

# Utilisation du KM 2.0 dans l'entreprise

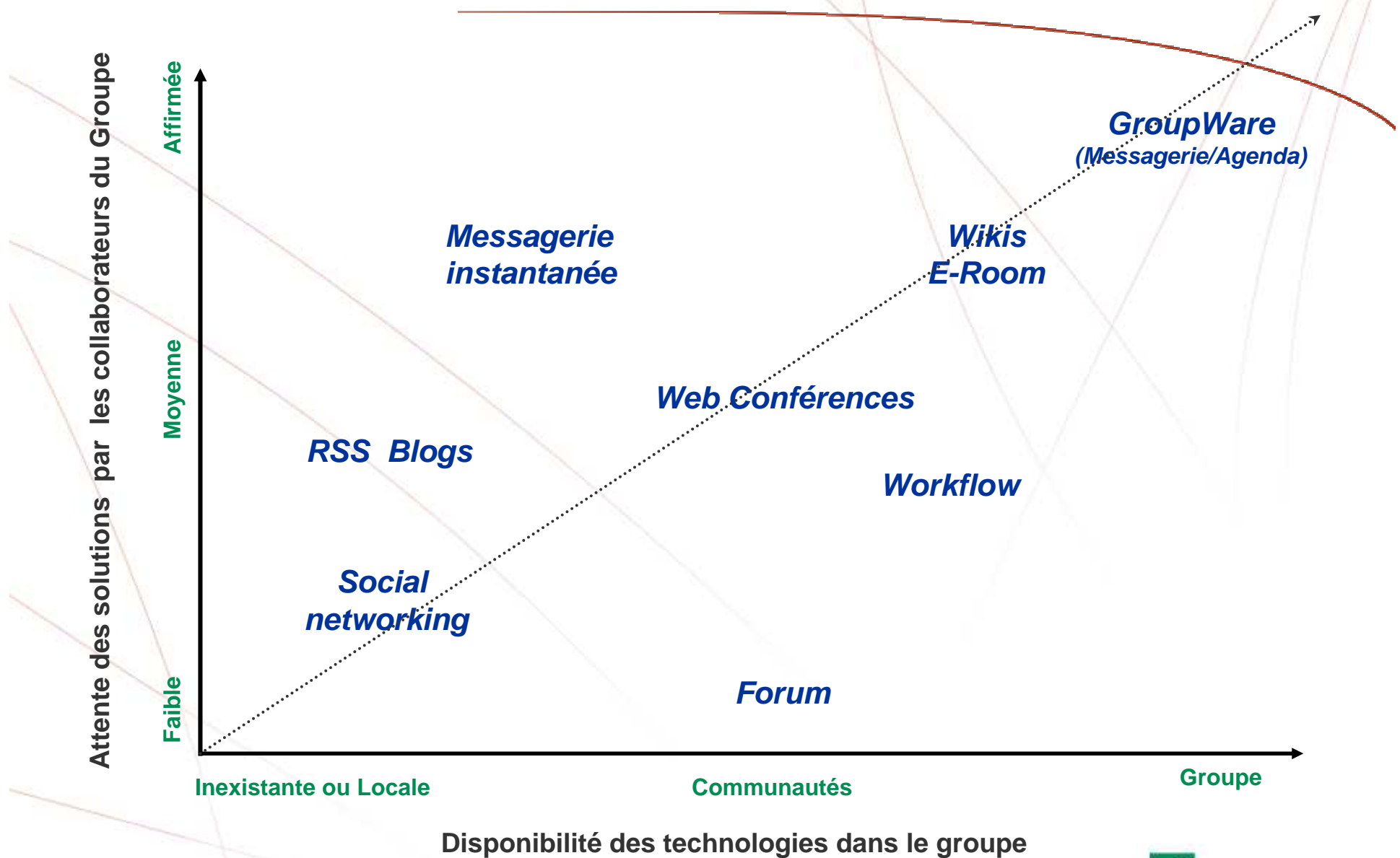
## Retour d'expérience

---

Jean-Pierre LEGRAND – Analyste Stratégique  
jean-pierre.legrand@bnpparibas.com

29 mai 2008

## Le déploiement des outils du collaboratif face à une demande croissante



## Les attentes s'expliquent par des changements profonds ...

- La taille et le déploiement géographique du Groupe...
- Un accroissement du nomadisme des collaborateurs...
- Un usage de la messagerie dont on perçoit les limites...
- L'arrivée de collaborateurs familiers du Web 2.0 ...
- La nécessité de diminuer les coûts...
- La nécessité d'accroître la productivité
- Le souhait de capitaliser et de partager l'information.
- Le travail de plus en plus intégré avec nos partenaires
- Une personnalisation de plus en plus importante de la relation avec nos clients
- .../...

## 1 - Les usages se distribuent en fonction des outils disponibles...

- L'importance relative de la **messagerie** va décroître...
  - Réduction des pièces jointes que l'on trouve désormais dans les wikis
  - Réduction des messages de « synchronisation » qui s'échangeront en chat.
- Les **outils collaboratifs** (wikis et e-room) répondent à deux besoins jusqu'ici mal adressés
  - Le travail collectif quand un groupe de personnes (typiquement une équipe projet) partageant les mêmes objectifs.
  - L'échange dans une communauté ayant des intérêts communs.
- Le **web conferencing** contribue à réduire les déplacements et les réunions physiques.

## 2 - Les usages se distribuent en fonction des outils disponibles...

- Les **blogs** permettent aux communicants d'augmenter et de fluidifier la distribution de l'information
- **La messagerie instantanée** prend en charge les messages « courts » souvent destinés à de la synchronisation (Typiquement, organiser une réunion)
- Les **flux RSS** contribuent à distribuer, en mode pull, de l'information vers des personnes ou des applications.
- Les **réseaux sociaux** offrent un potentiel diversifié et considérable (Viadeo interne, recrutement, vie sociale, hub de communautés...)

## Les freins sont beaucoup culturels et un peu technologiques..

### ● Les freins culturels...

#### ■ Nos idées reçues à remettre en cause

- Il ne faut pas copier sur ton voisin !!!
- Le chef a toujours raison....!!!
- L'information, c'est le pouvoir !!!
- Ça ne fait pas partie de mon travail !!!

#### ■ Nos comportements à faire évoluer...

- Partager les bonnes pratiques
- Face à un problème, chercher des expertises
- Capitaliser l'information pour compte commun...

## Les freins sont beaucoup culturels et un peu technologique..

- **Les freins technologiques...**

- **L'interopérabilité des outils...**

- Une solution intégrée d'un seul éditeur (IBM-Microsoft) vs l'intégration d'outils hétérogènes

- **Faire des choix tactiques et accepter de les remettre en cause...**

## Quelques pistes pour développer les usages...

### ● 1- Développer les motivations

- Les motivations d'intérêt général (utilité, sens...)
- La reconnaissance (prestige obtenu ou mécanismes d'estime)
- Le plaisir
- Apprendre des choses nouvelles

### ● 2- Réduire les freins

- Manque de sécurité personnelle
- Manque de confiance dans le groupe
- Ne pas pouvoir se désengager facilement

### ● 3- Abaisser le seuil d'implication

- Intégrer le collaboratif au poste de travail (Intranet 2.0)
- Faire simple

### ● 4 – Impliquer les Directions

### ● 5 – Consentir un effort important de formation

Questions ?