouvent sur des supports différents. Concernant la base documentaire en ligne, Aide & Formation, et la source d'information papier, le Classeur d'Intégration, qui sont tous deux appréciés des utilisateurs, les utilisateurs sont 90% à souhaiter la mutualisation des deux sources sous format numérique. Au-delà de la dualité papier-numérique, les documents viennent de sources numériques différentes et sans références entre elles. Nous avons en effet pu constater, cette observation venant exclusivement de notre expérience au sein de la structure, que très peu d'utilisateurs avaient le réflexe du lien hypertexte. Ils préfèrent nettement joindre le fichier à leur publication alors que le document joint peut changer.

Cette première observation nous amène au deuxième problème auquel font références les utilisateurs dans leur questionnaire : l'actualisation de l'information. L'un des problèmes majeurs sur le plan de la diffusion de l'information au sein de notre structure d'accueil concerne la multiplicité des versions d'un même document. L'actualisation des documents et ceci, dans chaque source d'information est chronophage. Néanmoins, la question de la mise à jour des documents n'est pas à délaissier. Comme le note en effet Christian Doucet : « *Toutefois l'écrit a aussi des inconvénients : il consomme beaucoup de temps pour la rédaction mais aussi et surtout pour la tenue à jour (or un document non à jour est plus dangereux qu'utile)* »¹⁷. Pourtant, les rédacteurs des documents préfèrent souvent laisser un vieux document dont l'information n'a pas été revue plutôt que de l'enlever. Cette approche est compréhensible mais nuit beaucoup à la qualité de l'information.

¹⁷ DOUCET Christian. *La qualité*.

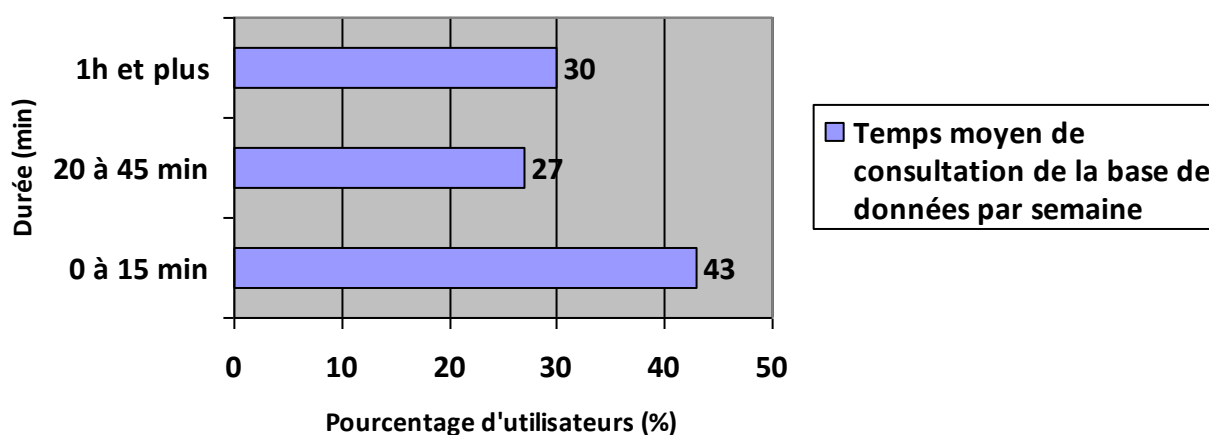
L'évaluation de la recherche d'information : le problème du moteur de recherche

Le protocole d'évaluation

Suite aux résultats de nos entretiens et de notre enquête, nous avons pu remarquer que la priorité concernant les améliorations devant être apportées à Aide & Formation se trouvait majoritairement dans la performance de la recherche de l'information. En effet, 64% des interrogés citent le moteur de recherche ou la recherche thématique par l'arborescence comme un des éléments à améliorer. Ainsi, nous avons décidé de renforcer notre étude en évaluant le moteur de recherche. Cette attention portée à cet outil en particulier a deux objectifs principaux qui sont d'étudier plus en détails le point sur lequel la majorité des utilisateurs s'est attardé et de démontrer que ce moyen d'accès à l'information, par son manque de performance, fait perdre un temps considérable aux utilisateurs dans leur recherche de l'information.

Cette évaluation supplémentaire est aussi la conséquence d'un résultat que nous ne savons pas réellement comment interpréter. En effet, le temps moyen de consultation de la base documentaire par semaine et par utilisateur est de 40 min, ce qui demeure très satisfaisant. Néanmoins, nous avons pu constater durant nos entretiens qu'il y avait deux catégories d'utilisateurs : les premiers ne passent que très peu de temps par semaine (plus d'un tiers des interrogés y consacrent à peine 10 min voire moins par semaine). Alors que les seconds y perdent un temps considérable pour, nous signalent-ils pour la plupart, des recherches infructueuses.

Répartition du temps moyen de consultation de la base documentaire



Nous nous sommes servis d'un protocole d'évaluation établi par Stéphane Chaudiron lors de son cours de « Conduite de projet » qui consistait en l'évaluation d'un moteur de recherche selon des descriptifs et le taux de pertinence des recherches qui y étaient exécutées.

Sur Aide & Formation, la recherche d'information s'effectue de deux façons. Selon les informations recueillies dans notre étude, nous avons pu noter que les utilisateurs se servaient pour la plupart du moteur de recherche car ils trouvaient l'arborescence trop compliquée. Ne souhaitant pas exclure totalement les usages de l'arborescence, nous avons par conséquent élaboré deux sortes de descriptifs (**Annexe VI**) : une partie se concentrera sur l'utilisation du moteur de recherche tandis que la deuxième se centrera sur l'utilisation de l'arborescence. L'ordre des parties de ce protocole s'explique cependant par la prédominance de l'utilisation du moteur de recherche sur celle de l'arborescence.

Avec ces observations, nous souhaitons calculer :

- le temps passé dans la recherche d'information sur Aide & Formation
- les moyens déployés pour arriver à un résultat
- la pertinence du moteur de recherche
- l'efficacité de l'arborescence

Le déroulement du protocole et les résultats de l'évaluation

Vous trouverez ci-dessous le tableau qui nous a servi à évaluer l'utilisateur que nous avons choisi pour réaliser notre évaluation. Nous nous sommes positionnés au cours de cette évaluation en tant qu'observateur silencieux se contentant de prendre des notes mais en pointant minutieusement le comportement de ce dernier face aux questions des descriptifs. L'élaboration des descriptifs s'est fondée sur les exemples concrets de difficultés de consultation cités par les utilisateurs ayant fourni une réponse à notre questionnaire. Nous avons statué avec l'utilisateur évalué qu'au bout de 10 min de recherches infructueuses, il pouvait arrêter ses recherches étant donné le pourcentage d'utilisateurs ne passant que 15 min par semaine pour la consultation de la base documentaire.

Question						
Thème	Départ (h)	Nb requêtes	Nb résultats	document(s) jugé(s) pertinents / document(s) trouvé(s)	Fin (h)	Durée (min)
Descriptifs du moteur de recherche						
1	15h02	6	0	0	15h12	10 min
2	15h12	4	0	0	15h22	10 min
3	15h22	3	36	5/36	15h28	6 min
4	15h29	1	10	3/10	15h31	3 min
5	15h32	13	1	1/1	15h38	6 min
Descriptifs de l'arborescence						
	Départ (h)	Nb clics	Nb résultats	document(s) jugé(s) pertinents / document(s) trouvé(s)	Fin (h)	Durée (min)
6	15h36	24	0	1	15h46	10 min
7	15h46	15	1	1	15h51	5 min
8	15h51	29	0	0	16h01	10 min
9	16h01		1	1	16h11	10 min
10	16h11	25	0	0	16h21	10 min

Nous pouvons établir un premier constat. Tout d'abord, l'utilisateur passe moins de temps en recherchant une information par le moteur de recherche. On compte en effet 35 minutes par le moteur de recherche contre 45 minutes pour la recherche dans l'arborescence en dossiers et sous-dossiers. Notre utilisateur fait partie de la « génération Google ». Brigitte Simonnot définit cette notion ainsi : « *Plusieurs auteurs utilisent désormais l'expression « génération Google » pour désigner ceux qui sont nés avec le web grand public et ont utilisé le moteur depuis leur plus jeune âge* »¹⁸. L'auteur a réalisé son étude sur des étudiants or nous avons réalisé notre étude sur un étudiant qui effectue son deuxième stage dans la société. Le moteur de recherche tient une grande place dans l'accès à l'information puisque comme le cite toujours l'auteur : « *Pour les étudiants interrogés, les moteurs de recherche sont des outils indispensables. [...] C'est pour eux un point d'entrée universel vers l'information en ligne, vers toutes sortes d'informations* »¹⁹. Bien au-delà du cas des étudiants, nous avons pu constater que le moteur de recherche était nettement le moyen le plus utilisé pour trouver une information dans la base documentaire du groupe O₂ puisqu'à la question « Si vous deviez choisir une seule amélioration, pour laquelle opteriez-vous ? », 37% des interrogés citent le moteur de recherche.

¹⁸ SIMONNOT Brigitte. *De l'usage des moteurs de recherche par les étudiants*.

¹⁹ Idem.

Notre deuxième observation s'intéresse davantage à la performance du moteur de recherche et ainsi démontrer que le temps de consultation de la base documentaire n'est pas proportionnel à la qualité des résultats trouvés. Ainsi, au descriptif n°4, alors que notre utilisateur ne trouve que trois résultats pertinents sur les dix résultats que lui affiche le moteur de recherche, huit documents étaient pertinents en totalité dans la base documentaire. On compte ainsi plus de la moitié des documents (5 / 8) comme documents pertinents non retrouvés. En ce qui concerne l'arborescence, on compte une moyenne de 23,25 pressions sur la souris pour uniquement trouver l'emplacement d'un document. Comme le font remarquer les utilisateurs l'arborescence est trop complexe et trop profonde en rubriques et sous-rubriques : on constate en effet que l'utilisateur s'égare et revient sans cesse en arrière et qu'il doit descendre très profondément dans l'arborescence de la base documentaire.

Le benchmark d'un logiciel de GED

Le choix de logiciels

Le choix de l'open source

L'une des premières contraintes imposées par l'entreprise au début de notre benchmark fut de sélectionner un logiciel au goût le plus bas possible voire gratuit. Nous nous sommes alors instantanément tournés vers l'open source. Bien entendu, cela n'impliquait pas forcément une solution gratuite mais permettait au moins un investissement moindre que si on s'était tourné vers une solution complètement payante. Revenons plus précisément sur ce choix de logiciels open source. Selon Laurent Soual²⁰, la principale caractéristique du choix de logiciels open source est la « *responsabilité et [...] l'engagement sur les résultats* ». Il faut ainsi prendre garde à certains points non négligeables lorsqu'on choisit de l'open source. En optant pour cette catégorie de logiciels, l'entreprise doit s'assurer d'avoir en son sein un personnel aux compétences informatiques poussées puisque l'évolution ne dépend pas d'une entreprise devant répondre à des obligations envers un client mais d'une communauté. Il est alors nécessaire de se tenir au courant des grands changements pouvant impacter l'entreprise. En cas de bloquant, il faut effectivement pouvoir trouver une solution car il est impossible de se retourner contre qui que ce soit : soit on trouve une solution, soit on investit dans du support, soit on change de solution. Alors que le bénéfice peut paraître grand en choisissant une solution open source, il se peut également qu'on se retrouve face à des dépenses imprévues.

²⁰ **SOUAL** Laurent. *Libre ou propriétaire : comprendre l'alternative*.

Dans notre pré-sélection de solutions, nous sommes par conséquent attachés à choisir une solution open source à la base gratuite mais pouvant conduire à l'avenir à un investissement progressif et pouvant se révéler rentable si des bloquants importants survenaient ou si les besoins de l'entreprise évoluaient. En effet, nous avons très vite pu constater que le coût trop important de la solution pourrait freiner le projet. Étant donné le système actuel, il paraît urgent de trouver une solution différente. Nous avons ainsi fait le choix de proposer un système plus adapté et plus performant et de parier sur la satisfaction qu'en retirera l'entreprise, avec l'usage et avec l'expérience. L'open source a en effet le bénéfice de permettre un premier aperçu alors que les solutions propriétaires engagent des frais importants sans donner pour autant l'assurance d'en être satisfait.

Le cahier des charges

Selon les résultats de notre questionnaire, nous avons réalisé un cahier des charges (**Annexe VII**) reprenant les exigences des utilisateurs de la base documentaire. En effet, comme nous avons pu le noter dans l'article d'Hélène Zysman et Thomas Choppy : « [L'élaboration du cahier des charges] *consiste à formaliser les objectifs attendus, le périmètre du projet, les besoins et les contraintes* »²¹. Nous l'avons réalisé, non pas dans l'objectif de le transmettre aux différents services commerciaux des solutions de gestion documentaire mais pour nous permettre de formaliser notre démarche et d'évaluer nous-mêmes les solutions retenues. Par conséquent, nous avons tenté de classer les fonctionnalités non pas selon un ordre pratique mais selon les grandes thématiques documentaires concernées comme : accès à l'information, diffusion de l'information ou encore indexation.

Nous nous sommes basés sur plusieurs sources dont :

- **Archimag** – Guide pratique n°43. *Choisir ses logiciels*.
- **SMILE**. Livre Blanc. La gestion documentaire open source.

Ces lectures nous ont permis de pré-sélectionner quatre solutions : Alfresco, Nuxeo DM, Silverpeas et Exo Platform DMS.

²¹ **ZYSMAN** Hélène & **CHOPPY** Thomas. *Logiciel : cheminer vers le bon choix*. Archimag.

Le benchmark des logiciels et présentation de la solution retenue

Pour effectuer notre benchmark, nous avons repris notre cahier des charges afin de compléter une grille comparative (**Annexe VIII**). Notre grille comparative a été présentée le 10 juin devant le Directeur des Systèmes d'Information du groupe afin d'étudier les quatre propositions. Nous avons choisi d'installer en test la solution Silverpeas²² qui a comptabilisé le maximum de réponses aux besoins des utilisateurs. Il s'agit d'un portail CMS (Content Management System) spécialisé dans la GED. Nous avons pris contact avec un conseiller de la solution afin de solliciter une web-démonstration par écran partagé. Durant celle-ci, nous avons pu compléter les parties de la grille comparative que la seule observation et la lecture de la documentation n'avaient pas pu renseigner.

Silverpeas est un portail proposant une solution de GED complète avec notamment la possibilité de multi-classer et multi-positionner un document. L'indexation est effectivement largement développée dans cette solution avec plusieurs angles d'approche (mots clés, plan de classement, facettes, ...). L'aspect collaboratif et la possibilité de joindre un grand nombre d'applications a aussi été pour nous un critère intéressant car nous avons remarqué la forte tendance de notre structure d'accueil à multiplier les canaux d'information.

La communication autour du projet

L'utilisateur au centre du projet

Christian Doucet insiste sur le besoin de concevoir les documents comme des outils. Ces derniers doivent être conçus comme des services rendus aux utilisateurs. La première considération de l'auteur est de « *Commencer par identifier le besoin et s'y adapter. Mettons-nous à sa place lorsque l'utilisateur se sert du document : de quelles informations a-t-il besoin ?* »²³. Les autres bonnes pratiques documentaires citées par Christian Doucet sont de considérer dès la rédaction d'un document que le lecteur n'a pas le temps de lire, d'éviter la répétition d'une même information dans plusieurs documents et de tester un document en prenant en compte les observations des usagers, toujours dans une démarche de progrès et d'amélioration.

²²Site officiel : <http://www.silverpeas.com/>

²³ DOUCET Christian. *La qualité*.

L'accompagnement des utilisateurs avec l'arrivée de la nouvelle solution de gestion documentaire

Parmi les utilisateurs, on trouve, selon Jean-Yves Prax, plusieurs catégories : les marins, les gens du marais et les terriens. Il utilise cette métaphore pour illustrer les trois niveaux d'acceptation de la nouvelle solution documentaire en entreprise. Ainsi il définit respectivement les enthousiastes, les hésitants et les réfractaires. Ainsi, dans la démarche d'accompagnement, il faut selon lui viser à ne pas décevoir les marins et à obtenir le soutien du plus grand nombre de gens du marais. En effet, la communication autour du projet est très importante : « *La première source de difficultés va donc tenir au pilotage « humain » du projet, tout organisation étant naturellement hostile au changement et développant, à son insu, des routines défensives qui sont anti-apprenantes et anti-productives* »²⁴.

Afin de pallier à ce problème, nous avons entrepris plusieurs actions durant notre stage afin de faire accepter le projet d'une nouvelle solution de gestion documentaire. La démarche du questionnaire en était une première car il s'agissait d'impliquer l'utilisateur à la base pour lui montrer que le choix du logiciel n'était en rien arbitraire et résultait de ses besoins. La seconde approche est la communication des résultats. Nous prévoyons en effet de communiquer les résultats par l'un des moyens de diffusion de l'entreprise et les laisser à disposition de qui le souhaitera dans un souci de transparence. Par la suite, nous souhaitons également effectuer un vote pour déterminer la future structure de la base documentaire dans la nouvelle solution afin de pallier aux critiques potentielles dès son installation. Concernant l'accompagnement, nous prévoyons de rédiger des guides d'utilisation tant pour les rédacteurs de documents que pour l'administration dans un souci de pérennisation de la maîtrise de l'outil.

²⁴ PRAX Jean-Yves. *La gestion électronique documentaire*.

Partie III : Du traitement de l'information à la gestion des connaissances en entreprise.

Notre troisième partie est une réflexion sur les problématiques soulevées par le traitement de l'information en entreprise tant dans son positionnement initial que dans sa diffusion. Bien que nos missions se soient centralisées sur le développement d'une réflexion, par l'intermédiaire d'une étude d'usages, sur l'acquisition d'une nouvelle solution de gestion documentaire, nous avons pu constater des problématiques plus larges touchant plus généralement à la gestion des connaissances en entreprise.

La place de l'information en entreprise

Le cadre terminologique

Information et contenu ?

Lors de notre benchmark, nous nous sommes intéressés à plusieurs solutions comme, notamment le Content Management System (CMS) ou l'Enterprise Management System (ECM) que nous avons définis et différenciés ci-dessus. Selon Jean-Yves Prax, « *le « contenu » est considéré comme de l'information destinée à être utilisée, conditionnée, présentée et publiée dans un but précis. Le plus souvent, le contenu n'est pas structuré comme un élément unique (atomique) mais est constitué par un assemblage d'éléments formant un tout cohérent* »²⁵. En exemple, on cite souvent la page web car elle est constituée de plusieurs types d'informations que celles-ci soient structurées ou non structurées.

Dans son article, publié dans Documentaliste – Sciences de l'information, Myriam Lalaude précise dans quel champ nous nous trouvons avec l'ECM : « *La gestion des contenus de l'entreprise (ECM, enterprise content management) répond à l'objectif ambitieux de gérer de façon unifiée l'ensemble des données des organisations [...] mises à disposition sur un portail.* »

²⁵ PRAX Jean-Yves. *La gestion électronique documentaire.*

Donnée, information ou connaissance ?

Durant notre étude, nous avons dû prendre garde à la bonne utilisation de certains termes. En effet, le grand nombre d'expressions liées à notre sujet peut perturber. De plus, l'ambiguïté avec les termes anglophones rajoute à la complexité terminologique. Ainsi il nous a semblé intéressant de rappeler brièvement la différence entre donnée, information et connaissance pour ne pas nous égarer dans cette dernière partie de réflexion.

La donnée est « un élément brut pris en dehors de tout contexte »²⁶. Comme le note Michel Ferrary et Yvon Pesqueux²⁷, la donnée ne porte pas de sens. Lorsqu'on récolte des données, on est dans une démarche d'objectivité et on cherche avant tout à limiter l'intentionnalité. La donnée est un fait : on ne peut lui reprocher une interprétation qui ne vient que dans une seconde étape lors de son analyse. Bien qu'elle soit purement factuelle, on peut trouver des failles dans la récolte des données même si des méthodes ont été établies afin de limiter l'impact humain sur le caractère brut de la donnée.

La différence majeure entre la donnée et l'information est la notion de contexte. L'exemple donné de façon récurrente étant, si « 10°C » est la donnée, l'information peut être « *La température est de 10°C à Paris aujourd'hui.* »²⁸. Toujours selon les mêmes auteurs, on associe trois notions au concept d'information : la quantité d'information, le système d'information et l'ambiguïté de l'information. Alors que les données sont simplement recueillies, l'information peut être traitée. Néanmoins l'information telle qu'elle n'est que la matière première de la prise de décision. C'est l'interprétation qui permet de faire l'information au stade de la connaissance.

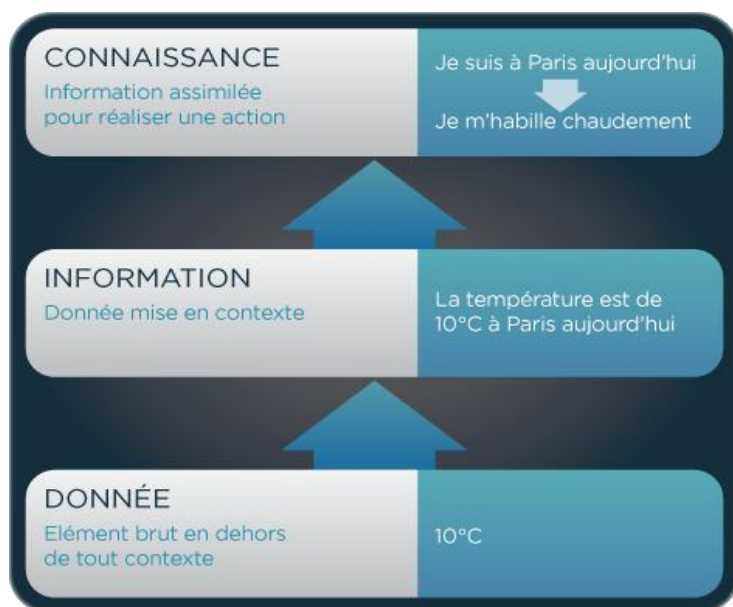
Nous nous sommes en effet concentrés sur cette distinction car le terme de « connaissances » fait souvent partie des expressions que nous utilisons comme « management des connaissances » ou « capitalisation des connaissances ». Il est important de savoir que ces processus s'attachent à la collecte, à la gestion et la redistribution des connaissances, c'est-à-dire d'une information à partir de laquelle on a fourni un raisonnement. La connaissance s'illustre ainsi, si nous reprenons l'exemple de Fanny Ehret cité plus haut, « *Je suis à Paris aujourd'hui donc je m'habille chaudement* »²⁹.

²⁶ EHRET Fanny. *Mettre en place une démarche de gestion des connaissances en entreprise.*

²⁷ FERRARY Michel et PESQUEUX Yvon. *Management de la Connaissance : Knowledge Management, apprentissage organisationnel et Société de la Connaissance.*

²⁸ EHRET Fanny. *Mettre en place une démarche de gestion des connaissances en entreprise.*

²⁹ EHRET Fanny. *Mettre en place une démarche de gestion des connaissances en entreprise.*



© Whatever SA 2012

Figure 2 : Donnée, Information et Connaissance (source : <http://blog.knowledgeplaza.net/wp-content/uploads/2012/04/schema1.png>)

Quelle valeur pour l'information ?

Le capital immatériel : l'information comme valeur ajoutée ?

Nous souhaiterions tout d'abord nous arrêter sur la notion de « capital » du concept de capitalisation de la connaissance en l'élargissement à la notion de valeur de l'information et à sa vision souvent méconnue dans les entreprises comme faisant partie de son capital. Michel Grunstein définit la capitalisation de la connaissance ainsi : « *Capitaliser les connaissances de l'entreprise c'est considérer les connaissances utilisées et produites par l'entreprise comme un ensemble de richesses constituant un capital, et en tirer des intérêts contribuant à augmenter la valeur de ce capital* »³⁰. La première difficulté, que soulève également Jean-Louis Ermine dans son article³¹, c'est la reconnaissance par l'entreprise de la valeur ajoutée que représente l'information. Comme le note néanmoins Jean-Yves Prax, « *le savoir est désormais reconnu comme moteur de la productivité et de la croissance économique* »³² par l'OCDE depuis 1996. Le terme « capital » est pour nous intéressant car il soulève cette difficulté : la valeur ajoutée de l'information n'est pas visible pour les entreprises privées. Elle n'est pas directe et immédiate comme les gains que peuvent apporter les campagnes de communication ou les plans d'action menés par l'entreprise.

³⁰ GRUNSTEIN Michel. *Gameth : un cadre directeur pour repérer les connaissances cruciales pour l'entreprise*.

³¹ ERMINE Jean-Louis. *La capitalisation des connaissances comme prévention du risque*

³² PRAX Jean-Yves. *La gestion électronique documentaire*.

Nous pouvons l'expliquer par le fait qu'une bonne gestion de son information implique des conséquences indirectes, parfois difficilement identifiables. En effet, on constate qu'une mauvaise communication d'une information se répercute sur d'autres services : elle est la source de certaines conséquences ou répercussions sur l'entreprise. Ceci a représenté l'un des problèmes majeurs de notre stage puisque le secteur privé fonde sa réflexion sur les coûts or l'information est difficilement quantifiable. Savoir combien coûte la solution de gestion documentaire actuelle ou combien rapporterait la nouvelle solution que nous proposons est une véritable difficulté qui s'est imposée à nous. L'information est difficilement quantifiable car elle n'est pas un produit fini mais davantage un flux comme nous avons pu le voir précédemment (**Erreur ! Source du renvoi introuvable..**)

Pourtant l'information a bel et bien un coût comme le note cet article de Wikipedia, *Évaluation des systèmes d'information*, à propos du coût d'un système d'information: « *Dans les faits, le système d'informations représente une part importante des dépenses de l'entreprise, croissante dans de nombreuses industries. Il est perçu comme trop cher car la valeur qu'il produit est difficile à appréhender. Dans une grande entreprise d'un secteur de services tel que la banque, l'assurance ou les télécommunications, les logiciels accumulés représentent plusieurs centaines de millions d'euros.* »³³ La problématique repose, comme le montre ce schéma extrait du même article, sur la quantification évidente de coût et sur l'apport souvent a posteriori et dont l'impact sur les bénéfices de l'entreprise est nettement moins flagrant. Dans l'article *Capital immatériel et information professionnelle*, paru en Documentaliste – Science de l'information, on observe en effet que « *Longtemps on n'a su mesurer, a posteriori, que le poids des carences, les dégâts de la désinformation et l'impact des dysfonctionnements de la chaîne de l'information. La valeur ajoutée de l'information est demeurée inquantifiable* »³⁴.

³³ WIKIPEDIA. *Évaluation des systèmes d'information*.

³⁴ BOURRET Christian, CACALY Serge et CHAMBAUD Serge. *Capital immatériel et information professionnelle*.

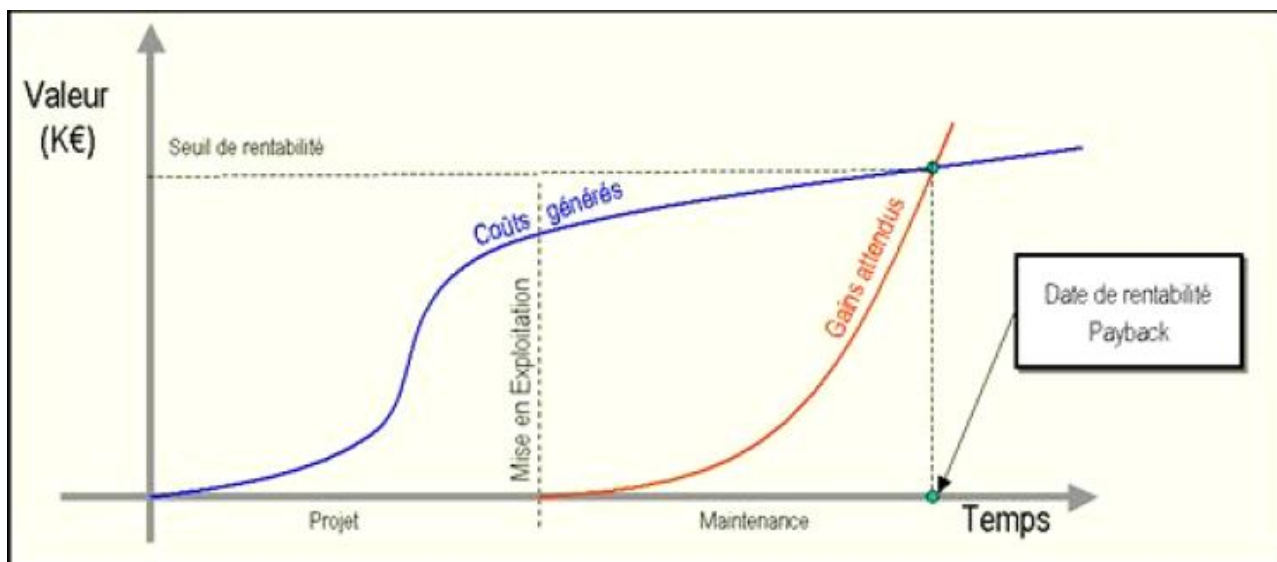


Figure 3: Coûts et rentabilité d'un système d'information (source Wikipédia : https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Co%C3%BBt_SI.png. Licence Creative Commons Attribution-Share Alike)

L'information durable : patrimoine de l'entreprise

L'information a un autre défaut, elle est volatile, peu conservable surtout à l'heure actuelle. Dans son article, Christian Bourret note l'importance du patrimoine informationnel d'une entreprise : « *De plus, un archivage optimisé de l'information doit permettre l'exploitation en continu du fonds. Cette permanence valorise l'aspect patrimonial de l'information* »³⁵. Il cite en exemple une société spécialisée dans la mode qui rachète des vêtements d'anciennes collections en pensant notamment au caractère cyclique de ce secteur d'activité. L'entreprise considère en effet qu'il y a, contenue dans ces produits, une information et par conséquent une valeur réexploitable.

L'auteur fait alors référence au concept d'« *information durable* » car elle est, de ce point de vue, « *écologiquement et économiquement* » si nous reprenons ces propos. Il insiste sur ce point en notant que « *l'information est la seule ressource qui puisse être réutilisée plusieurs fois sans perdre de sa valeur et dont la valeur ajoutée dépende étroitement de son contexte d'utilisation* »³⁶. En effet, alors qu'on doute souvent du bénéfice de l'information en entreprise et qu'on dénigre son bon traitement, il s'agit bien de la seule ressource qui peut ne jamais perdre de sa valeur. Paradoxalement, c'est ce mauvais traitement qu'on lui inflige qui ne permet pas d'estimer l'information à sa juste valeur.

³⁵ BOURRET Christian, CACALY Serge et CHAMBAUD Serge. *Capital immatériel et information professionnelle*.

³⁶ BOURRET Christian, CACALY Serge et CHAMBAUD Serge. *Capital immatériel et information professionnelle*.

La diffusion de l'information en entreprise

La surcharge informationnelle en entreprise

L'infobésité, la surinformation... La surcharge informationnelle.

Selon Jean-Yves Prax : « *un cadre traite plus de 1500 pages par an, avec une croissance annuelle de plus de 10% et consacre plus de 50% de son temps à lire et à écrire* »³⁷. Cette considération de l'auteur a été faite il y a bientôt dix ans (*La gestion électronique documentaire*, dans sa 3^{ème} édition, date de 2004.) mais reste néanmoins d'actualité. En effet, dans son article, Robert Galbraith rapporte ceci : « *Dans une enquête sur le stress au travail, réalisée par la CFE-CGC [Confédération Française de l'Encadrement – Confédération Générale des Cadres], plus de 80% des personnes interrogées estiment que les outils électroniques accroissent les informations à traiter et imposent des temps de réponse toujours plus courts.* »³⁸

On donne plusieurs noms à ce phénomène : « infobésité » (de l'anglais *information overload*) ou encore « surinformation ». Nous le nommerons, quant à nous, « surcharge informationnelle » car c'est celui retenu dans les études que nous avons pu consultées. Caroline Sauvajol-Rialland, dans son article *La surcharge informationnelle dans l'organisation : les cadres au bord de la « crise de nerf »* en donne cette définition : « *On peut donc définir la surinformation comme le fait pour un individu de recevoir plus d'informations qu'il ne lui est possible d'en traiter sans porter préjudice à l'activité* »³⁹. Elle lui donne trois dimensions : informationnelle, communicationnelle et cognitive. La première est liée au volume croissant d'informations qu'un individu doit traiter tandis que la deuxième dimension repose sur la généralisation des TIC. On voit dans cette notion de surcharge informationnelle une certaine nuance avec la troisième, la dimension cognitive, qui résulte du fait que le « *ressenti de la surcharge est individuel et dépend des capacités de l'individu à traiter cette volumétrie* »⁴⁰

³⁷ PRAX Jean-Yves. *La gestion électronique documentaire*.

³⁸ GALBRAITH Robert. *L'« infobésité », le nouveau fléau de l'entreprise*.

³⁹ SAUVAJOL-RIALLAND Caroline. *La surcharge informationnelle dans l'organisation : les cadres au bord de la « crise de nerf »*.

⁴⁰ SAUVAJOL-RIALLAND Caroline. *La surcharge informationnelle dans l'organisation : les cadres au bord de la « crise de nerf »*.

On constate par conséquent que la surcharge informationnelle qui est observable dans les entreprises n'est pas établie comme un concept infaillible. Caroline Sauvajol Rialland note ainsi « *Les études montrent que nous ne sommes pas tous égaux face à la surcharge informationnelle* »⁴¹. Elle appelle ceci la « *fracture informationnelle* ». En effet, on ne peut pas établir de règles face à ce problème connu actuellement dans les entreprises et on ne peut nullement prouver qu'on est face à un problème relevant de la surcharge informationnelle. Ceci dépendant, toujours selon l'auteur de l'article, des facteurs liés à l'entreprise, au profil de l'individu, à son contexte social et culturel. Il nous paraît par conséquent dangereux d'établir un tel constat. Nous ne pouvons ainsi nous appuyer que sur l'usage des outils et non sur l'étude, devant prendre en compte un nombre trop important de variables, de l'individu face à la surcharge de l'information.

Le courrier électronique : outil de la surcharge informationnelle

L'outil que nous pouvons retenir pour illustrer la présence de la surcharge informationnelle dans l'entreprise d'accueil de notre stage est le courrier électronique. Plusieurs études ont prouvé son caractère néfaste lorsque l'usage en est excessif : notre questionnaire relève que, dans le cas du groupe O₂, 73% des salariés le considèrent comme faisant partie d'un des moyens de passation de consigne en interne. En effet, dans leur étude *Surcharge informationnelle, urgence et TIC. L'effet temporel des technologies de l'information*, il est indiqué clairement qu'« *En quelques années, le courrier électronique est rapidement devenu l'un des principaux modes de communication dans l'entreprise* »⁴². Bien que Caroline Sauvajol-Rialland note que « *Les secteurs du BTP et des services à la personne [sont] les moins touchés* »⁴³, nous avons pu ainsi observer sur une semaine le nombre de mails reçus quotidiennement par notre tutrice professionnelle, Adeline Legrand, Responsable Qualité et Organisation.

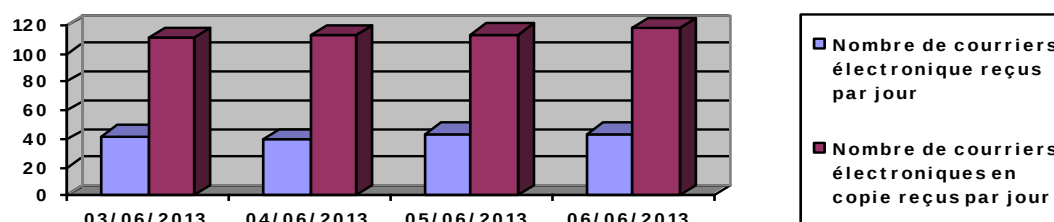


Figure 4: Nombre de mails reçus quotidiennement par la Responsable Qualité et Organisation

⁴¹ SAUVAJOL-RIALLAND Caroline. *La surcharge informationnelle dans l'organisation : les cadres au bord de la « crise de nerf »*.

⁴² ISAAC Henri, CAMPOY Eric et KALIKA Michel. *Surcharge informationnelle, urgence et TIC. L'effet temporel des technologies de l'information*.

⁴³ SAUVAJOL-RIALLAND Caroline. *La surcharge informationnelle dans l'organisation : les cadres au bord de la « crise de nerf »*.

Au-delà de la simple notion de surcharge informationnelle, il faut bien prendre en compte que cet usage a un impact direct sur la productivité d'une entreprise en matière de temps passé et par conséquent de coût. Ainsi, « *Selon l'Orse [Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises], 56% des utilisateurs consacrent plus de deux heures par jour à la gestion de leur boîte mail et 38% reçoivent plus de 100 messages par jour.* »⁴⁴. Les auteurs de *Surcharge informationnelle, urgence et TIC. L'effet temporal des technologies de l'information* notent que la plupart des employés considèrent le temps de traitement des mails comme un temps perdu. De plus ils soulèvent le point que de nombreuses études ont montré que les salariés traitent leurs mails au fur et à mesure de leur arrivée, ajoutant à la surcharge volumétrique un effet perturbateur. Dans son article, Robert Galbraith note : « *Un cadre est interrompu dans une fourchette de temps entre 2 et 8 minutes* »⁴⁵

Sans même retenir la perte de temps consécutive à une trop grande réception de courriers électroniques, on peut nuancer la considération qui vise à attribuer au courrier électronique un gain de temps. En effet, contrairement à l'échange verbal et immédiat qui dérange les individus dans leurs actions quotidiennes, on attribue souvent au courrier électronique le bénéfice de laisser au destinataire le choix du moment où il sera le plus à même de répondre. Comme le notent néanmoins Jérôme Denis et Houssem Assadi, « *le manque de stabilité le plus flagrant concerne le rythme des échanges. Parce qu'il est à la fois très rapide du point de vue de l'envoi, mais incertain quant à sa réception et surtout à sa réponse, le courrier électronique instaure une forme d'échange en suspens [...] qui relativise son efficacité.* »⁴⁶ Les auteurs soulèvent en effet qu'au contraire de l'échange verbal, des règles sociétales ne sont pas instituées dans l'échange par courriers électroniques qui obligerait une réponse. Le courrier électronique en effet ne connaît pas le cadre dont un échange en face à face peut bénéficier comme notamment l'obligation de réponse si on s'adresse à un autre individu.

⁴⁴ GALBRAITH Robert. L' « infobésité », le nouveau fléau de l'entreprise.

⁴⁵ GALBRAITH Robert. L' « infobésité », le nouveau fléau de l'entreprise.

⁴⁶ DENIS Jérôme et ASSADI Houssem. *Les usages de l'e-mail en entreprise. Efficacité dans le travail ou surcharge informationnelle.*

Pour Caroline Sauvajol-Rialland, l'usage excessif du courrier électronique a deux effets majeurs sur l'entreprise : « *la saturation d'informations [qui] conduit à la dégradation du processus de décision* » et « *la surinformation [qui] conduit à la désinformation* »⁴⁷. En dehors néanmoins du facteur temps, elle note également que le courrier électronique a un autre impact sur les salariés d'une entreprise puisqu'il est désormais considéré comme un facteur de stress. En effet selon Robert Galbraith⁴⁸, les individus sujets à une surcharge informationnelle causée par la surabondance de courriers électroniques sont inquiets, frustrés et se sentent impuissants face à l'arrivée massive et quotidienne des courriers électroniques qui leur sont adressés. Bien qu'on ne puisse pas attribuer au courrier électronique la seule responsabilité d'une surcharge informationnelle analysée à travers une documentation assez large, notre étude d'usages sur l'amélioration de la base documentaire fait ressortir que notre structure y est également sujette.

La diffusion et l'accès à l'information numérique

La problématique de l'accès à une documentation numérique

Selon Eric Sutter⁴⁹, le document numérique doit en effet répondre à un plus grand nombre d'exigences que son homologue papier. La première exigence que les utilisateurs ont envers le document numérique est la disponibilité de l'information. Pour ce faire, il doit comporter trois qualités importantes en étant « identifiable », « manipulable » et « autorisé ». Son aspect intangible pose en effet le problème de sa caractérisation. Le document numérique ne s'appropriant que peu à peu des standards, il est manifeste que les utilisateurs lui demandent davantage de repères afin de le caractériser en sachant rapidement qui il est, comment il est fait et pourquoi il est fait.

La deuxième exigence que l'auteur note à propos du document numérique est la fiabilité de l'information toujours selon trois critères : la crédibilité du document, sa traçabilité et sa compréhensibilité. La rapidité avec laquelle on peut produire un document numérique est telle qu'on lui demande, au contraire du document papier imprimé selon le circuit éditorial classique, des assurances quant à son contenu. Les utilisateurs ont en effet tendance à davantage remettre en question un document numérique s'ils ne trouvent pas de trace d'une quelconque validation. Cette dernière est tant sur le fonds que sur la forme : en effet l'édition valide sur ces deux plans et nous assure, par là, de la qualité d'un document.

⁴⁷ SAUVAJOL-RIALLAND Caroline. *La surcharge informationnelle dans l'organisation : les cadres au bord de la « crise de nerf »*.

⁴⁸ GALBRAITH Robert. *L'« infobésité », le nouveau fléau de l'entreprise*.

⁴⁹ SUTTER Eric. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*.

Les bénéfices du workflow pour la validation du contenu numérique

La dernière exigence que nous rapporte Eric Sutter est l'adaptabilité de l'information selon les trois critères que sont la réutilisabilité du document sans détérioration du document source, la portabilité et la flexibilité du document. A travers ces exigences, rapportées de *Documentation, Information, Connaissances : la gestion de la qualité* d'Eric Sutter, nous avons voulu démontrer l'apport que peut constituer un workflow dans l'acquisition d'une nouvelle solution de gestion documentaire. En effet, comme le note l'auteur : « *L'obtention de la conformité aux exigences suppose enfin l'existence de contrôles aux divers stades du processus et, par exemple, la mise en place d'outils de contrôle du déroulement des travaux (workflow) et de gestion du travail coopératif (groupware) lors de la production* ». Au-delà du contrôle du respect de la procédure de gestion documentaire de l'entreprise, le Workflow est un outil qui peut permettre une meilleure diffusion de l'information en diminuant les freins des utilisateurs face au document numérique.

La gestion des connaissances pour accroître la culture informationnelle en entreprise ?

La gestion des connaissances

Les étapes importantes de la gestion des connaissances

A travers le processus de capitalisation des connaissances, nous comptons plusieurs étapes selon le schéma de Fanny Ehret :

- Le repérage des connaissances utiles et stratégiques pour l'entreprise.
- La préservation en modélisant, formalisant et archivant.
- La valorisation par la diffusion et l'exploitation afin de recréer de nouvelles connaissances.
- L'actualisation par l'enrichissement.

Dans notre structure d'accueil, nous avons pu retrouver ce schéma. En effet, nous avons pu observer qu'une grande attention était portée à la préservation. Les connaissances sont modélisées sous plusieurs formes notamment à travers des « Essentiels » ou des « fiches classeur » qui permettent des approches structurantes différentes avec d'une part une vision globale et structurée et de l'autre une vision parcellaire mais permettant une acquisition rapide et efficace des connaissances de l'entreprise. Concernant l'étape de la valorisation, nous pensons que l'acquisition d'une nouvelle solution de gestion documentaire répondra à ce problème car elle permettra de donner un meilleur accès à l'information mais surtout, dans le cas d'O₂, une bonne combinaison des connaissances, avec la mise en relations de toutes les sources d'information.

La stratégie de gestion des connaissances en entreprise

Michel Ferrary et Yvon Pesqueux insiste sur la stratégie de la gestion des connaissances qui consiste à collecter, analyser et structurer les connaissances dans le but d'une réutilisation. La gestion des connaissances ne doit pas en effet se limiter à une collecte mais trouver son prolongement et son réel intérêt dans le partage de ces connaissances qui vont être traitées, commentées et modelées à nouveau en fonction des interactions des individus. Nous nous sommes en effet aperçus durant notre stage que le problème ne résidait pas dans la collecte des connaissances mais dans leur mise en forme et surtout dans le partage et dans la réutilisation de ces dernières.

Comme le note Sylvain Mahé, dans son article *Gestion des connaissances et systèmes d'organisation de connaissances. Premier modèle et retours d'expérience industriels*, « on doit envisager, outre les connaissances et savoir-faire métiers [...] des connaissances de navigation et de maîtrise de la structure de l'entreprise (par exemple, savoir avec qui travailler pour résoudre un problème, identifier le circuit de décision pour mettre en œuvre ou encore savoir où trouver une information) »⁵⁰. Nous pensons en effet que certaines problématiques aussi concrètes que la connaissance de ses interlocuteurs ou des moyens de recherche ou d'accès à l'information sont des conséquences de la qualité de la gestion des connaissances.

Sylvain Mahé décrit trois types de documents qui prennent part à la gestion des connaissances. Ceux qui servent de support à la capitalisation des connaissances et qui sont essentiellement des représentations des connaissances comme les guides pratiques, les organigrammes que nous avons retrouvé dans le fonds documentaire de notre structure d'accueil notamment sous la forme du Guide Technique et d'Organisation (GTO) qui démontre également un effort de visualisation de l'information et bénéficie d'une grande popularité parmi les intervenants selon les entretiens que nous avons pu menés. L'auteur identifie ensuite les documents qui contiennent des informations utiles mais qui n'ont pas encore été traités afin de fournir une base de connaissances. Ces documents sont un potentiel encore inexploité et sont nombreux actuellement dans les entreprises.

⁵⁰ MAHE Sylvain et al. *Gestion des connaissances et systèmes d'organisation de connaissances*.

La troisième catégorie de documents est pour nous la plus intéressante : il s'agit des documents « *propres aux activités de gestion de connaissances elles-mêmes* »⁵¹. Cette dernière catégorie relève pour nous du véritable problème puisque ce sont des documents qui permettent de transformer les informations potentiellement intéressantes (deuxième catégorie) en des connaissances acquises et réutilisables (première catégorie). Avant de penser à faire de la connaissance, il faut savoir avec quels outils nous pouvons la constituer car la matière première, l'information, n'est pas suffisante en elle-même.

La sensibilisation aux pratiques documentaires

La culture informationnelle : pour soi et pour autrui

Au cours de nos missions, nous avons également pu constater une autre problématique plus large et ne dépendant pas de l'acquisition d'une nouvelle solution de gestion documentaire. Nous avons pu constater en particulier, en exploitant les résultats de notre étude, que qu'un bon nombre de documents était dépourvu de métadonnées. Le lien entre un bon renseignement de ces dernières et l'accès à l'information n'est pas évident et systématique. Brigitte Simonnot cite ainsi Zukowski à propos du concept d'information literacy : « *Selon lui, les personnes info-lettrées sont celles qui ont appris à « exploiter les ressources informationnelles dans leurs activités professionnelles. Ils ont appris les techniques et les compétences nécessaires pour utiliser une large palette d'outils d'information et les sources primaires, pour élaborer des solutions informationnelles à leurs problèmes* »⁵². L'information literacy est, comme l'explique l'auteur calculée en fonction de la valeur que l'individu attribue à l'information. Comme nous avons pu le montrer précédemment, la culture informationnelle en entreprise est faible car elle résulte du peu de valeur attribuée à l'information.

⁵¹ MAHE Sylvain et al. *Gestion des connaissances et systèmes d'organisation de connaissances*.

⁵² SIMONNOT Brigitte. *Culture informationnelle, culture numérique : au-delà de l'utilitaire*.

On comprend facilement que le manque de métadonnées parfois lié uniquement à l'absence d'une date ou du nom du rédacteur d'un document réside dans la problématique d'accès au document. Dans son article, Brigitte Simonnot se réfère à Brigitte Juanals pour constater les problèmes majeurs liés à la culture informationnelle : « *La gradation qu'elle choisit introduit une hiérarchie entre différents niveaux d'activités informationnelles que l'on pourrait résumer comme allant de l'utilisation à l'usage : accès et traitement de l'information, utilisation raisonnée de l'information, intégration dans une « culture générale » et dans les usages sociaux.* »⁵³. Au-delà même de la conscience même que les métadonnées permettent au document de s'ancrer dans les connaissances de l'entreprise et de suivre son cycle de vie en permettant les mises à jour et la valorisation de son contenu, le problème se pose certainement au niveau du regard utilisateur.

L'accès à l'information est en effet la conscience que le document ne se résume à sa rédaction et qu'il connaît une phase de diffusion et de réappropriation des connaissances qu'il contient. Sylvain Mahé note en effet qu'une connaissance « *doit souvent être maîtrisée par des personnes bien au-delà de celles qui l'ont acquise ou élaborée dans leurs activités présentes* »⁵⁴. La culture informationnelle ne se résume donc peut-être pas seulement aux moyens que déploie un individu pour retrouver l'information et ceci dans son intérêt propre mais également au regard utilisateur qu'il adopte quand il conçoit un document et lorsqu'il cherche à en optimiser l'accès.

Entre indexation non contrôlée et maîtrise de l'accès à l'information

Nos missions nous ont conduits à réfléchir plus spécifiquement à l'indexation des documents produits au sein de notre structure d'accueil. Comme le précise Brigitte Simonnot, « *Désormais, il ne revient plus seulement aux professionnels de l'information d'entretenir et de préserver l'information, d'en prendre soin [...] quand bien même leur rôle dans ce domaine reste indispensable. Chacun, à son niveau, est amené à y participer.* »⁵⁵ Nous avons pu effectivement constater les faiblesses du moteur de recherche de la base documentaire actuelle mais nous nous sommes efforcés de rappeler aux interrogés qui nous ont confié leur mécontentement à ce sujet qu'une mauvaise indexation pouvait nuire à tout moteur de recherche, aussi performant soit-il.

⁵³ SIMONNOT Brigitte. *Culture informationnelle, culture numérique : au-delà de l'utilitaire.*

⁵⁴ MAHE Sylvain et al. *Gestion des connaissances et systèmes d'organisation de connaissances.*

⁵⁵ SIMONNOT Brigitte. *Culture informationnelle, culture numérique : au-delà de l'utilitaire.*

Aucun documentaliste ne se chargeant spécifiquement de la gestion documentaire au sein du groupe, la fonction d'indexation est notamment laissée à la charge du rédacteur. Néanmoins, l'indexation n'est pas simple et demande une réflexion pour choisir les bons termes. Notre observation de la base documentaire nous a donné à observer une utilisation de termes ambigus ou polysémiques, l'absence de mots clés voire un trop grand nombre ayant pour effet respectivement soit du silence soit du bruit. Dans notre benchmark, nous avons donc pris garde à choisir une solution qui permettait un contrôle de l'indexation par des champs obligatoires ou des choix prédéfinis.

Conclusion

Bien qu'une solution de gestion électronique des documents ne soit pas la réponse absolue aux problèmes de gestion documentaire en entreprise, nous espérons que l'analyse menée afin de trouver une nouvelle solution permettra de répondre à la majorité des points soulevés par les utilisateurs. L'outil aura des conséquences sur des facteurs ne dépendant pas directement de lui comme la sensibilisation à la nécessité d'une information à jour. A travers notre observation et notre manipulation de l'existant, notre analyse d'usages poussée, nous sommes en mesure de proposer une solution pérenne qui correspond aux attentes des usagers mais aussi de présenter dans leur globalité les problèmes de fond qui se posent de nos jours sur la gestion des connaissances en entreprise.

De plus, notre stage est loin de toucher à sa fin, nous n'en sommes en réalité qu'à la moitié. Il nous reste plusieurs missions à réaliser comme le paramétrage de la solution choisie avec toute la réflexion de structuration de l'outil, l'importation de la documentation et la rédaction des guides pour les utilisateurs et pour les gestionnaires de la base documentaire. Par ailleurs, certaines missions se sont rajoutées car elles découlent naturellement de notre projet comme la communication de celui-ci et l'accompagnement des utilisateurs dans le changement.

Nous avons mené une réflexion sur les différentes étapes structurant un tel projet et nous proposons d'attirer l'attention une dernière fois sur la question du benchmark de manière plus large. Dans le *Monde Diplomatique* de mai 2013, un article traite en effet de la question du benchmark et le définit ainsi : « *Le benchmarking produit des benchmarks (« repères »), c'est-à-dire des objectifs à atteindre qui ne sont pas fixés dans l'absolu, en fonction des exigences d'un patron, mais relativement à ce qui est censé se faire de mieux dans le monde. La force du benchmark ne tient donc pas tant à la poigne d'un chef ou à la scientificité d'un pourcentage qu'à l'objectivisation d'une performance* »⁵⁶. Nous citons cet article afin d'illustrer une dérive facile qui consisterait à comparer la meilleure solution du marché à ses concurrents les plus proches.

⁵⁶ BRUNO Isabelle & DIDIER Emmanuel. *L'évaluation, arme de destruction*.

Cette approche ne prendrait pas en compte l'environnement dans lequel va s'implanter la solution et les facteurs contextuels liés à chaque entreprise. La solution pourrait se révéler non pérenne, onéreuse et démotivante pour ses utilisateurs et administrateurs. En effet, peu importe que la solution ne soit pas la plus performante du marché actuel tant qu'elle est adaptée aux besoins et aux attentes des usagers et de ses gestionnaires.

Références

Bibliographie

AFNOR, norme NF X 50-056.

ARCHIMAG – Guide pratique n°43. Choisir ses logiciels.

DOUCET Christian. *La qualité*. PUF, 2013.

FERRARY Michel et **PESQUEUX** Yvon. *Management de la Connaissance : Knowledge Management, apprentissage organisationnel et Société de la Connaissance*. 2006.

PATEY Clémentine. L'optimisation de la gestion documentaire par l'approche des process.

PORET William. L'essentiel de la gestion de projet. Archimag

PRAX Jean-Yves. La gestion électronique documentaire. 2004, Dunod.

SIMONNOT Brigitte. *De l'usage des moteurs de recherche par les étudiants*. 2009, Caen C&F Editions.

SUTTER Eric. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité*. 2002, ADBS Editions.

ZYSMAN Hélène & **CHOPPY** Thomas. Logiciel : cheminer vers le bon choix. Archimag.

Documentation interne de l'entreprise

O₂ Développement. Classeur d'intégration d'O₂

O₂ Développement. Dossier de presse d'O₂

Webographie

BENFYALA Samia, **BOONE** Elsa, **CARPENTIER** Céline et al. *Démarche Qualité et gestion documentaire*. « Métiers et compétences », Documentaliste-Sciences de l'Information, 2010/2 Vol. 47, p. 20-21. DOI : 10.3917/docsi.472.0020. URL : <http://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2010-2-page-20.htm>

BOURRET Christian, **CACALY** Serge et **CHAMBAUD** Serge. *Capital immatériel et information professionnelle*, 2008. [en ligne] Consulté le 12/06/2013. URL : http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=DOCSI_454_0004

DENIS Jérôme et **ASSADI** Houssem. *Les usages de l'e-mail en entreprise. Efficacité dans le travail ou surcharge informationnelle*. URL : <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00266077/>

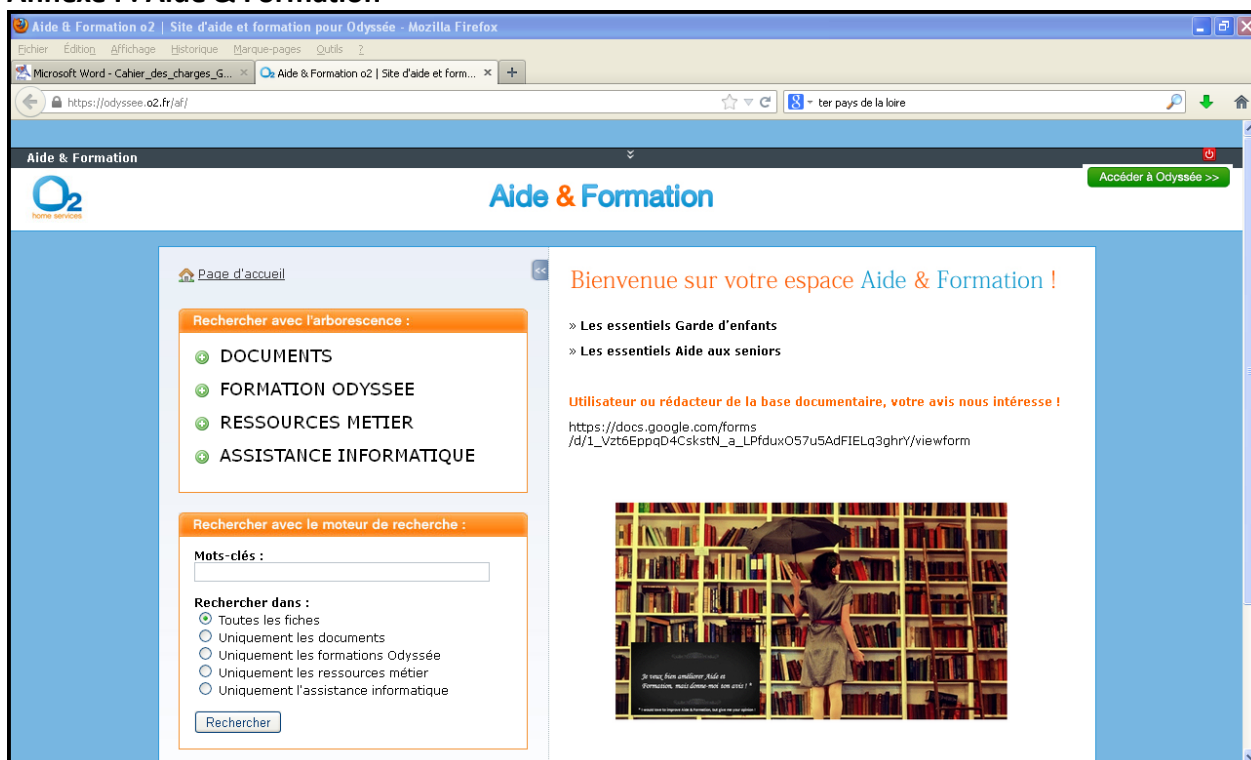
EHRET Fanny. *Mettre en place une démarche de gestion des connaissances en entreprise*. URL : http://www.poledocumentation.fr/wp-content/uploads/2011/11/Gestion_des_connaissances_PoleDoc_F-Ehret.pdf

ERMINE Jean-Louis. La capitalisation des connaissances comme prévention du risque. URL : <http://www.archimag.com/article/la-capitalisation-des-connaissances-comme-pr%C3%A9vention-du-risque>

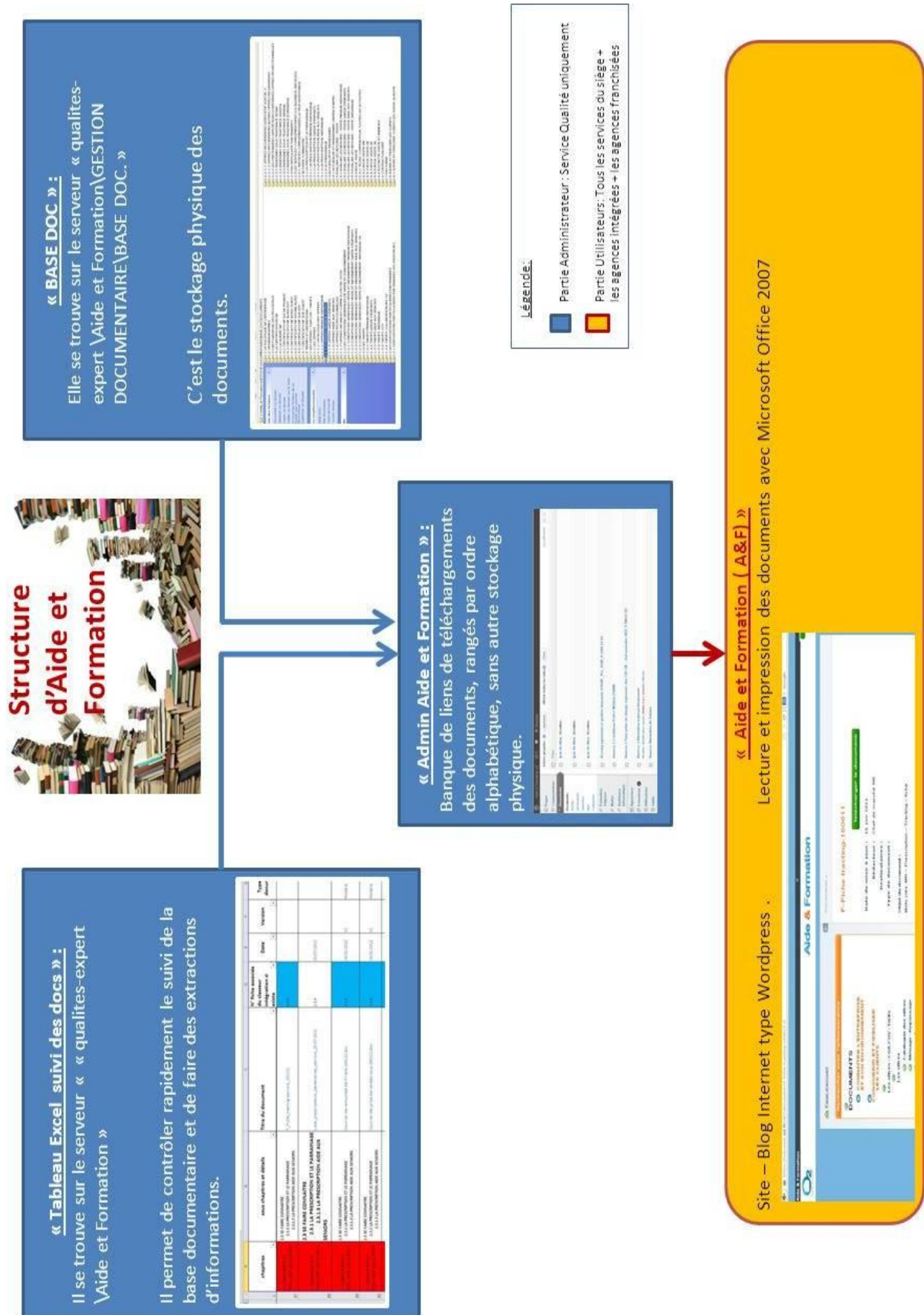
- GALBRAITH** Robert. *L' « infobésité », le nouveau fléau de l'entreprise*. URL : http://lexpansion.lexpress.fr/entreprise/l-infobesite-le-nouveau-fleau-de-l-entreprise_329745.html
- GRUNSTEIN** Michel. *Gameth : un cadre directeur pour repérer les connaissances cruciales pour l'entreprise*. URL : http://www-sop.inria.fr/intech/knowledge_management/RRGrundstein.pdf
- ISAAC** Henri, **CAMPOY** Eric et **KALIKA** Michel. *Surcharge informationnelle, urgence et TIC. L'effet temporel des technologies de l'information*. URL : <http://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2007-3-page-149.htm>
- ISO**. *ISO 9001 :2008 : Systèmes de management de la qualité – Exigences*. [en ligne] Consulté le 06/06/2013. URL : http://www.iso.org/iso/fr/catalogue_detail?csnumber=46486
- ISO**. *ISO 9000 – Management de la qualité*. Consulté le 06/06/2013. URL : http://www.iso.org/iso/fr/home/standards/management-standards/iso_9000.htm
- MAHE** Sylvain et al. *Gestion des connaissances et systèmes d'organisation de connaissances*. URL : http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=DN_132_0057
- SAUVAJOL-RIALLAND** Caroline. *La surcharge informationnelle dans l'organisation : les cadres au bord de la « crise de nerf »*. URL : <http://www.communication-sensible.com/articles/article229.php>
- SIMONNOT** Brigitte, « Culture informationnelle, culture numérique : au-delà de l'utilitaire », *Les Cahiers du numérique*, 2009/3 Vol. 5, p. 25-37. URL : http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=LCN_053_0025
- SMILE**. Livre Blanc. *La gestion documentaire open source*. 2013 [en ligne], Consulté le 04/05/2013. URL : <http://www.smile.fr/Actualites/Nos-actualites/Livre-blanc-GED-2013>
- WIKIPEDIA**. *Évaluation des systèmes d'information*. URL : https://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89valuation_des_syst%C3%A8mes_d%27information

Annexes

Annexe I : Aide & Formation



Annexes II : Schéma des trois bases



Annexe III : Synthèse visuelle

A conserver !	A améliorer !
accès unique pour la gestion de la GED Métadonnées date de dernière mise à jour type de documents destinataire rédacteur 	localisation dans arborescence sur document arborescence moteur de recherche meilleur paramétrage critère d'indexation booléens indexation niveau documents associés mots clés date limite conservation document texte intégral 
A supprimer !	A créer !
multiples manipulations répartition du rôle d'entretien GED admin Aide & Formation anciennes versions visibles 	fiche classeur dans base documentaire résumé obligation saisie mots clés convertisseur intégré (.doc / pdf) droits d'accès visuel attrayant affichage nouvelles modifications guide d'utilisation tableau historique des bugs workflow système d'archive message d'alerte compatibilité historique mots clés les plus utilisés 

Questionnaire pour l'amélioration de la base documentaire [mixte]

Questions générales

1. Quels sont, pour vous, les moyens de passation de consignes en interne ?
2. Comment faites-vous vos recherches de consignes ?
 - Vous téléphonez ou envoyez un mail à un autre RA
 - Vous téléphonez ou envoyez un mail à un ADR / DR
 - Vous regardez dans le classeur d'intégration
 - Vous regardez dans Aide & Formation / Documents
 - Vous regardez dans Formation Odyssée

Aide & Formation

3. Donnez une note à Aide & Formation de 0 (la moins bonne) à 10 (la meilleure)
4. A propos d'Aide et Formation : que pensez-vous qu'on pourrait :

+			~
	Conserver ?	Améliorer ?	
-			→
	Supprimer ?	Créer ?	

5. Si vous deviez choisir une seule amélioration, pour laquelle opteriez-vous ?
6. Pouvez-vous donner un exemple d'une difficulté lors de la consultation d'Aide & Formation ?

6b. Pouvez-vous donner un exemple de difficulté lors de la mise en ligne d'un document ?
7. Combien de temps estimez-vous passer sur Aide & Formation (/semaine ou /mois) ? Exemple, combien de temps en moyenne vous prend une recherche d'information ?

7b. Combien de temps estimez-vous passer sur Aide & Formation (/semaine ou /mois) ? Exemple, combien de temps en moyenne vous prend une création, une vérification, une approbation, une mise en ligne, une recherche d'information ?
8. Trouvez-vous la procédure de mise en ligne trop compliquée : respect du modèle de procédure ou de formulaire, demande de codification, mail type, modèle procédure ?

Autres bases documentaires d'O₂

9. Quelle base utilisez-vous ?
 - Aide & Formation / Documents
 - Aide & Formation / Odyssée

- Classeur d'intégration
- Les trois.

10. Que pensez-vous d'Aide & Formation par rapport au Classeur d'intégration ?

11. Seriez-vous favorable à l'intégration des fiches classeur d'intégration dans la nouvelle base documentaire ?

Faites nous part de vos idées :

Annexe IV.b : Questionnaire en ligne

Questionnaire pour l'amélioration de la base documentaire



Pour améliorer la base documentaire, nous avons besoin de connaître les attentes de ses utilisateurs. En répondant à ce questionnaire, vous participez à son amélioration. Merci !

***Obligatoire**

Questions générales

Poste *

Comment faites-vous vos recherches de consignes ? *

Quand vous avez besoin d'une information, que faites-vous ?

- ☐ Vous téléphonez ou envoyez un mail
- ☐ Vous regardez dans le classeur d'intégration
- ☐ Vous regardez dans Aide & Formation / Documents
- ☐ Vous regardez dans Aide & Formation / Formation Odyssée

Quels sont, pour vous, les moyens de passation de consignes en interne ? *

Autrement dit : Quels sont vos moyens de communication privilégiés ?

Annexe V : Résultats du questionnaire

Questions générales

Poste

directrice agence RA Chargée de projets formation stagiaire assistante formation chef de projet multimédia DIRECTRICE D'AGENCE Responsable d'agence technicienne paie RS Séniors stagiaire RESPONSABLE DE SECTEUR ADR responsable d'agence ADR Chargée de communication ADR DR DA conseiller clientèle comptable AA Assistante Chef de produit Chargé de mission et audit interne Chargé de mission Webmarketing chef de produit AA téléconseillère Chargée de mission RH Formateur testeur Assistant Formation assistante d'agence Responsable d'agence juriste droit social RA RJ Responsable Qualité Gestionnaire de paie Directeur d'agence chargé de clientèle RA Stagiaire responsable de secteur Chargé de mission AA stagiaire RH RA Assistant Webmarketing Responsable Pole Social RA DRH Gestionnaire recouvrement AA responsable d'agence AA DAF Adjoint Chargée de Clientèle RA RS RA ADR RA RA RA chargée de recrutement RS chef de produits garde d'enfants DA RA AA DA Responsable E&C ADR Directeur Réseau responsable intégration franchisés RA RS Responsable d'agence Responsable secteur séniors Chargée de Missions RH & Sécurité ADR

Comment faites-vous vos recherches de consignes ?

Vous téléphonez ou envoyez un mail	32 26 %
Vous regardez dans le classeur d'intégration	7 6 %
Vous regardez dans Aide & Formation / Documents	72 58 %
Vous regardez dans Aide & Formation / Formation Odyssée	14 11 %

Quels sont, pour vous, les moyens de passation de consignes en interne ?

Pandion Mail Téléphone mail CR Réseau oral Mail : assure une traçabilité Téléphone : en cas d'urgence et permet d'avoir une réponse rapidement la communication orale en face à face le téléphone l'e-mail e-mail pandion oral Formation et Intégration des encadrants agence. Constitution de binôme sur les postes, durant l'intégration. Formation en ligne Mail ou contacts pour les consignes importantes Pandion pour des demandes d'informations urgentes ou chat selon à qui je m'adresse Ticket pour toute demande non urgente pour laquelle je n'ai pas trouvé l'info Par une fiche dans aide et formation accompagné d'un lien dans News Odyssée. Essentiellement les contact, mails et échanges oraux à l'agence mail pandion tableau affichage TC réunions e-mails, réunions en face à face, pandion mail réunion téléphonique - CR Réseau - Mail Point téléphonique et réunion régionale Les mails, les réunions Mail, téléphone. Cr Réseau, illiade, CDM, Bref trop nombreux et pas du tout cadré Aides et formations regarder en premier aides et formations. si je ne trouve pas la réponse rapidement je contacte toutes les personnes susceptibles de pouvoir m'aider Mail et téléphone contacts Odyssée mails Mail CR Réseau Illiade E-mail Aides et formations Je passe par les directeurs des services concernés pour leur demander : - quel est le canal adéquat - quelle est la période adéquate - si je dois leur préparer un doc ou s'ils le préparent eux-même Du coup, il en résulte que pour les consignes que je dois faire passer, le canal est généralement le CR réseau. - Face à face ; - Email ; - Voire Messagerie instantanée. Pandion Mail Tel communication orale La plupart du temps ça va être par Spark, mail, et tél mais la

communication en interne lorsque nous avons les clients ou salariées en ligne reste très insatisfaisant et nous ne pouvons pas toujours apporter une réponse en direct. - mail - téléphone pour le Réseau, essentiellement CRréseau mais aussi mails, téléphone, Iliade, réunions de région, procédures sur Aide et Formation ainsi que 'formations odyssee', 'assistance info', infos-bulles et messages d'erreur sur odyssee. pour le Siège : mails, affichage notes internes, téléphone, Iliade, réunions de service, procédures sur Aide et Formation, ainsi que 'formations odyssee' et 'assistance info', infos-bulles et messages d'erreur sur odyssee. Mails et Téléphone mail, pandion/sparks, téléphone ou face à face mail + news iliade + odybox téléphone et mail réunion d'agence mail via odyssee contacts tickets oral + mail CR réseau mail Réunion région CODIR élargi Entre collègues du même service, nous communiquons beaucoup à l'oral mais je préfère l'écrit (mail ou fiches). Cela laisse une trace. cr réseau aide et formation reunion agence mail journal interne mail et contact odyssee Internet La recherche dans le classeur d'intégration, ou je fais appel à ma tutrice pour avoir un renseignement afin de gagner en efficacité. Contacts, Mail, téléphone, et pandion par ordre d'utilisation Pandion fichiers en commun, explication par un des collègues mail oral Odyssee pandion / CR hebdo / tel Mail et pandion le mail avec mon équipe le CR réseau, Iliade, ou Jean-Luc Croset quand c'est à destination du réseau REUNION AGENCE / MAIL / BRIEFING QUOTIDIEN / BILAN MENSUEL CR réseau point hebdo mail Mail, Pandion, Odyssee avec les aides proposées oral contacts Odyssee mail mails+ spark par mail ou par contact CR réseau Iliade Documents Odyssee *communication direct avec l'équipe *recherche sur odyssee *demande de renseignement par mail aux personnes responsable *documentation papier Odyssee Mails VIVE voix CR Hebdo Echange de bonnes pratiques avec mes collègues et mon DR mail CR Réseau procédures CR Réseau oral mail Aide et formation / document Téléphoner à un homologue ou ADR ou DR je privilégie les contacts en interne ainsi que les mails Pandion, Mail J'utilise très majoritairement les supports tels que : Mail, CR réseau, Iliade oral cr mail + spark oral notes contacts mail Je regarde d'abord dans aide et formation, je demande ensuite à mon équipe si je ne trouve pas, ensuite je demande à une RA d'une autre Agence si besoin et enfin je demande à une personne du siège ou ADR par pandion (qui me renvoie d'ailleurs vers le siège) CR réseau / News Iliade mail téléphone pandion mail oral téléphone CR Réseau Mail et téléphone, et souvent demande directe mails, pandion mail, Odyssee, Iliade, CR réseau les consignes sont passés en réunion d'agence principalement, pour l'équipe, donc à l'orale et noté dans le compte rendu. Parfois par mail... Mail, info orale Iliade et le CR Réseau hebdo pandion

Aide & Formation

Donnez une note à Aide & Formation !

0	0	0 %
1	0	0 %
2	3	4 %
3	8	10 %
4	8	10 %
5	14	17 %
6	19	23 %
7	20	25 %
8	9	11 %
9	0	0 %

Dans Aide & Formation, quels éléments ou caractéristiques seraient à conserver ?

documents juridiques La recherche par mots clés L'arborescence le moteur de recherche Les documents mis en ligne Les recherches par catégories conserver le module Aide et Formation Les thèmes et sous-thèmes sont faciles à utiliser et simplifie la recherche. moteur de recherche la classification lien avec Odysée Le fait que les dossiers aient été regroupés par thématique Chronologie de recherche La recherche par mot clés, le rangement en sous dossier (mais à décomplexifier) design Son existence le classement par thèmes les dossiers/sous dossiers le principe de recherche par mot clé recherche par mot clé la recherche par mots clés Le moteur de recherche La possibilité de télécharger les documents La possibilité de chercher le document dans une arborescence - L'accessibilité à Aide et Formation a été simplifiée et c'est bien. - L'assistance informatique, c'est pratique NSP. l'architecture La rubrique document + formation odysée les détails sur les prestations sont bien pour notre poste // - les procédures - les documents accès multiple : arborescence + mots clés la recherche avec l'arborescence documents et aide informatique le moteur de recherche les éléments et caractéristiques actuels mais en les affinant car c'est souvent mal orienté ou incomplet. arborescence moteur de recherche accès facile par Odysée sans retaper ses identifiants Toutes les fiches de procédures liées aux clôtures récap, à la sortie d'un salarié... onglet document assistance informatique Droit social et droit des affaires le mode de recherche via l'onglet d'odysée. La structure les procédures les éléments juridiques les aides pour les téléphones les aides pour la paie tout ce qui est juridique, essentiels métiers, documents à "usage quotidien" feuilles CP... et plein d'autres choses. la recherche par mots clé système recherche par nom et arborescence recherche par mots clés Je ne vois rien qui ne servirait pas documents types et procédures les procédures l'arborescence est très pratique, bien faite. La barre de recherche également. Recherche par mots clés L'organisation correspond au classeur d'intégration et a un ordre plutôt logique. De plus on est (presque) sûr que les infos sont à jour et qu'il s'agit des dernières procédures, contrairement aux versions papier Moteur de recherche qui sert bien La recherche de documents selon le "sommaire" (dans documents, classement client, RH...) l'arborescence claire arborescence mails types L'organisation des onglets, des parties et sous-parties Le classement par activité me paraît être à garder compte tenu de notre organisation en interne. Le classement par thématique me paraît intuitif mais à voir si le réseau est du même avis, car ce sont eux qui sont les plus utilisateurs je pense. aspect très complet des procédures tout Le classement par processus opérationnels / la recherche par mots-clés / accessibilité facile d'Odysée la première page : les essentiels tout documents visites (doubles pochettes visites évaluation) modèles courriers juridiques modèles courriers administratifs (attestations etc.) procédures échanges contacts et MO avec les services administratifs du siège Classification par thème (clients, salariés...) Recherche par mots clés la mise en forme et l'accès sous l'onglet aide (pour des recherches rapide) La répartition par métier la recherche par mot clé l'organisation des documents selon les 5 axes

Dans Aide & Formation, quels éléments ou caractéristiques seraient à améliorer ?

moins de sous dossiers moteur de recherche : il faudrait le même vocabulaire entre le siège et le réseau Étoffer la "base de données" de la recherche par mots clés le moteur de recherche aussi ! ergonomie navigation moteur de recherche recherche via métadonnées process d'administration et mise à jour simplifier hiérarchisation des documents moteur à facettes Le masque Le mode de recherche pas toujours efficace Un mode de recherche plus fluide ou plus intuitif la recherche de documents par des mots clés : nous ne trouvons pas tous les documents avec les mots clés et

parfois on ne trouve pas les documents dans les catégories du coup nous sommes perdus ! le mode de recherche, faire un regroupement de fiche par thème La recherche par mots clés est assez compliqués on ne trouve pas toujours ce que l'on cherche. arborescence il y a des onglets vides; il manque également des docs à faire signer lors de l'embauche des salariés, il aurait fallu regrouper tous les docs de la pochette visite clients moteur de recherche l'onglet recherche car c'est compliqué de trouver un document par ce biais alors que ce serait le plus rapide Une base de recherche plus performante (qui ne tient pas compte des accents, ...) La recherche par mot clés Recherche par mots clefs, classements de certain documents (ex: doc juridique), la mise à jour des documents de la base (ex: smic dans document de l'info coll) Sa structure, sa mise à jour qui devrait être instantanée Son exhaustivité -mots clés souvent incorrects -procédures fausses : ex : dans la procedure visite le délai de résiliation est de 48h; dans la procedure prescription les prescripteurs ne sont pas à jour par rapport au sénior et on parle encore de tracts numérotés... - mettre une alerte quand un dossier est mis a jour par le biais d illiade par ex - mettre une arborescence au démarrage pour savoir ou on doit chercher les documents recherche par mot équivalent car on a pas toujours le bon terme présent dans le document voulu les mots clés moteur de recherche la présentation, l'arborescence avoir des en-têtes plus explicites les mots clés pour certains documents - La recherche par mot clé est à améliorer nettement, en incluant par exemple les noms des différents services et les sujets dont ils traitent (j'ai cherché "cellule sinistre" l'autre jour pour en récupérer le mail exact et ce n'est pas référencé) => il faut donc étoffer les mots clés (en incluant les différentes possibilités d'écriture (accent, majuscule, pluriel, ...) - Les documents qui ressortent lors d'une recherche par mot clé sont parfois très nombreux (quand on les demande tous). Il est peut-être possible de classer l'ordre des documents (par ancienneté ? par éditeur ? par thématique par rapport au cycle de vie ? Selon l'arborescence (Documents, Formation Odyssée, Ressource métier, Assistance Informatique) ?...) Selon l'arborescence, ce serait peut-être le plus simple et le plus logique par rapport à la construction de la base. En même temps, quand je dis cela, je me rends compte que je ne recherche pas forcément de la façon la plus optimale ! - Certaines rubriques sont vides (Ressource métier / Ménage / Sécurité) et du coup, on a le sentiment d'un outil "pas fini" Les pages de résultats de recherche. maintenir l'architecture dans l'url comme avant pour diffuser les liens Ressources métier et le moteur de recherche. On ne trouve pas souvent ce qu'on cherche. il serait bien d'avoir un organigramme à jours avec pourquoi pas les numéros de poste de chacun que l'on pourrait modifier si besoin // Avoir des informations sur qui fait quoi dans tel et tel poste // La recherche par "mots clés" moteur de recherche le mode de recherche, les mots clés saisis ne donnent souvent aucun résultat la recherche par le moteur de rechercher avec les mots clés --> qu'un mot clés donne un résultats plus large la recherche par mots clés : trop restrictif - les intitulés de l'arborescence (documents, formation Odyssée,...) : faire une arborescence plus claire - le moteur de recherche (insérer peut être plus de mots clés ou des mots clés mieux ciblés) la recherche par mots-clés réduire le nombre de documents de façon drastique mettre à jour les documents arborescence en comparaison de celle du classeur d'intégration obligation aux rédacteurs de mettre des mots clés ressources metiers Les mises à jour des documents La clarté au niveau de l'arborescence dans "documents" effectuer une hiérarchisation en fonction des métiers pour plus de lisibilité. Améliorer la cohérence avec le classeur d'intégration, améliorer l'interface La facturation et paie. Donner plus de cas particuliers. Mettre à jour une liste de qui fait quoi au siège par région. Si des mouvements de personnes ont lieu au siège nous ne retenons pas forcément tous les changements. Un pavé sur le poste de AA, les extractions à réaliser, un organigramme constamment à jour pour les questions du quotidien et tenue à jour par l'ADR: attestation fiscale / interlocuteur A Droits social / interlo... B Factu client / interlo C Achats.; salariés étrangers/ interlo... ect..... - La rapidité de recherche - Le moteur de recherche je trouve qu'il y a beaucoup trop d'informations trop de documents par ce biais sans se préoccuper de ce qui existe déjà, ou de la masse que cela représente je ne me sers

pas de l'arborescence (trop fastidieux) pour trouver quelque chose mais uniquement de la recherche par mot clé ESSENTIELS GE & SENIORS : devoir enregistrer sous bureau avant de pouvoir les ouvrir. Procédures non à jour. Items vides. arborescence moteur de recherche arborescence car si on n'a pas déjà une idée précise, c'est dur de s'y retrouver. la recherche- les mots clés ce serait bien que quand on clique sur un lien de l'arborescence, le document se télécharge directement, sans qu'il y ait une nouvelle page qui s'ouvre avec un lien pour le télécharger. Lisibilité Visibilité Toutes les rubriques ne contiennent pas les documents correspondant, il y a beaucoup de sous rubrique vide La base de recherche, si on ne connaît pas le terme exact de la recherche on ne trouve pas ou alors il y a plusieurs pages de résultats et ce n'est pas pratique la recherche par mots clés pas du tout au point il faudrait tout regrouper avec des familles et des sous familles et des intitulés simples qui correspondent aux noms utilisés en agence présentation visuelle d'Aide & Formation moteur de recherche mise à jour des documents plus régulière arborescence trop compliquée recherche par mots clés mise à jour des documents moteur de recherche car trop de résultats les mots clefs pour trouver les documents La recherche par mots clés, par exemple je tape "réunion collective" et rien ne s'affiche, je ne peux penser qu'il n'y a aucun document relatif à une RC d'enregistré sous ce nom Il n'y a pas de ressources métiers Séniors, pour moi c'est un handicap La recherche par mots clefs n'est pas bonne, il est trop difficile de retrouver les documents. L'ouverture des essentiels n'est pas facile, Les essentiels ne sont pas assez visibles Je ne suis pas sûr que le format des essentiels (powerpoint) soit le plus adapté plus de faciliter à trouver un document document à jour lexique, dictionnaire du vocabulaire O2 pour le moteur de recherche arborescence moteur de recherche et mots clés la recherche par mot clé, je ne trouve jamais; Je dois donc passer du temps à chercher dans les documents, on ne peut pas imprimer correctement les essentiels GE et si l'on veut extraire juste une partie sur devis ou page ou autre c'est difficile, on doit faire tout le power point.. L'accessibilité, la recherche facilitée plus intuitive, l'utilisation (ne pas revenir à la première page à chaque fois, ne pas utiliser l'ascenseur pour télécharger ou lire un doc en ligne) / la mise à jour et la suppression des docs obsolètes titre à rallonge moteur de recherche procédures trop longues pas pragmatiques (fiches pratiques) la mise à jour des documents et procédures, et que chaque service adapte les processus au réseau franchise classement des documents faire des dossiers de recherches séparés et rapidement identifiables Recherche par mots clés : certains documents sont difficiles à trouver en recherchant des mots clés et non disposés dans les recherches par thème Classification des documents par thème : certaines sous catégories sont vides il faudrait affiner la recherche par mot clef, une recherche engendre souvent trop de résultat, et les titres des documents sont pas éloquent. les documents juridique sont devenues difficilement accessible depuis la création des basique droit social et droit des affaires... tous les documents se trouvent dans un seul document word et allonge donc le délai pour trouver le document souhaité une mise à jour des documents plus d'actualité, qui entraîne des confusions, ou qui nous oriente vers la mauvaise personne en cas de pb Les informations regroupées sur les séniors qui n'existent pas. Les ressources métier, car on ne voit pas clairement ce que cela signifie et ce qu'on peut y trouver moteur de recherche mots clés

Dans Aide & Formation, quels éléments ou caractéristiques seraient à supprimer ?

arborescence trop détaillée Je n'utilise que la rubrique "Documents" je n'ai pas de stats mais à mon avis la partie "ressources métier" n'est pas utilisée. L'idée est intéressante mais peut faire l'objet d'un blog interne ou autre, beaucoup plus adapté à diffuser ce type d'info... Faire une mise à jour des documents Rien aucune assistance informatique Les documents inutiles ou anciens et que l'on utilise plus Les titres des documents qui ne sont pas en téléchargement Supprimer au fur et à mesure les infos obsolètes les procédures erronées !! supprimer les onglets ou aucun document

n'est rattaché : Clients VIP - suivi Qualité (dans suivre et fidéliser le clients) RAS arborescence qui n'est jamais utilisée rien Je ne l'utilise pas beaucoup donc je risque de donner ici des points qui ne sont plus d'actualité du genre "il ne faut plus de documents anciens qui ne servent plus et décrédibilisent l'outil" Ressource métier. manipulations multiples pour gestion documentaire formation odyssee doublons diffusion des documents dans le CR réseau et pas en ligne dans aide & formation esprit "millefeuille formation odyssee Les documents non valables afin d'éviter les risques d'erreur Les onglets qui ne correspondent à aucun élément ou document ras arborescence multiples bases documentaires ce serait bien que quand on clique sur un lien de l'arborescence, le document se télécharge directement, sans qu'il y ait une nouvelle page qui s'ouvre avec un lien pour le télécharger. je ne vois rien à supprimer tous les onglets incomplets (supports sièges) aspect fourre-tout trop de résultats avec moteur de recherche documents pas à jour arborescence trop longue essentiels (200 p) à savoir par coeur pour l'audit RAS ras les docs "millefeuilles" non refondus. documents pas à jour mélange documents / formation odyssee / assistance informatique / ressources métier je ne sais pas procédures et MO à séparer de la gestion de l'activité puisque classeur d'intégration en agence L'onglet aide ne donne pas les mêmes résultats que Aide & Formation Documents pas mis à jour

Dans Aide & Formation, quels éléments ou caractéristiques seraient à créer ?

Avoir directement des mots clefs pré-enregistrés top des mises en ligne des documents résumé de procédures Un accès à la totalité des procédures existantes et valides avec son utilité ou "dans quel cas utiliser cette procédure?" pour permettre une meilleure visibilité. workflow pour la rédaction > validation > publication utiliser les outils de travail collaboratif et simplifier le process des liens entre procédures ou autres docs et aide odyssee (lier la théorie et la pratique) Un guide du Quoi fait qui ? pour savoir à qui adresser certaines demandes Peut-être des documents par poste en agence, ceux qui concernent plus les AA, les CC, RS ou DA/RA dans des onglets. top des nouvelles mises en ligne de documents liste des favoris personnalisables par utilisateurs aucun table des matières automatiques dans les procédures avec des liens hypertextes pour aller plus vite classeur d'intégration en ligne plus d'informations en JA un onglet: juridique Tous les documents doivent être présents dans cette base : ex : PIF, documents pour le CAP Rendre plus visuel Aide et Formation avec un aperçu des pages avant de télécharger le document. Avoir un historique des consultations Avoir un système de recherche et un index (pour qu'on communique avec les mêmes mots) Avoir un système de classeur, ou d'onglets pour faire des marque pages créer des note d'info, de service ext... plutôt que de tout nommer procédure, Créer une base juridique une arborescence un aperçu du doc sans qu'on ait à ouvrir des procédures uniformes et globalisés pour ne pas avoir à ouvrir X dossiers pour avoir l'ensemble des infos (créer les essentiels GE et MR sur la même base que les essentiels séniors) faire une recherche direct Mode Opératoire. c'est mes principales recherches! un onglet qui fait apparaître les dernière recherche de chaque utilisateur Arborescence par activité - Sur la première page, intégrer le visuel global avec les 3 axes (clients / salariés / exploitation) - Intégrer la liste des derniers docs mis/remis en ligne indexation par métadonnées notifications de mise en ligne de documents RAS trouver tous les éléments à emmener en visite client sous la même rubrique et trouver tous les éléments nécessaires à l'embauche de nouveaux salariés sous la même rubrique. liens hyper texte moteur de recherche "intelligent" (plus intuitif) Accès multiples (facettes) Lien entre le classeur et Aide & Formation un moteur de recherche intuitif qui permet de se souvenir des précédentes recherches Un guide d'intégration effectuer des essentiels pour les RA , essentiels pour les CC, etc.... avec les documents clefs pour chacun la liste des manip pour toutes les extractions ce serait bien de limiter les accès aux informations selon les profils (postes en agence, franchisés) imposer les mots clés aux rédacteurs Communication sur l'utilité, l'existence. Est-ce que tout le monde sait que cela existe ?

ne faudrait-il pas un accès direct dans Odyssée ou Iliade plutôt que dans la bannière ? pour la garde d'enfant, peut être plus détailler le fonctionnement de la CAF pour les aides de la PAJE (cas exceptionnel, délais de mise en place, ce qui est important de savoir et qui n'est pas dans le fascicule) Un forum d'aide ou plutôt de question réponse par rapport au thème un sommaire plus complets plus détaillés peut être un onglet "document récemment ouvert" filtres par services, types de métier, etc. cartographie des process avec des boutons automatiques vers les documents accéder aux documents par activités Pour commencer "ressources métiers Séniors" et je ne trouve plus la partie juridique aussi facilement qu'avant Un mode d'emploi, des actualités (dernières mises à jour, modifications, ...) Une recherche multi critères (mot clef, activité, O2, O2 France, ...) un outil + intuitif étapes à suivre pour réaliser une action, associées à une procédure fiches synthétiques des procédures Les liens entre les docs / top des modifications liste des procédures qui existent (sommaire) facettes des documents et procédures pour les franchises Dossiers classeurs facilement identifiables pour les recherches : documents visites (doubles pochettes visites évaluation) modèles courriers juridiques RH modèles courriers administratifs (attestations diverses etc.) procédures et liste des contacts + MO pour échanges avec les services administratifs du siège Rubriques avec documents importants : embauche, droit... Classification des documents par activité : MR, seniors; GE Au même titre que les activité GE ou AM, il serait bien de mettre en place un "classeur" séniors où l'on retrouverait tous les documents. un lien avec les fiches d'intégration du classeur ;-) documents juridiques procédures plus synthétiques

Si vous deviez choisir une seule amélioration, pour laquelle opteriez-vous ?

moteur de recherche la recherche par mots clés le moteur de recherche Un mode de recherche plus fluide ou plus intuitif que tous les documents soient rattachés à des mots clés top des nouvelles mises en ligne regrouper tous les docs de la pochette visite clients et book moteur de recherche améliorer l'onglet recherche Présence de tous les docs dans la base La recherche par mot clés à améliorer la recherche par mots clefs Mise à jour mise à jour des documents diffusés car trop comporte des erreurs moteur de recherche l'arborescence Arborescence par activité La recherche par mots clés Les pages de résultats de recherche moteur de recherche recherche par mot clé la recherche par le moteur de rechercher avec les mots clés --> qu'un mot clés donne un résultats plus large recherche par mots clés réduire le nombre de documents de façon drastique unique base documentaire Les mises à jour les personnes à qui s'adresser au siège organigramme à jour par région pour les interlocuteurs du siège simplification des informations moteur de recherche la recherche visibilité compléter les rubriques vides, mettre encore plus de documentation en ligne la recherche par mots clés recherche par mots clés moteur de recherche mise à jour des documents moteur de recherche la 1er nommée recherche par mots clefs trouver un document moteur de recherche meilleure recherche par mot clé raccourcir procédures la mise à jour des documents classement des documents recherche mots clés trier les documents un lien avec les fiches d'intégration du classeur ;-) moteur de recherche

Pouvez-vous donner un exemple d'une difficulté lors de la consultation d'Aide & Formation ?

Exemple sur le juridique Pas toujours facile pour trouver la réponse Les mots clés "suivi des entretiens annuels" et "fiche visite" donnent trop de résultats lorsque je recherche une donnée, la liste qui m'est proposée est beaucoup trop grande l'outil dans l'ensemble n'est pas du tout adapté >> la création d'une catégorie demande l'intervention de 3 personnes, il est difficile de maintenir la base documentaire, et d'y retrouver une information. pas en tête à l'instant le remboursement des kilomètres pour les intervenants Les documents concernant les stagiaires notamment la convention de confidentialité. Fiche aide aux seniors visible uniquement avec les mots clés ce

matin j'ai cherché le document à donner aux clients "retour de vacances zen", je ne l'ai pas trouvé, j'ai donc fait des photocopies Les fiches de poste sont difficiles à trouver dans l'onglet recherche: "avenant" ou "avenant temporaire" ou "avenant temps plein". Aucune de ces recherches n'aboutit je ne trouve pas le PIF, je en trouve pas tous les docs pour le CAP La recherche par mot clés ne fonctionne pas bien. Du coup, on recherche dans les titres et sous titre le document, et on se rend compte qu'il n'est pas téléchargeable. :) la répartition des tâches en agence pour agence home (hors seniors) j'ai eu beaucoup de mal à trouver la trame pour évaluer ma CC en visite je ne sais plus comment que je me suis procuré le document au final MO GEU... Le document de note de frais sur les indemnités kilométriques est difficile à trouver j'ai eu beaucoup de mal à trouver le courrier type à l'en tête de l'agence ou encore trouver les informations sur le jardinage... Obligation de faire un clic droit pour enregistrer le fichier des essentiels GE Grilles tarifaires antérieures Mais je ne fais pas beaucoup de recherches (et ce que je cherche, généralement, je le trouve) c'est pas une difficulté en tant que tels mais les choses sont mises un peu dans tous les sens et on sait pas trop dans quoi chercher - les lettres types moteur de recherche sensible à la casse (ex : résultats d'une requête différents selon que le mot est écrit avec ou sans accent.), pas de possibilité d'utiliser des booléens (ET OU SAUF) pas de possibilité de rechercher sur des métadonnées précises (auteur, destinataire, thèmes abordés...). Arborescence pas assez efficace (trop profonde, titres trop longs) dans le moteur de recherche, lorsqu'on rentre un mot clés, s'il ne s'agit pas du mot exacte on ne trouve pas l'information recherche : ex : embauche salarié étranger résultat de la recherche : Votre recherche " embauche salarié étranger " ne renvoie aucun résultat. Essayez avec des mots clés différents. si pas orthographe exacte, le moteur ne trouve pas Les essentiels GE au mauvais format il est difficile de faire retour on revient au menu initial parfois on se trompe de dossier voir de sous dossier et ce serait bien mieux de revenir en arrière.. La recherche des documents n'est pas suffisamment précise Je ne me souviens plus mais cela m'est déjà arrivé le poste de AA, les grandes tâches avec les points détaillés par tâche, ex: suivi des salariés: programmation de VM, verif hebdo et check liste salariée (manip Odyssée) Programmer les formations.... Le temps de chargement du logiciel qui était très long. Je ne m'en souviens plus. Faudrait que j'y retourne Le document avec l'entête O2 développement ou la grille de rémunérations sont difficiles à trouver. Il y a eu des difficultés mais là une précise ne me vient pas en tête autre que ce qui est précisé plus haut promesse d'embauche lorsqu'on ne connaît pas exactement le titre d'un document il est impossible de le retrouver via la recherche mot clé il faut obligatoirement passer par l'arborescence document pour les Av seniors , feuille à faire signer pour les anciens contrats qu'elles sont ok pour les astreintes le document sur le temps de pause des intervenants difficile à trouver. Accès par le terme "dérogation" Le document "book visite" ne donne aucun résultat or il est très important et j'ai dû le recréer moi-même. J'ai toujours un peu de mal à trouver car je fais souvent une recherche par mot clé qui n'aboutie pas je fini par demandé à mes collègues par pandion impossible de trouver les documents concernant l'AMC et la lettre de décharge de remise du véhicule O2 fiche de présentation de la méthode o2 par exemple, argument gepa par mot clé..; Savoir où est rangé le document rechercher (logique ?) Le document "Répartition des tâches en agence" doit être affiché en agence mais n'est pas disponible sous Aide & Formation. la recherche de sur les fiches de poste (au moins 1 h sans résultat) la fiche de frais qu'une GE doit faire signer aux clients quand elle utilise son véhicule pendant une prestation dernier document cherché : lettre de prise en charge d'un véhicule o2 . Suis passée par moteur de recherche , ai dû changer plusieurs fois de mot clé . lorsque nous recherchons un document, il arrive que nous le trouvons pas (récemment procédure APA) que ce soit en recherche par mot clés ou dans les sous rubriques Il est parfois difficile de s'y retrouver dans les rubriques au sujet des attestations fiscales, l'information a été passé de contacté une personne en cas de problème.... Impossible de retrouver l'info dans les CR, sous illiade, et le document "question fréquente" dans aide et formation, oriente vers une personne non concerné car document trop ancien Parfois les

mots clés qui me semblent pertinent ne donnent aucune réponse. trop de résultats apparaissent lors des recherches

Autres bases documentaires

Quelle base utilisez-vous ?

Aide & Formation / Documents 67 62 %

Aide & Formation / Formation odyssée 10 9 %

Classeur d'intégration 22 20 %

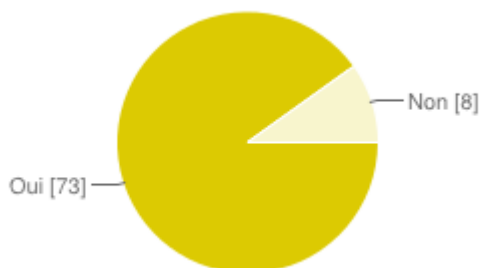
Les trois. 9 8 %

Que pensez-vous d'Aide & Formation par rapport au Classeur d'intégration ?

J'utilise davantage le classeur car il ne contient qu'une seule feuille (j'apprécie d'ailleurs la notion "A savoir !") C'est plus rapide de trouver une info sous Aide et Formation je ne connais pas le classeur d'intégration plus rapide Aide et formation est plus facile d'utilisation car on accède directement au document souhaité Recherche plus facile dans Aide & Formation le classeur d'intégration est mieux "rangé", on retrouve les infos plus facilement Les informations sont plus accessibles sur Aide & Formation car elles sont en ligne on trouve certaines informations beaucoup plus rapidement dans le classeur de formation. Ex: nombre de jours lors d'un décès, par rapport à quelles personnes a t on droit à des jours... Mais étant donné que nous sommes toujours sous odyssée, mon premier réflexe est quand même de passer via aide et formation et non d'aller chercher le classeur d'intégration je ne consulte jamais le classeur d'intégration Je ne vais jamais dans le classeur d'intégration Plus simple et rapide d'accès à l'information. L'infrastructure n'est pas forcément la même ce qui ne favorise pas les liens plus complet censé être à jour Le classeur d'intégration est beaucoup plus utilisé Je n'utilise pas le classeur d'intégration car non concernée Ce n'est pas la même utilisation Je ne sais pas, car sur le classeur d'intégration, je ne connais que quelques fiches Dans la théorie, je dirais que le classeur d'intégration constitue le niveau 1 et que la base Aide et Formation, à ce jour, constitue les niveaux supérieurs. NSP. Plus complet et possibilité de récupérer les docs Il est plus facile d'accès. De plus avec le moteur de recherche (à améliorer bien sûr), on peut trouver tout ce qu'on veut. plus grande assurance d'avoir la dernière version en date car sa mise à jour est plus simple (contrairement au papier qu'il faut penser à imprimer et changer, si tant est que l'on est informée qu'une nouvelle version est sortie). Pas assez de liens entre les deux outils, redondance de l'information qui s'en trouve parfois différente (pas mise à jour partout). idem avec les formations odyssée. recherche + rapide via aide et formation et + ludique Aide et Formation est plus à jour que le classeur. La recherche par mot clé permet d'aller tout de suite à l'essentiel sans consulter le sommaire par exemple. recherche plus rapide via aide & formation plus à jour et plus complet que le classeur Le classeur d'intégration est davantage mis en avant la présentation est différente ils sont complémentaires Je ne consulte jamais de classeur d'intégration, recherche via aide et formation me semble un réflexe logique Il est valable uniquement si les documents papiers sont MAJ cependant ce n'est pas le cas pour toutes les procédures. Plus facile de trouver des informations sur l'entreprise dans le classeur d'intégration. Par contre il est plus facile de retrouver un document dans A&F notamment grâce aux mots clés. Je n'ai jamais eu de classeur d'intégration trop ancien Mauvaise liaison entre les deux bases de données. Bien car nous pouvons avoir des infos supplémentaires. Très bien fait, concis plus instantané, plus "réflexe" et censé être plus "à jour" Légèrement plus clair je pense qu'amélioré

sans son fonctionnement, Aide et Formation serait un outil plus rapide que le classeur d'intégration, et qu'il permet de ne pas quitter son écran de travail RAS On se repère très bien dans le classeur d'intégration mais ce n'est qu'un sous-ensemble d'aide & formation, son complément. Le classeur d'intégration est bien fait : on sait que les choses existent et on peut alors savoir ce qu'on cherche dans Aide & Formation. le classeur d'intégration est plus facile pour les recherches plus pratique, on peut rechercher grâce à la barre de recherche et l'arborescence J'ai une très faible connaissance du classeur d'intégration car je n'ai jamais eu de présentation. Le classeur d'intégration est bien au début car il suit un ordre logique. Une fois avoir pris en main le classeur d'intégration, il est plus facile de chercher dans aide et formation. Pour mon poste de Chargée de Clientèle, d'avoir le contenu du book en ligne est plutôt pratique Le classeur est plus un appui lorsque l'on arrive chez O2, Aide et formation nous permet de revoir une procédure ou un MO ou de trouver un document à compléter ou imprimer pour donner aux salariés, clients plus pratique je ne le lis pas car n'ai pas le réflexe car pas été intégrée avec Le classeur d'intégration est très bien fait mais comme les fiches ne sont pas toujours à jour dans la version papier qu'on a en agence, on ne peut pas s'y fier. Je n'utilise plus le classeur d'intégration aujourd'hui. Le classeur d'intégration est bien fait et beaucoup utilisé au début mais il est moins en profondeur qu'Aide & formation. les 2 se complètent Le classeur est intéressant pour les bases sur odyssée, pour approfondir je reste sur aide et formation Cela fait longtemps que je n'ai pas regardé le classeur d'intégration. donc je ne sais pas si tout est à jour (comme aide et formation d'ailleurs, ou tout n'est pas à jour). Mais je trouve que le classeur rassemble les essentiels pour démarrer alors que Aide et Formation est trop complexe pour une personne qui vient d'arriver. Autre chose : Aide et formation n'est pas facilement accessible (le fait de devoir cliquer sur la double flèche en haut de la fenêtre pour le faire apparaître n'est pas du tout intuitif et pas assez visible plus facile d'accès Le classeur d'intégration est plus simple d'utilisation qu'Aide & formation. c'est censé être plus rapide me semble plus facilement consultable car base informatique La version papier du classeur d'intégration est lourde à transporter : une version électronique est mieux, comme pour Aide & formation. Je pense que le mieux serait un mixte des deux (classeur d'intégration et Aide & Formation) Lire le format papier (à ramener à la maison). Meilleure structure. même remarque, les documents ne sont pas tous à jour ras . Les deux sont complémentaires Plus complet, des modèles de documents y sont présents ainsi que des procédures le classeur d'intégration c'est plus long de trouver l'info, je privilégie des recherches informatiques pour cette raison. Je pense que les 2 supports sont utiles. Il est préférable de consulter la version papier au début lorsque l'on arrive ça permet de regrouper toutes les informations indispensable. Tandis que le support informatique permet au fil du temps de retrouver précisément et rapidement les informations que l'on cherche. Aide & Formation complète le classeur L'aspect synthétique du classeur d'intégration

Seriez-vous favorable à l'intégration des fiches classeur d'intégration dans la nouvelle base documentaire ?



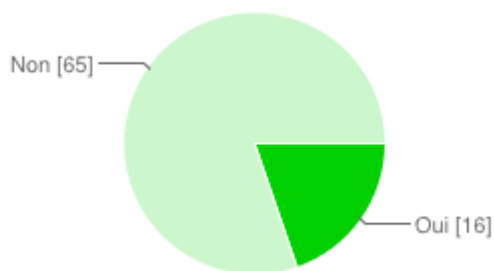
Oui 73 90 %

Non 8 10 %

Combien de temps estimez-vous passer sur Aide & Formation par semaine ?

00:10:00 00:05:01 00:30:00 00:10:00 00:30:00 (2) 00:10:00 (2) 00:20:00 00:10:00 (2)
00:15:00 00:05:00 00:15:00 00:10:00 00:20:00 00:10:00 00:05:00 00:45:00 00:30:00
00:05:00 00:06:00 00:30:00 00:00:00 00:30:00 00:15:00 00:30:00 00:05:00 00:30:00
00:___:___ 00:05:00 00:30:00 00:00:00 00:30:00 00:10:00 00:05:00 00:10:00 (3) 00:15:00 00:00:30
00:20:00 00:20:01 00:30:00 (2) 00:20:00 00:10:00 (2) 00:18:00 00:30:00 (2) 00:35:00
00:10:00 00:15:00 00:30:00 00:45:00 (2) 00:30:00
01:___:___ 01:00:01 01:00:00 (11) 01:01:02 01:00:00
02:___:___ 02:30:00 02:00:00 (5)
03:___:___ 03:00:00
07:___:___ 07:00:00 (2)
10:___:___ 10:00:00

Êtes-vous rédacteur de documents ?



Oui 16 20 %

Non 65 80 %

Pour les rédacteurs de documents

Pouvez-vous donner un exemple de difficulté lors de la mise en ligne d'un document ?

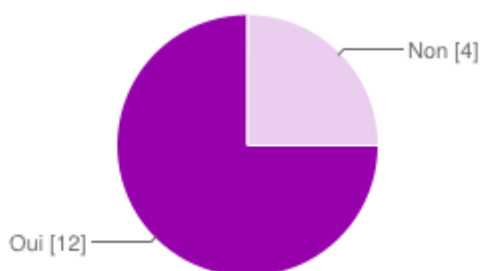
Trop complexe pour mettre en ligne un document. Trop de démarches. Le délai de création et de mise en ligne d'une nouvelle rubrique Démarche longue respect de la charte: demander les codes, attendre de les recevoir, lien classeur d'intégration quand il y en a un, trop complexe, trop long, la chaîne de validation n'est pas réalisable compte tenu des délais de mise en place chez o2 - mise en forme du document - ajout de photos (format spécifique) fastidieux, impossible de créer une nouvelle branche de l'arborescence sans passer par Christine codification très poussée Documents visibles dans l'admin d'Aide & Formation mais invisible dans la partie utilisateur. trop compliqué dans le formatage et trop long dans la mise en ligne (enfin, ça fait longtemps que je n'ai pas eu à mettre de documents en ligne donc à nuancer : il y a sans doute des améliorations). non utilisation des dernières versions Excel et Word J'ai du mal à retrouver le modèle de procédure (dans mes mails). Pas toujours facile de savoir à qui il s'adresse : on a envie de mettre tout le monde Pas toujours facile de penser à tous les mots clefs La liste des rédacteurs, approbateurs me paraît parfois trop lourde NB : difficile de répondre à la question sur le temps passé à la création car c'est noté par semaine, or ma fréquence de création est bien moindre. Je vous donne donc le temps

moyen pour une création ou une mise à jour de doc Pas de difficulté particulière si ce n'est que la procédure est apparemment fastidieuse pour ceux qui mettent en ligne. la rédaction des mails qui accompagnent une mise en ligne peut être longue. je ne maîtrise pas suffisamment l'informatique pour mettre au bon format RAS

Combien de temps en moyenne et par semaine vous prend une création, une vérification, une approbation, une mise en ligne, une recherche d'information ?

00:__:__ 00:30:00 00:10:00 00:30:00 00:10:00 (2) 00:00:00 00:05:00 00:01:00 00:30:00 00:00:00
00:__:__ 00:15:00
01:__:__ 01:30:00
02:__:__ 02:00:00 (2)
08:__:__ 08:00:00
24:__:__ 24:00:00

Trouvez-vous la procédure de mise en ligne trop compliquée ?



Oui 12 75 %

Non 4 25 %

Pour finir...

Faites-nous part de vos idées !

Il serait aussi simple d'avoir à chaque réunion régionale une synthèse rapide afin de mieux nous guider Refonte totale des procédures pour qu'il y ait un minimum de doc à ouvrir à 4 ou 5 grosses procédures type les mettre à jour en temps réel et indiquer les pages modifiées pour une mise à jour en agence des classeurs procédures essayer de recréer l'arborescence car je ne le trouve pas très intuitif. je trouve des documents dans des catégories que je n'aurai pas imaginées!! création d'un sommaire Voir sur les pages précédentes déjà évoqué en direct avec Adeline ;-) Le plus important est la mise à jour des documents, et la recherche n'est pas assez précise du fait du volume de procédure. tout est déjà dit.... organigramme tâches et astuces métiers... - un classement selon les métiers avec à l'intérieur le sommaire existant - un sommaire plus complet (les incontournables) tout est dedans mais on doit l'ouvrir pour savoir ce qu'on y trouve et vérifier que ce que l'on recherche se trouve dedans! - séparer la base document à imprimer (tarifs, demande de congé) de la base procédure, mode opératoire Merci ! Révision régulière des docs en ligne Refondre plutôt que superposer S'assurer que les dernières versions sont bien connues et utilisées par le réseau : quid de la communication la plus pertinente ? Une "seule porte d'entrée" par thème / une mise à jour automatique sur plusieurs docs si plusieurs entrées. Limiter les accès aux documents et procédures par typologie d'agence retirer les documents qui ne sont plus utilisés ???? Mais à force de la regarder je commence à mieux trouver, donc ce n'est pas si mal réduire autant que faire se peut les sous fiches, sous dossiers . inclure dans les titres ou sur les dossiers

petits logos permettant d'identifier les dossiers ex: balance pour le juridique voiture pour flotte o2
téléphone pour télégestion feuille de papier pour les modèles courriers etc. des classifications par
métiers nous informer lors de la mise en lignes de nouveaux docs, procédures... comme ça, a
chaud pas d'idée, mais si une adresse mail est communiqué, je n'hésiterai pas a faire des
propositions Vivement l'intégration des fiches d'intégration qui vont me faciliter le quotidien ;-)
Bon courage !

Annexe VI : Descriptifs du protocole d'évaluation

Les descriptifs se divisent en deux catégories : les descriptifs concernant le moteur de recherche et ceux concernant l'arborescence. Afin de respecter le protocole, il faut effectuer ses recherches par le moyen indiqué. Seul le dernier descriptif concernant le moteur de recherche fait appel à une recherche comparative par l'arborescence.

Descriptifs concernant le moteur de recherche

1. Thème

Dans quel(s) document(s) peut-on trouver les informations relatives à l'avenant d'un contrat ?

Description

Uniquement les documents de procédures indiquant comment réaliser un avenant à un contrat. Les documents type formulaires ou de communications associés ne sont pas pertinents.

2. Thème

Quel(s) document(s) nous apporte(nt) des informations sur l'offre les « Vacances comme à l'hôtel » ?

Description

Uniquement les documents qui se rapportent à cette thématique. Les documents traitant brièvement de la thématique, comme des documents liés à une communication telle que celle du CR Réseau ne sont pas pertinents.

3. Thème

Quel(s) document(s) traitent des offres proposées par O₂ ?

Description

Uniquement les documents indiquant les prestations, les offres commerciales et promotionnelles de la société. Les documents relatifs aux offres d'emploi ou aux offres destinées aux intervenants ne sont pas pertinents.

4. Thème

Combien de document(s) pertinent(s) concernant la prospection trouvez-vous ?

Description

Tous les documents relatifs à la publicité faite lors de la distribution de prospectus par les agences.

5. Thème

Cherchez la fiche classeur d'intervention en binôme Ménage Repassage. Effectuez d'abord cette recherche par l'arborescence puis par le moteur de recherche. Faites-nous part de vos observations.

Description

Document précis à trouver.

Descriptifs concernant l'arborescence

6. Thème

Trouvez la clause de confidentialité à faire signer par les stagiaires à leur arrivée dans l'entreprise.

Description

Document précis à trouver.

7. Thème

Trouvez, en recherchant dans l'arborescence, le logo d'O2 mis à disposition des utilisateurs.

Description

Document précis à trouver

8. Thème

Trouvez le document : « P-Surveillance de Prise de médicaments - 100511 ».

Description

Document précis à trouver.

9. Thème

Dans quelle(s) rubrique(s) de l'arborescence d'Aide & Formation peut-on trouver des documents liés au sujet du handicap ?

Description

Indiquez les noms précis des rubriques dans lesquels vous pensez trouver potentiellement du contenu lié au handicap.

10. Thème

Trouvez dans l'arborescence un document qu'on vous présente sous format papier.

Description

Document en annexe.

Annexe VII : Cahier des charges

Objet de la demande

Le groupe O₂ étudie la possibilité d'amélioration de sa base documentaire actuelle tant dans la gestion que dans la diffusion de sa documentation interne.

Contexte

Le commanditaire

Le groupe O₂⁵⁷ est une entreprise spécialisée dans le Service à la Personne (SAP). Les services qu'il propose sont l'entretien du domicile, la garde d'enfants, l'aide aux personnes âgées et le jardinage. Le groupe se constitue par conséquent d'intervenants réalisant ces prestations au domicile des clients, d'encadrants en agence qui gèrent les interventions et les plannings et le personnel du siège, sous l'appellation O₂ Développement, qui occupent les fonctions support et administratives.

O2 Développement

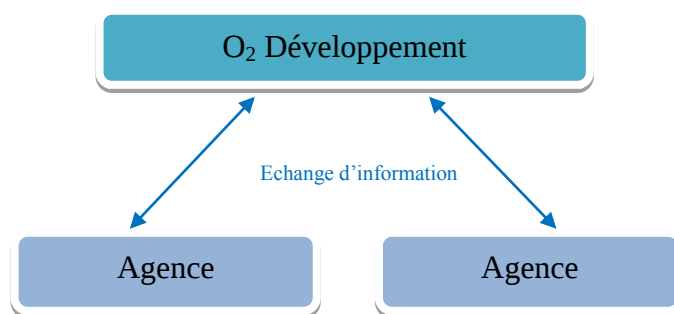
Bâtiment C

15, rue Edgar Brandt

72 000 LE MANS

Siège

Réseau



Les usages de la base documentaire

La documentation est essentiellement interne. Les rédacteurs de ces documents sont tous rassemblés au siège. Les utilisateurs sont majoritairement en agence mais le personnel du siège est également utilisateur. L'objectif principal des documents rédigés par le siège est la transmission de bonnes pratiques et d'un savoir-faire à respecter par les intervenants se rendant au domicile des clients. Certains documents sont rédigés de manière collaborative par plusieurs personnes ou requièrent au moins la validation ou l'approbation d'autres acteurs de l'entreprise. Cet aspect est

⁵⁷ Site web : www.o2.fr

très important car l'entreprise tient à ce que la diffusion de l'information se déroule au travers d'une interaction entre les divers rédacteurs et entre les rédacteurs et les utilisateurs. La société disposant cependant déjà d'un portail interne, d'une messagerie instantanée et de divers moyens de communication, la collaboration porte uniquement sur le cycle de vie du document et des projets associés.

Le projet

Les objectifs

Les principaux objectifs de l'amélioration de la base documentaire sont :

- un accès rapide et une bonne diffusion des informations au personnel du Réseau
- une solution stable et pérenne
- une collaboration des acteurs de la société sur le plan documentaire

Nous souhaitons, concrètement, faciliter l'accès à l'information par le Réseau afin d'éviter les erreurs dues à une mauvaise communication. Nous réduirons ainsi les insatisfactions clients, les pertes de temps causés par la recherche infructueuse de l'information et les coûts. De plus, nous impliquerons davantage les différents acteurs de la société dans la production et la mise à disposition des informations.

L'existant

La solution documentaire actuelle ne satisfait pas le groupe sur certains points. Elle est en effet inadaptée à la structure et surtout à la croissance rapide de cette dernière. Nous pouvons observer plusieurs conséquences à l'utilisation de cet outil :

- une gestion documentaire à l'aide de différents outils. Ces derniers n'étant pas synchronisés, on observe certains écarts dans la constitution du fonds documentaire. La multiplicité des canaux de diffusion de l'information (mail, journal du groupe, portail documentaire,...) qui engendre des pertes d'informations : l'information envoyée par mail est éphémère.
- Une complexité de la procédure documentaire actuelle.
- Une perte de temps considérable pour la personne en charge de la gestion documentaire.
- Une recherche de l'information très peu performante et une structuration de classement trop complexe.
- Une ergonomie inadaptée

- Une gestion des droits d'accès inexistante

Les besoins

Nous pouvons résumer les principaux besoins auxquels devrait répondre une nouvelle solution de gestion documentaire :

- Centralisation de l'ensemble de la documentation mise à disposition de l'entreprise
- Collaboration des acteurs de l'entreprise visant à l'optimisation de la documentation d'entreprise
- Recherche et accès à l'information de manière efficace, performante et pertinente

Analyse de l'existant

Le fonds documentaire

Typologie	Format	Taille moyenne
Procédure	.doc, .xls, .ppt, .pdf	
Enregistrement		
Documents externes	.wmv .flv .avi	
Vidéos	html	
Page web		

Les utilisateurs

Profil	Actions	Localisation	Volume approximatif
Administrateur de la base documentaire	- recherche et consultation des documents - validation ou refus d'un document (selon la conformité à la procédure documentaire) - gestion de la base documentaire : structuration de l'arborescence, création de rubriques, de dossiers et sous-dossiers. - paramétrage des champs de métadonnées des documents	Siège (Le Mans)	1

	- gestion omnipotente sur les documents (création, modification, déplacement, suppression) et sur les métadonnées associées (modification des champs remplis par les rédacteurs) - gestion des droits d'accès et des profils utilisateurs - gestion la plus complète possible du paramétrage et de la personnalisation de la base documentaire - archivage et suppression définitive des documents		
Rédacteurs de documents	- recherche et consultation des documents - création - modification - publication d'un document sous réserve de validation - Suppression de la publication (non du document lui-même)	Siège (Le Mans)	< 50
Approbateurs de documents	- recherche et consultation des documents - validation ou refus d'un document - modification des documents rédigés par les lecteurs		
Utilisateurs / Lecteurs	- recherche et consultation des	Répartis en	< 1000

du réseau intégré O ₂	documents	France	
Utilisateurs / Lecteurs d'agences franchisées	- recherche et consultation d'une partie des documents		

Les contraintes techniques

Au niveau serveur		Au niveau poste de travail	
Système d'exploitation	Logiciels client	Système d'exploitation	Bureautique
Linux (debian)	Navigateurs web : - Mozilla Firefox - Internet Exploreur Messagerie : Microsoft Outlook	Windows XP/7	Microsoft Office
Langage de programmation		Java	
Moteur de base de données		MySQL	
Serveur d'application		Tomcat	
Autres contraintes		Authentification par annuaire LDAP	

Principales fonctionnalités attendues

Tableau récapitulatif

Accès à la base documentaire	Ergonomie	Page d'accueil personnalisable (logo de l'entreprise)	
		Visuel attrayant et intuitif	
		Reconnaissance des champs obligatoires à remplir	
	Support	Interface accessible via un navigateur internet	
	Profil d'utilisateur	Espace personnel dédié	
		Favoris (documents, rubriques)	
		Documents attachés au rédacteur, visibles sur son espace personnel	
	Droits d'accès et profils utilisateurs	Authentification par annuaire LDAP	
		Authentification unique (une seule fois à l'ouverture d'Odyssée)	
		Droits modifiables par administrateur	
		Rubriques modifiables par	

		administrateur	
		Prend en compte différents types d'utilisateurs (cf. tableau <i>Les utilisateurs</i>).	
Accès à l'information	Arborescence	Possibilités de créer en nombre illimité des rubriques et des sous rubriques	
		Toujours visible lors de la navigation ou de la consultation de rubriques ou de documents	
		Localisation d'un document dans l'arborescence toujours indiquée lors de la consultation de ce dernier	
		Arborescence visuelle sous forme de schéma cliquable personnalisée par le commanditaire	
		Plusieurs emplacements pour un même document	
	Moteur de recherche	Paramétrage plus performant - Faible sensibilité à la casse et exclusion des mots vides - Recherche par Booléens	
		Recherche par la barre de recherche toujours disponible	
		Recherche simple ou avancée	
		Recherche par facettes (selon les métadonnées)	
		Tri des résultats par date, auteur, etc.	
		Historique des requêtes les plus répandues	
		Pertinence pondérée (en fonction de l'origine du mot : dans le titre, dans les mots clés, dans le texte intégral)	
		Saisie des mots clés obligatoires	
		Logiciel de TAL inclus pour affecter automatiquement des mots-clés	
	Indexation	Indexation texte intégral	
		Thésaurus intégré	
		Lexique des mots clés à utiliser pour	

		l'indexation (propositions)	
		Historique des mots clés les plus utilisés (nuage de mots clés)	
Document	Métadonnées	Gestion personnalisée des champs d'indexation (obligatoire, facultatif) par l'administrateur	
		Exploitation des données indexées par le moteur de recherche	
		Saisie obligatoire	
		Nombre illimité de champs à la création par l'administrateur	
		Rédacteurs /	
		Approbateurs	
		Titre	
		Destinataires : - Selon type de réseau : intégré, franchisé, micro-franchisé - le type d'agences concernées (home, multi-spécialiste, kid, seniors) - Les activités concernées (MR, GE, JA, HA, SE) - Fonctions ou services concernés	
		Typologie du document (cf tableau typologie des documents)	
		Niveau du document - Incontournable - Supérieur	
		Documents associés - Autres documents - Fiche classeur d'intégration	
		Date de création du document (ex : V0613)	
		Date d'approbation, de validation, de publication.	

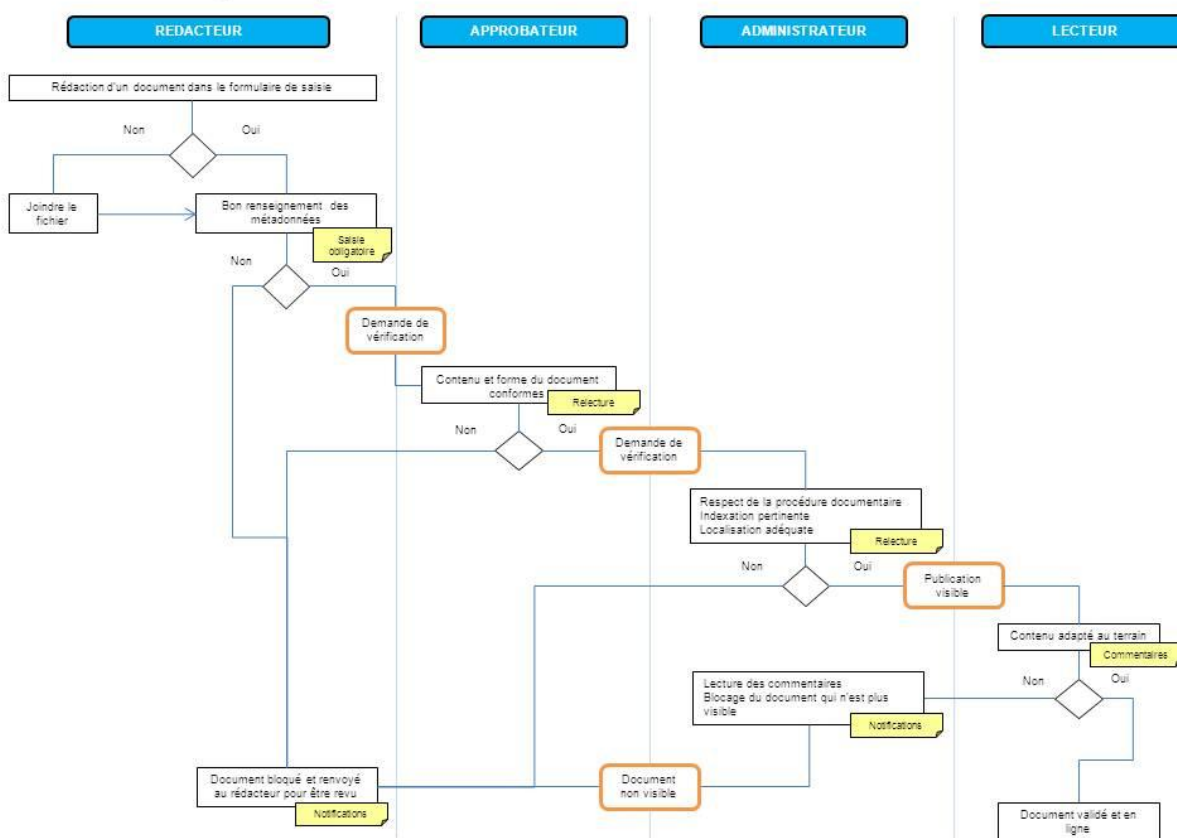
	Publication	Top des dernières publications	
	Résumé	Résumé automatique	
		Résumé manuel : Champ Intérêts, objectifs obligatoire	
	Format	Prise en compte de toutes les versions du logiciel utilisé (.doc, .docx)	
		Convertisseur intégré des fichiers en .pdf	
	Stockage	Taille maximum autorisée paramétrable par administrateur	
	Validité des documents	Gestion des dates de début et de fin de publication	
		Suppression de la publication visible (non du document lui-même) automatique en fin de validité	
		Archivage de documents obsolètes	
	Collaboration	Commentaires	Tous les utilisateurs doivent pouvoir laisser des commentaires dans un champ associé aux documents
Pas d'anonymat : authentification automatique selon les logs			
Publication des commentaires soumise à validation de l'administrateur			
Avertissement au rédacteur et approbateur du commentaire laissé par un utilisateur			
Workflow		Validation par approbateur	
		Validation par administrateur	
		Noms des utilisateurs connectés visibles	
		Paramétrage personnalisé du process de publication des documents	
		Gestion de groupes d'utilisateurs, de leurs rôles dans le workflow	
		Notifications envoyées aux intéressés à chaque étape	
		Indication du statut du document - « En cours de modification »	

		(rédacteur) - « En cours d’approbation » (approbateur) - « En cours de validation » (administrateur) - « Publié » (lecteur)	
		Blocage du document non validé	
	Notifications	Paramétrage personnalisé du process de publication des documents	
		Avertissement de l’approche de la date de fin de validité d’un document	
Diffusion de l’information	Mise à jour	Dernières mises à jour affichées sur la page d’accueil de la solution	
	Synchronisation de l’information	Synchronisation des connaissances (lien entre classeur d’intégration / solution/autres sources)	
		Synchronisation de la diffusion : référence à un document par lien hypertexte	
	Abonnement	Abonnement à des documents ou à des parties spécifiques de l’arborescence	
Archivage	Suppression des documents	Suppression de la visibilité du document pour le lecteur par le rédacteur	
		Suppression totale réservée à l’administrateur uniquement	
	Versions	Histoire du document de la création à la suppression : historique des versions successives	
	Sauvegarde	Sauvegarde automatique	
		Sauvegarde manuelle	
		Sauvegarde sur serveur en interne	
		Sauvegarde sur le cloud	
Administration	Statistiques	Statistiques de consultation de l’outil par document	
		Statistiques du mode d’accès aux documents (arborescence, schéma, moteur)	

	Statistiques des mots clés les plus utilisés	
	Statistiques des catégories les plus vues	
	Statistiques du temps de navigation global	
	Statistiques du temps de consultation des documents en ligne par rapport au nombre de téléchargement d'un document	

Cycle de vie du document dans la nouvelle solution de gestion documentaire

WORKFLOW : cycle de publication du document



Annexe VIII : Grille comparative du benchmark

Cahier des charges			Alfresco	Silverpeas	Nuxeo	Exo platform
Accès à la base documentaire	Ergonomie	Page d'accueil personnalisable (logo de l'entreprise)	Oui	Oui	Oui	Oui
		Visuel attrayant et intuitif	<	Oui	<	Oui
		Reconnaissance des champs obligatoires à remplir	Oui	Oui	<	<
	Support	Interface accessible via un navigateur internet	Oui	Oui	Oui	Oui
	Profil d'utilisateur	Espace personnel dédié	Oui	Oui	Oui	Oui
		Favoris (documents, rubriques)	<	Oui	<	Oui
		Documents attachés au rédacteur visibles sur son espace personnel	Oui	Oui	Oui	Oui
	Droits d'accès et profils utilisateurs	Authentification par annuaire LDAP	Oui	Oui	Oui	<
		Authentification unique (une seule fois à l'ouverture d'Odyssée)	Oui	Oui	<	<
		Groupes d'utilisateurs ayant les mêmes droits selon leur profil	Oui	Oui	<	Oui
		Droits modifiables par administrateur	Oui	Oui	<	Oui
		Rubriques modifiables par administrateur	Oui	Oui	<	<
		Prend en compte différents types d'utilisateurs (cf. tableau <i>Les utilisateurs</i>).	Oui	Oui	<	Oui
Accès à l'information	Arborescence	Possibilités de créer en nombre illimité des rubriques et des sous rubriques	Oui	Oui	<	Oui
		Toujours visible lors de la navigation ou de la consultation de rubriques ou de documents (fil d'ariane)	Oui	Non	<	Non
		Localisation d'un document dans l'arborescence toujours indiquée lors de la consultation de ce dernier	Oui	Non	<	Non
		Arborescence visuelle sous forme de schéma cliquable personnalisée par le commanditaire	Oui	Non	<	Non
		Plusieurs emplacements pour un même document	Oui	Oui	<	Oui
	Moteur de recherche	Paramétrage plus performant	<	Oui	<	Oui
		Faible sensibilité à la casse et exclusion des mots vides	<	Oui	<	Oui
		Recherche par Booléens	<	Oui	<	Non
		Recherche par la barre de recherche toujours disponible	<	Oui	<	Oui
		Recherche simple ou avancée	<	Oui	<	Non
		Recherche par facettes (selon les métadonnées)	<	Oui	<	Oui

Document		Tri des résultats par date, auteur, etc.	<	Oui	<	Oui
		Historique des requêtes les plus répandues	<	Non	<	Non
		Pertinence pondérée (en fonction de l'origine du mot : dans le titre, dans les mots clés, dans le texte intégral)	Non	Non	Non	Non
		Saisie des mots clés obligatoires	Non	Non	Non	Non
		Logiciel de TAL inclus pour affecter automatiquement des mots-clés	Non	Non	Non	Non
	Indexation	Indexation texte intégral	Non	Non	Non	Oui
		Thésaurus intégré	Non	Non	Non	Non
		Lexique des mots clés à utiliser pour l'indexation (propositions)	Non	Non	Non	Non
		Historique des mots clés les plus utilisés	Non	Non	Non	Non
	Métadonnées	Gestion personnalisée des champs d'indexation (obligatoire, facultatif)	Oui	Oui	Non	Oui
		Exploitation des données indexées par le moteur de recherche	Oui	Oui	Non	Non
		Saisie obligatoire	Oui	Oui	Non	Non
		Champs restrictifs et modifiables uniquement par l'administrateur	<	Oui	Oui	Oui
		Nombre illimité de champs à la création par l'administrateur	Oui	Oui	Oui	Non
		Rédacteurs	Oui	Oui	Oui	Oui
		Approbateurs	Non	Oui	Non	Non
		Titre	Oui	Oui	Oui	Non
		Destinataires :	Oui	Oui	Oui	Non
		- Selon type de réseau : intégré, franchisé, micro-franchisé	Oui	Oui	Oui	Non
		- le type d'agences concernées (home, multi-spécialiste, kid, seniors)	Oui	Oui	Oui	Non
		- Les activités concernées (MR, GE, JA, HA, SE)	Oui	Oui	Oui	Non
		- Fonctions ou services concernés	<	Oui	Oui	Non
		Typologie du document (cf tableau typologie des documents)	Oui	Oui	Oui	Oui
		Niveau du document	Oui	Oui	Oui	Non
		- Incontournable	Oui	Oui	Oui	Non
		- Supérieur	Oui	Oui	Oui	Non
		Documents associés	Oui	Oui	Oui	Oui
		- Autres documents	Oui	Oui	Oui	Oui
		- Fiche classeur d'intégration	Oui	Oui	Oui	Oui
		Date de création du document (ex : V0613)	Oui	Oui	Oui	Oui
		Date d'approbation, de validation, de publication.	Oui	Oui	Oui	Non

	Publication	Top des dernières publications	Oui	Oui	Oui	Non
	Résumé	Résumé automatique	Oui	Oui	Oui	Non
		Résumé manuel : Champ Intérêts, objectifs obligatoire	Oui	Oui	Oui	Non
	Format	Prise en compte de toutes les versions du logiciel utilisé (.doc, .docx)	Oui	Oui	Oui	Non
		Convertisseur intégré des fichiers en .pdf	Oui	Oui	Oui	Non
	Stockage	Taille maximale de document : 6Mo, 1Go ?	Oui	Oui	Oui	<
	Validité des documents	Gestion des dates de début et de fin de publication	Oui	Oui	Oui	<
		Suppression de la publication visible (non du document lui-même) automatique en fin de validité	Oui	Oui	Oui	Non
		Archivage des documents obsolètes	Oui	Oui	Oui	Non
	Collaboration	Commentaires	Noms des utilisateurs connectés visibles	Oui	Oui	Oui
Tous les utilisateurs doivent pouvoir laisser des commentaires dans un champ associé aux documents			Oui	Oui	Oui	Oui
Pas d’anonymat : authentification automatique selon les logs			Oui	Oui	Oui	Oui
Publication des commentaires soumise à validation de l’administrateur			Oui	Oui	Oui	Non
Avertissement au rédacteur et approbateur du commentaire laissé par un utilisateur			Oui	Oui	Oui	Non
Workflow		Validation par approbateur	Oui	Oui	Oui	Non
		Validation par administrateur	Oui	Oui	Oui	Non
		Notifications envoyées aux intéressés à chaque étape	Oui	Oui	Oui	Non
		Indication du statut du document - « En cours de modification » (rédacteur) - « En cours d’approbation » (approbateur) - « En cours de validation » (administrateur) - « Publié » (lecteur)	Oui	Oui	Oui	Non
			Oui	Oui	Oui	Non
			Oui	Oui	Oui	Non
			Oui	Oui	Oui	Non
		Blocage du document non validé	Oui	Oui	Oui	Non
Notifications		Paramétrage personnalisé du processus de publication des documents	Oui	Oui	Oui	Non
		Avertissement de l’approche de la date de fin de validité d’un document	Oui	Oui	Oui	Non

Diffusion de l'information	Mise à jour	Dernières mises à jour affichées sur la page d'accueil de la solution	Oui	Oui	Oui	Oui
	Synchronisation de l'information	Synchronisation des connaissances (lien entre classeur d'intégration / solution/autres sources)	Oui	Oui	Oui	Oui
		Synchronisation de la diffusion : référence à un document par lien hypertexte	Oui	Oui	Oui	Oui
	Abonnement	Abonnement à des documents ou à des parties spécifiques de l'arborescence	Oui	Oui	Oui	Non
Archivage	Suppression des documents	Suppression de la visibilité du document pour le lecteur par le rédacteur	Oui	Oui	Oui	Oui
		Suppression totale réservée à l'administrateur uniquement	<	Non	Oui	Oui
	Versions	Histoire du document de la création à la suppression : historique des versions successives	Oui	Oui	Oui	Non
	Sauvegarde	Sauvegarde automatique	<	Non	Oui	Oui
		Sauvegarde manuelle	<	Non	Oui	Non
		Sauvegarde sur serveur en interne	Oui	Oui	Oui	Non
		Sauvegarde sur le cloud	Oui	Oui	Oui	Oui
Administration	Statistiques	Statistiques de consultation de l'outil par document	Oui	Oui	Oui	Non
		Statistiques du mode d'accès aux documents (arborescence, schéma, moteur)	Non	Non	Non	Non
		Statistiques des mots clés les plus utilisés	Non	Non	Non	Non
		Statistiques des catégories les plus vues	Non	Non	Non	Non
		Statistiques du temps de navigation global	Non	Non	Non	Non
		Statistiques du temps de consultation des documents en ligne par rapport au nombre de téléchargement d'un document	Non	Non	Non	Non
Informatique	Système d'exploitation serveur	Linux (debian)	Oui	Oui	Oui	<
	Logiciels client	Navigateurs web :	Oui	Oui	Oui	<
		- Mozilla Firefox	Oui	Oui	Oui	<
		Microsoft Office	Oui	Oui	Oui	<
		Messagerie :	Oui	Oui	Oui	<
		Microsoft Outlook	Oui	Oui	Oui	<
	Système d'exploitation	Windows XP/7	Oui	Oui	Oui	<
	Langage de programmation	Java	Oui	Oui	Oui	<

	Moteur de base de données	MySQL	Oui	Non	Oui	<
	Serveur d'application	Tomcat	<	Non	Oui	<
	TOTAL de OUI		78	86	69	35