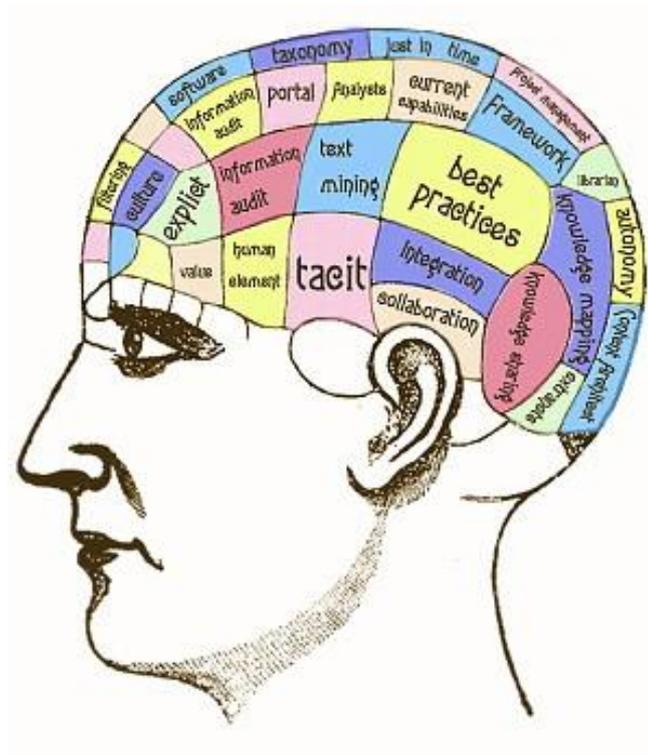




## LE KNOWLEDGE MANAGEMENT – PROJET D'IMPLÉMENTATION DANS UNE UNIVERSITÉ



---

**TABLE DES MATIERES**

---

|  |              |
|--|--------------|
| <b>1. Introduction</b> .....   | <b>p. 3</b>  |
| <b>2. Les enjeux</b> .....   | <b>p. 3</b>  |
| Les problématiques actuelles.....  | p. 5         |
| Identification des besoins.....  | p. 6         |
| Acquisition de données.....  | p. 7         |
| <b>3. Ebauche d'un système d'information participatif</b> .....              | <b>p. 8</b>  |
| Préserver les données, informations et connaissances organisationnelles..... | p. 8         |
| <b>4. L'organisation</b> .....   | <b>p. 9</b>  |
| Adapter les structures de recueil.....                                       | p. 9         |
| <b>5. Développement du projet KM</b> .....                                   | <b>p. 10</b> |
| Préserver les données, informations et connaissances organisationnelles..... | p. 10        |
| Recueillir l'expertise.....  | p. 11        |
| Formalisation des connaissances de l'université.....                         | p. 12        |
| Valorisation du projet.....  | p. 14        |
| Vérification - Validation.....   | p. 14        |
| <b>6. Des connaissances partagées</b> .....                                  | <b>p. 15</b> |
| Typologies de connaissances.....   | p. 15        |
| Connaissances partagées et réseaux sociaux.....                              | p. 16        |
| <b>7. Les outils</b> .....   | <b>p. 17</b> |
| <b>8. Vie du projet KM</b> .....   | <b>p. 20</b> |
| Systèmes d'incitation à l'utilisation de notre outil KM.....                 | p. 20        |
| <b>9. Conclusion</b> .....   | <b>p. 23</b> |

## 1. INTRODUCTION

---

Les universités se sont toujours positionnées à l'avant-garde des réflexions, visant à gérer leurs connaissances organisationnelles, dans une optique d'accès et de partage. Cela implique une démarche de rationalisation des niveaux d'organisation, de fonctionnement et de communication, dans un cadre de mise en œuvre effective, se fondant sur les technologies de l'information et de la communication.

## 2. LES ENJEUX

---

La gestion de l'information se révèle d'une grande importance afin d'assurer un service de qualité aux étudiants. C'est pourquoi au travers de ce travail nous souhaitons apporter des solutions opérationnelles aux défis de KM rencontrés par les Universités. En effet, le nombre important d'acteurs internes et externes rendent complexe la gestion de l'information. Voici les différentes étapes, qui permettraient de mettre en place un système de gestion de l'information:

- **l'identification des besoins** d'information ;
- **l'acquisition des données** servant à répondre aux besoins d'information ;
- **le traitement des données** ;
- **la diffusion des données sous forme de connaissances.**

L'objectif à atteindre se situe dans la mise en œuvre de procédures permettant de fournir des informations fiables et utiles à l'administration, aux professeurs et aux étudiants ainsi qu'à les rendre disponibles et fluides. Nous souhaitons également parvenir à la mise en lumière de synergies et à la création de compétences transversales.

L'enjeu majeur se situe essentiellement dans l'acceptation du projet KM, par les nombreux acteurs qui proviennent d'environnements forts différents et dont les manières de travailler sont dissemblables. Dans cette optique, il est primordial d'effectuer un travail d'information afin de sensibiliser les acteurs aux avantages liés à l'utilisation des outils du KM.

*Un univers non marchand*

De part sa fonction l'université n'a pas pour objectif de commercialiser le savoir, il s'agit d'un univers non marchand. L'implémentation d'un système de KM a pour but de créer, d'utiliser et de diffuser de l'information utile à la vie de l'université.

### *Croisement des différentes sources d'information*

Le traitement et la manipulation de l'information dans des répertoires divers en vue d'un usage finalisé est constitutif de valeur. Pour traiter ces flux d'entrée, il faut souvent activer d'autres savoirs tels que : informations, connaissances, expertises.

La première étape sera de formaliser les différents processus permettant d'obtenir les données pour ensuite les traiter et les transmettre sous forme d'informations et connaissances organisationnelles. Dans cette optique les étapes suivantes à suivre pour créer de la connaissance organisationnelle seront:

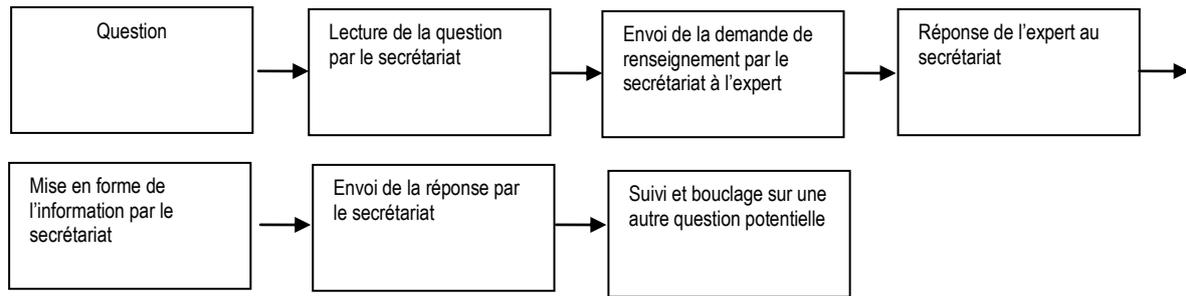
1. Définir les besoins d'information
2. Obtenir des données
3. Traiter les données
4. Créer de l'information
5. Classifier l'information
6. Mettre à disposition l'information et les connaissances organisationnelles
7. Mettre à jour l'information

Il est important de rendre l'information et les connaissances les plus fluides possible, même lors de l'absence des personnes en charge de leur gestion.

### **Les problématiques actuelles**

La méthode de formation des nouveaux collaborateurs administratifs se fait actuellement par compagnonnage. Le nouvel arrivant au sein de l'université est pris en charge par un collègue pour une période de 2 à 3 mois durant laquelle la plupart des tâches sont expliquées puis réalisées sous supervision.

Les informations administratives sont centralisées auprès du secrétariat, principalement par emails. Celui-ci est chargé de répondre aux requêtes, soit en les traitant directement, soit en les transmettant pour expertise. Une fois les éléments de réponses reçues de la part de l'expert, le secrétaire met en forme la réponse et l'envoie. Afin de limiter le flux de requêtes il existe un système intranet, mais celui-ci n'est actuellement pas alimenté ou consulté.

*Illustration du chemin parcouru pour une demande d'information*

La difficulté majeure se situe dans le volume et la forme des requêtes : emails, téléphones et dans la structuration des données reçues : tableaux Excel, fichiers Word, etc. Le nombre des destinataires de l'information à savoir, 450 étudiants et 50 chargés d'enseignement aux activités diverses, rend cette tâche encore plus ardue.

Chaque modification dans l'effectif des étudiants lors d'un retrait de la formation, entraîne une quantité importante de modifications dans plusieurs bases de données ainsi qu'un nombre important d'emails d'information.

Il est parfois complexe de savoir à qui s'adresser pour obtenir une information pertinente. Les collaborateurs de l'université ont du mal à obtenir de l'expertise.

Pour le secrétariat il est difficile, voire impossible, de créer de l'information utile sans une remontée des besoins. Une fois les besoins identifiés, il faudra obtenir les données, les traiter par croisement afin de valoriser l'information et les rendre disponibles sur le futur système d'information. Le tout dans les délais impartis, car actuellement il arrive que l'information soit non disponible, non fiable, incomplète ou difficile à trouver. Les raisons de ce constat sont les suivantes :

- La disponibilité de l'expert n'est pas toujours assurée et le traitement de l'information avant envoi par le secrétariat augmente les risques d'erreurs de par la remise en forme de l'information.
- Certaines informations nécessaires au bon fonctionnement de l'université doivent être obtenues à l'extérieur.
- L'archivage et la récupération de l'information se révèlent également complexes.
- Une quantité importante d'information est tacite c'est-à-dire qu'elle est connue par la personne qui est chargée du travail, mais n'est pas formalisée et donc indisponible pour le reste de l'équipe. Il y a un effort de formalisation de l'information à accomplir à ce

niveau. Cette formalisation de l'information permettra d'atteindre un des buts fixés, qui est la création de compétences transversales.

- Le manque de ressources temporelles est un facteur favorisant la désorganisation de l'information. Les collaborateurs étant absorbés par les activités quotidiennes, ne peuvent quasiment pas libérer de temps afin de réfléchir à un système de KM efficace.
- Les moyens techniques à disposition ne sont pas toujours adaptés.

### **Identification des besoins**

Les besoins d'information sont différents selon que l'on s'adresse au public interne, public universitaire, ou au public externe, composé d'enseignants d'accueil ou d'établissements scolaires, avec une vision plus axée sur le terrain. Idéalement ces personnes devraient mixer ces deux univers pour comprendre les besoins de chacun.

Au sein du public interne la désorganisation de l'information est un vecteur de stress, aussi bien pour l'émetteur du message que pour le récepteur qui ne sont pas certains de la fiabilité des informations. Les incompréhensions liées au langage tel que l'usage d'acronymes et d'abréviations utilisés pour communiquer est également une source de problèmes dans le sens où les informations ne sont pas comprises.

Dès lors, il est primordial d'éviter au maximum l'usage de termes techniques propres à la communication interne lorsqu'il s'agit de communiquer vers l'extérieur. Il est nécessaire qu'un langage commun soit utilisé par l'ensemble des parties prenantes.

Les horaires de cours, les formulaires sont à repenser car bien qu'ils soient compréhensibles par l'administration ceux-ci sont parfois incompris par leurs destinataires. De même les horaires des cours sont difficilement trouvables et compréhensibles. Cette problématique met en évidence le besoin d'une plateforme d'information facilement accessible.

Les collaborateurs développent des bases de données et des formulaires qui sont adaptés à leur travail, cependant ils ne prennent pas forcément en compte les besoins des autres collaborateurs. Plusieurs bases de données parfois contradictoires cohabitent générant des problèmes de mise à jour et de fiabilité. Standardiser les processus de travail permettrait d'optimiser les activités et des gains substantiels en termes de temps et de productivité.

Les différents acteurs ont des besoins d'information distincts et ne sont pas toujours conscients du type et de la forme des informations qui leur sont utiles. C'est pourquoi il serait utile de créer

un groupe de travail composé de représentants de toutes les activités présentes à l'université pour définir avec eux quels seraient les besoins de chacun.

### **Acquisition des données**

Une fois l'ensemble des besoins identifiés, il conviendra de recueillir les données afin de créer de l'information utile ainsi qu'une base de connaissances organisationnelles. Pour engendrer une dynamique positive quant à la création de notre système de KM, nous avons pour projet de créer une première base de connaissances en utilisant la technique des nénuphars.

Nous envisageons premièrement une implication progressive des participants à la conception du projet KM enrichit en grande partie par son coordinateur. Deuxièmement, il y aura une délégation de plus en plus marquée dans la production du contenu.

Cette base de connaissances sera ensuite enrichie par l'ensemble des collaborateurs une fois que nous leur aurons démontré l'utilité d'un tel système dans la réalisation de leurs propres activités. A ce propos, nous pourrons, entre autres, mettre en avant dans notre communication les gains importants de temps réalisés ainsi que la plus grande facilité qu'ils auront à communiquer les informations.

Pour la communication en interne nous proposons de faire usage d'un système de type participatif, lors de nos échanges d'information avec les collaborateurs de l'administration. Cette forme de communication permettra de rendre les échanges quotidiens plus dynamiques contrairement à l'utilisation d'emails.

### **3. EBAUCHE D'UN SYSTEME D'INFORMATION PARTICIPATIF**

---

Dans l'optique de mettre en place un système de KM, l'un des grands défis de l'université consistera, dans un premier temps, à développer un modèle conceptuel permettant de représenter l'ensemble de ses connaissances organisationnelles, sur la base de données et d'informations.

Par la suite, ce modèle se traduira sous la forme d'un système en ligne, qui donnera à tous les collaborateurs un accès facilité à des informations et connaissances pertinentes. Pour l'université, ceci devrait impliquer des améliorations organisationnelles et fonctionnelles, ainsi que des gains d'efficacité en termes de communication interne et externe.

La mise en place d'un système d'information participatif, fondé principalement sur la structure organisationnelle de l'université, les besoins de ses collaborateurs ainsi que les processus relatifs à son fonctionnement, pourrait à terme se révéler comme une solution viable et évolutive.

Au niveau de sa forme, le futur système en ligne serait développé au moyen de la plateforme communautaire Ning (www.ning.com) et s'apparenter à ceci :

#### 4. L'ORGANISATION

##### Adapter les structures de recueil

La mise en place d'un système de KM nécessite la pleine participation des collaborateurs, à tous les niveaux hiérarchiques. Ce n'est, en effet, qu'à travers une voie participative qu'ils s'approprient pleinement le processus d'élaboration du futur système d'information, ainsi que son utilisation, dans le cadre des activités dont ils ont la responsabilité.

Afin d'adapter les structures de recueil d'expertise au mieux, il est indispensable de constituer une équipe de projet et:

- susciter l'intérêt de la hiérarchie et de l'ensemble des collaborateurs;
- désigner le(s) responsable(s) hiérarchique(s);
- désigner les membres de l'équipe de projet et éventuellement les experts externes
- définir les rôles respectifs, ainsi que les cahiers de charges et temps de travail de chacun.

Pour accroître ses chances de succès, l'équipe de projet devra bénéficier du plein soutien de la hiérarchie, principalement pour des questions de légitimité. Par ailleurs, elle devra interagir de manière régulière et constructive avec l'ensemble des collaborateurs.

Cette équipe sera responsable de l'ensemble du processus de mise en place du système de KM et du fonctionnement du système en ligne. Au minimum, elle devrait se composer:

- **d'un sponsor** : afin de faire aboutir le projet. Il est en effet important de trouver une personne respectée et occupant un poste d'autorité - soit au niveau de la direction, soit parmi les professeurs - afin qu'elle soutienne et communique l'utilité et les avantages du projet. Ce sponsor serait un vecteur d'adhésion. Il pourrait commencer par écrire une lettre/email, annonçant le projet et expliquant comment l'université s'organisera grâce au nouveau système basé sur les technologies de l'information.
- **d'un animateur de KM** : l'administrateur de l'université pourrait devenir l'animateur ou le responsable du projet. Il suivra de près l'évolution de ce dernier et validera les « inputs » en collaboration avec l'expert.
- **d'un expert** : cette personne pourrait être l'un des membres de la direction ayant une parfaite connaissance de l'université et/ou une maîtrise du futur système d'information. Le cas échéant, il pourrait agir en tant que help-desk.

Dans ce cadre, il convient de prendre en compte les besoins et réflexions de tout un chacun, car le futur système d'information ne sera utilisé uniquement si les collaborateurs de l'université voient les avantages directs que cet outil peut leur apporter.

Sans une prise en compte réelle des besoins, le système de KM risque de présenter des déficits en termes de connaissances organisationnelles, tant au niveau qualitatif que quantitatif.

Pour pallier à ce risque, il convient de mener de cycles d'entretiens individuels et de groupe.

Dans le cadre des entretiens collectifs, nous recommandons la constitution de constituer des *focus groups*. Ce type d'enquête qualitative, permettra d'obtenir des informations relatives aux attentes des collaborateurs à l'égard du futur système d'information. De plus, elle permettra de connaître leurs opinions, attitudes et expériences.

Dans le but de recueillir les besoins et l'expertise des collaborateurs dans le détail, des entretiens individuels viendront compléter les *focus groups*. Cet exercice ne devrait pas présenter de difficultés majeures en termes de temps, car l'équipe de l'université se révèle relativement restreinte. Ces entretiens seront menés de manière semi-directive, afin de recueillir des faits, des vérifications, des opinions, des propositions et des réactions.

## 5. DEVELOPPEMENT DU PROJET KM

---

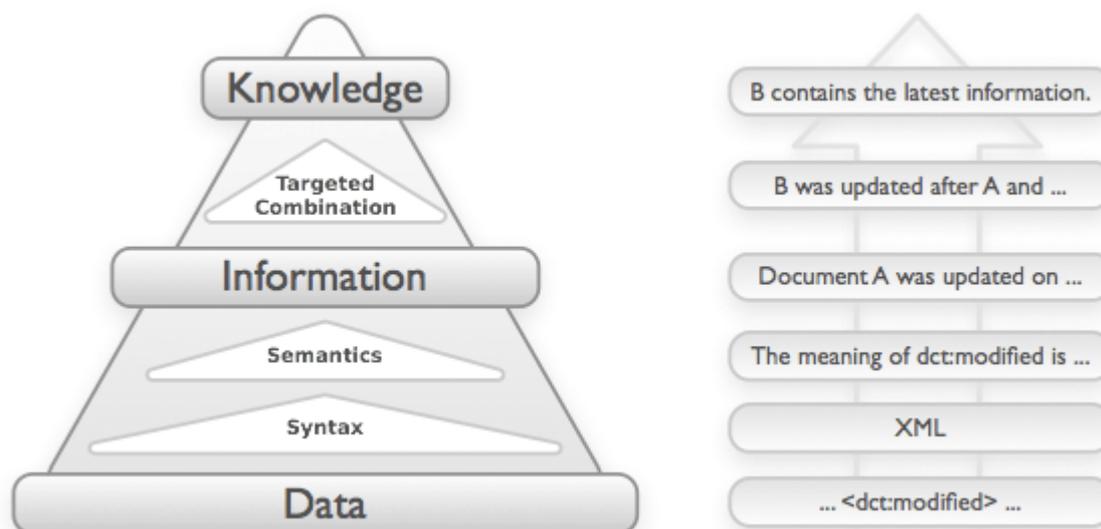
### **Préserver les données, informations et connaissances organisationnelles**

L'acquisition des informations et connaissances organisationnelles de l'université sera le premier obstacle à franchir, afin de concevoir un système KM pertinent. En effet, la quantité de données, d'informations et la multiplicité des besoins des collaborateurs pourrait constituer un goulet d'étranglement, qu'il s'agirait d'éviter.

En ce sens, il convient de prendre en compte que pour chaque domaine d'activité, les données, informations et connaissances peuvent se présenter sous différentes formes - formelles et informelles, structurées et non structurées, documents, procédures, bases de données, mémoire personnelle, brochures, cahiers, classeurs, archives e-mail, calendriers, notes, bulletins, revues etc.

Dès lors, il convient de mettre en place une démarche de synthèse pour définir un périmètre à ne pas dépasser, ce qui impose une sélection des données et des informations organisationnelles prioritaires.



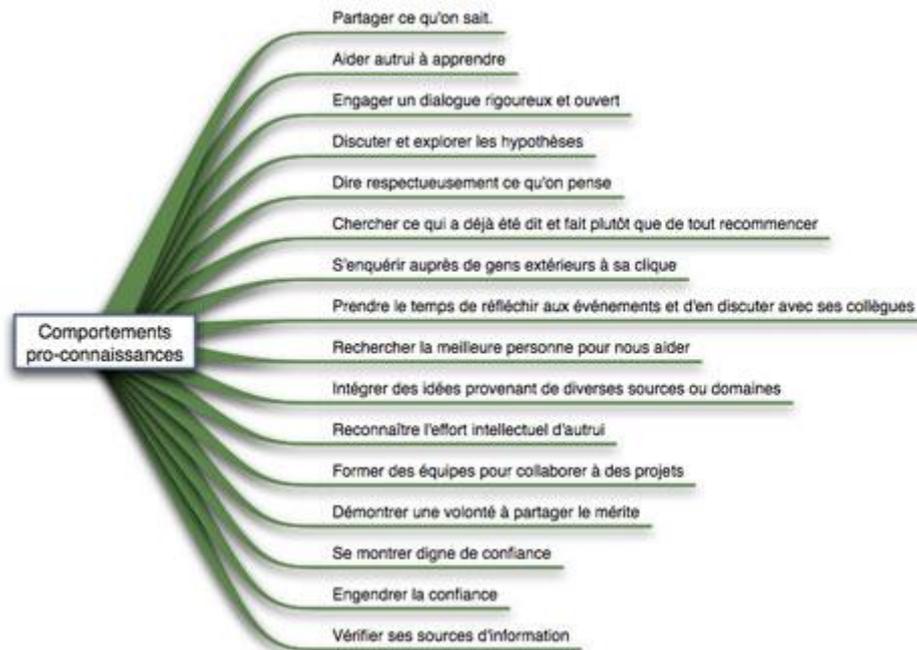


Dans cette phase, il sera ainsi question d'identifier où résident les données et informations, sous quelle forme elles se présentent et sur quels supports, afin de les préserver au mieux. Ce qui revient à créer une base de connaissances organisationnelles, s'appuyant principalement sur le savoir-faire des collaborateurs.

### **Recueillir l'expertise**

Le fait d'implémenter un système de gestion des connaissances, se basant explicitement sur le savoir-faire des collaborateurs, implique la nécessité de recueillir leur expertise.

Le recueil des informations et connaissances organisationnelles de l'université passe, tout d'abord, par la mise en valeur de l'utilité et des avantages qu'un système en ligne participatif peut procurer à l'université et à chacun. Le but est que les collaborateurs livrent leurs connaissances en toute confiance.



Dans cette phase, il convient également de réaliser une analyse de l'état initial du niveau d'organisation de l'université. L'objectif consiste à bénéficier d'une vue d'ensemble des données, informations et connaissances organisationnelles pertinentes, impliquant :

- des entretiens réguliers avec les collaborateurs;
- l'identification des activités de chacun;
- l'analyse des types d'informations et ressources utilisés;
- la description des connaissances organisationnelles sous forme de processus;
- la définition des liens entre les activités et les ressources associées.

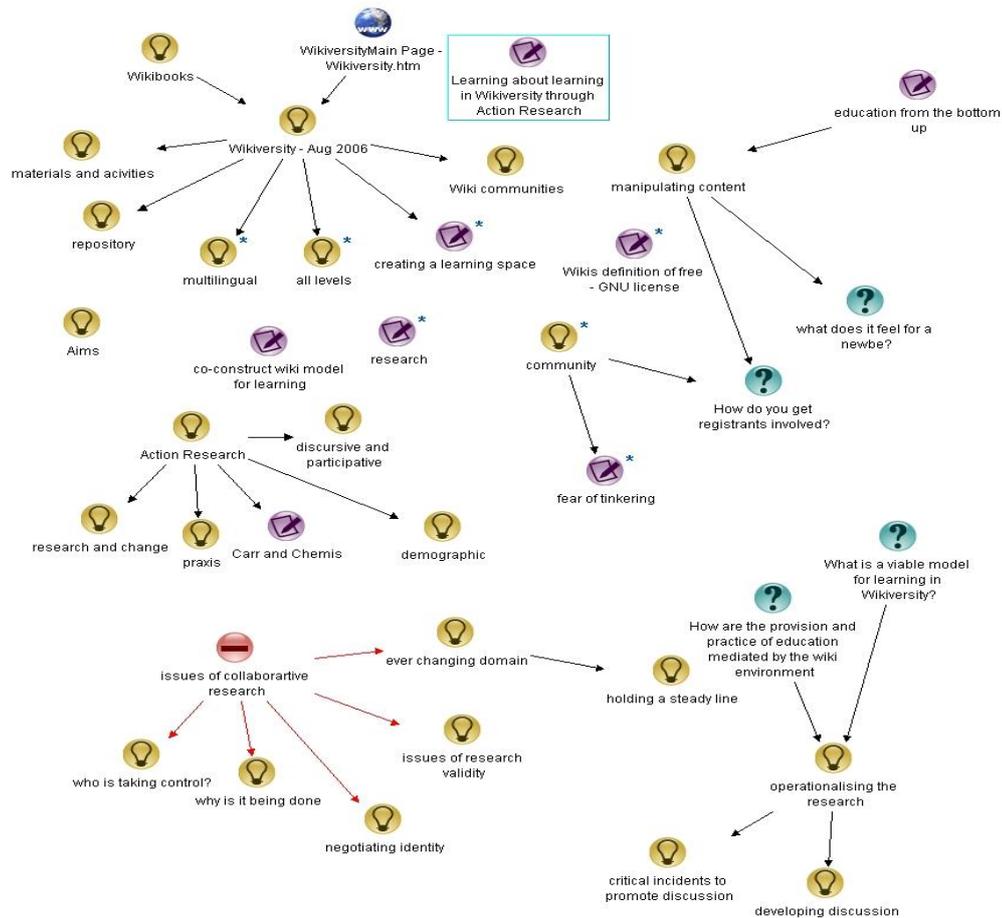
Au niveau opérationnel, le recueil de l'expertise des collaborateurs, se fera par des entretiens individuels et collectifs, alternant des séances de recueil, de formalisation et de validation.

### Formalisation des connaissances de l'université

La formalisation de l'ensemble des informations et connaissances organisationnelles de l'université, se fera par le biais d'un travail de cartographie des connaissances. Celui-ci devrait permettre de mieux saisir les schémas d'interaction entre les différentes activités de l'université.

Cela implique un examen approfondi, visant à définir comment les collaborateurs interagissent et communiquent, comment les processus se déroulent, à l'aide de quels supports. Il s'agit ainsi de créer un plan des connaissances organisationnelles, en se concentrant sur les processus de mise en œuvre du début à la fin de chaque activité sélectionnée.

Cette phase de formalisation permettra ainsi de décrire les activités, en y ajoutant les intrants et les extrants, et en les présentant sous forme de procédures. Lesquelles seront notamment complétées des documents de référence, ainsi que par des liens entre elles.



Cette phase se concrétisera, in fine, dans la mise en place effective du futur système d'information. A cet effet, il conviendra :

- de construire l'architecture du système sur la base de la structure organisationnelle de l'université;
- d'élaborer des procédures relatives aux activités;
- de développer des plans d'interaction entre les procédures;
- de prévoir une stratégie d'amélioration continue.

Compte tenu de la gamme d'outils participatifs que comprendra le futur système en ligne, cela pourrait également impliquer le partage de connaissances informelles ou tacites, qui circulent au sein de l'université.

## Valorisation du projet

Une fois le modèle de KM en place, il s'agira de démontrer dans quelle mesure le futur système d'information apportera de nouvelles prestations et avantages, concourant à améliorer l'organisation, le fonctionnement et la communication de l'université.



Il est effectivement important de présenter et mettre en valeur le futur système en ligne, comme un ensemble de connaissances organisationnelles, accessibles à tous, utiles et simples d'utilisation. Ce qui incitera les collaborateurs à s'approprier pleinement cet outil de KM, qu'eux mêmes auront contribué à développer.

L'objectif de cette approche consiste à faire prendre conscience que le futur outil en ligne n'améliorera pas uniquement l'organisation globale de l'université, mais contribuera également à clarifier les situations et améliorer le travail quotidien des collaborateurs.

## Vérification - Validation

Une fois que la structure et le contenu du système de KM auront été définis, il faudra vérifier qu'ils correspondent bien aux besoins collectifs et individuels de l'université.

A cet effet, il conviendra de passer en revue l'architecture complète et les fonctionnalités du système d'information avec les collaborateurs concernés, afin qu'ils vérifient, valident et apportent des plus values ponctuelles. Au besoin, il sera utile de revenir sur des points critiques afin de les corriger ou de les améliorer.

Il s'agira de vérifier la qualité de l'outil informatique en tant que base de connaissances organisationnelles de l'université. Celui-ci se doit d'être utile et apporter une valeur ajoutée au niveau de son fonctionnement et de sa communication. En ce sens il sera important de vérifier:

- la conformité du système de KM avec l'organisation de l'université;
- la fiabilité des données, informations et connaissances organisationnelles;
- la cohérence des interactions entre les procédures;
- la complémentarité entre les procédures;
- l'unité du système de gestion des connaissances.

Ainsi, dans une optique de validation il sera nécessaire de déterminer, à l'aide d'un comité

interne, dans quelle mesure les fonctionnalités et contenus du système en ligne se révèlent pertinents.

Une fois le système en place, la validation des données - insérées par les collaborateurs – s'effectuera rapidement via un outil de veille. Les informations seront directement publiées sur le site et contrôlées systématiquement par les administrateurs, qui s'assureront, en temps réel, que les informations sont valides et non contradictoires.

## 6. DES CONNAISSANCES PARTAGEES

---

### Typologies de connaissances

Avant le développement des procédures, il convient de faire une analyse approfondie des connaissances organisationnelles existantes partagées par les collaborateurs. Voici une typologie des connaissances partagées au sein de l'université :

#### Connaissances de routine

Procédures administratives de gestion des notes de frais ; procédures de réalisation des dossiers d'équivalences ; procédures de mise à jour des bases ; affectation des lieux de cours ; procédures de gestion des admissions et des retraits.

#### Connaissances ponctuelles

Organisation d'événements et gestion des participants ; organisation des stages d'observation ; connaissance des dossiers et du plan d'études des étudiants ; organisation des examens.

#### Connaissances techniques

Connaissance du fonctionnement administratif de l'Université ; connaissances des organigrammes fonctionnels ; expérience du système éducatif genevois dans le secondaire.

#### Connaissances transversales

Compréhension des fonctions individuelles des collaborateurs de l'université.

#### Connaissances locales

Connaissance du statut des différents établissements du canton ; connaissance des effectifs et des profils des étudiants.



## Connaissances partagées et réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont parmi les sites les plus populaires du Web, cela montre l'intérêt qui leur est accordé de la part du public.

Dans une certaine mesure, les réseaux sociaux offrent une alternative aux enseignants de tirer parti d'une expérience familière et confortable aux étudiants et permettrait ainsi d'établir un lien entre les étudiants et l'université dans un cadre neutre.

En créant un réseau social autour de sujets académiques ou même sur des projets spécifiques à un cours, un enseignant pourrait déclencher un sentiment communautaire parmi les étudiants et encourager les interactions qui pourraient conduire à la création de nouvelles connaissances et à de l'intelligence collective.

Avec l'outil Ning, que nous allons décrire dans le chapitre suivant, les utilisateurs ont la liberté de canaliser cette énergie créatrice dans la conception et la construction d'un réseau social qui ressemblera et se comportera exactement comme son créateur l'aura estimé.

En outre, dans la mesure où les créateurs du réseau ont la capacité technique de le faire, ils peuvent créer de nouveaux outils et fonctionnalités pour répondre aux besoins changeants et aux demandes des membres du réseau.

Tenant compte du fait que notre objectif est de créer une base de connaissances organisationnelles, il est important que la plupart des acteurs puissent avoir accès à la totalité des connaissances partagées, particulièrement en interne.

Cette solution a été préférée à l'intranet de l'université car :

- elle offre des possibilités techniques plus vastes que l'intranet actuel ;
- sa prise en main est agréable et simple d'où une motivation plus forte à participer ;
- elle ne nécessite pas de connaissances informatiques spécifiques permettant à l'administrateur de développer l'intranet sans le support du service informatique de l'Université, par conséquent un gain de temps substantiel ;
- aucun budget n'ayant été alloué pour le déploiement du site l'usage de « Ning » est d'un point de vue financier une solution intéressante.

*Panorama des fonctionnalités prévues de notre intranet s'appuyant sur le système Ning - [www.ning.com](http://www.ning.com)*

|                        |                       |              |
|------------------------|-----------------------|--------------|
| Procédures             | Formateurs de terrain | Blogs        |
| Groupe de gestion      | Cours                 | Conversation |
| Administration         | Responsable Formation | Notes        |
| Chargés d'enseignement | Etudiants             | Commentaires |
| Enseignants d'accueil  | Membres               | Groupes      |

## 7. LES OUTILS

**Ning** est un service en ligne permettant aux utilisateurs de créer leurs propres réseaux sociaux. Ning permet aussi aux créateurs de réseaux de déterminer l'apparence du site, les fonctionnalités, et si le site est public ou privé.

Le réseau créé comprend par défaut les caractéristiques suivantes telles que les photos, les vidéos, les listes des membres du réseau, un gestionnaire d'événements, la gestion de groupes au sein du réseau et des outils de communication comme les forums ou les blogs.

Aucune connaissance technique n'est requise pour mettre en place le réseau et il n'y a pas de limite au nombre de réseaux qu'un utilisateur peut rejoindre.

Ning offre la possibilité de payer pour un service premium qui élimine les annonces publicitaires et permet de choisir une URL de réseau qui sera distinct du domaine Ning.

La création du réseau se fait en très peu de temps ; une fois la dénomination trouvée, une URL est sélectionnée ; ensuite l'assemblage du réseau est un processus simple et se fait à travers 4 écrans. L'administrateur décide si le réseau est privé, ce qui implique que seul les gens invités pourront rejoindre ce réseau, ou si le réseau est public.

Ensuite viennent les lignes de description du réseau; l'assignation de mots clefs pour décrire le réseau et le choix parmi une sélection de fonctionnalités telles que les photos ou vidéos, un blog, les événements, groupes, ou des gadgets.

Tout cela s'effectuera en utilisant le glisser-déposer : des outils sélectionnés. L'écran suivant permettra de choisir un thème visuel (couleurs, polices, tailles) que l'on pourra personnaliser comme on le désire. Et finalement le dernier écran permettra de spécifier les informations que la personne devra fournir lorsqu'elle sera invitée à rejoindre le réseau.

Les membres des réseaux Ning trouveront des fonctionnalités similaires à celle des réseaux plus connus tels que Facebook. Diverses fonctionnalités permettront aux utilisateurs de lire les nouvelles ou de se renseigner sur des événements connexes, de rejoindre des groupes, de lire et de commenter les entrées de blog, d'afficher des photos et des vidéos, ainsi que d'autres activités mises en place par le créateur du réseau. Les flux RSS permettront aux utilisateurs de se tenir informés des mises à jour du réseau.

Après implémentation, nous constatons que le réseau s'avère simple d'utilisation et efficace. Il est beaucoup plus facile de publier des annonces via ce réseau que de communiquer avec les étudiants par des courriels, qu'ils ne lisent souvent pas.

Les étudiants peuvent non seulement se renseigner mais aussi soumettre des questions, des commentaires à l'ensemble de la communauté ; ils peuvent également échanger et s'entraider via des discussions en ligne.

Les étudiants pourront aussi apprendre à se connaître mutuellement dès le premier jour de classe en téléchargeant leurs photos. La plupart sont déjà familiarisés avec d'autres réseaux sociaux donc, ce sera d'un fonctionnement facile pour eux. Il pourra ainsi être utilisé par les étudiants pour partager et créer une communauté d'apprentissage.

Afin d'améliorer le suivi nous proposons la création de « fiches étudiants » qui seront consultables et modifiables par l'ensemble des acteurs de la formation. Ainsi ces fiches seraient la « mémoire » qui permettra de connaître à tout moment la situation de l'étudiant et contribuerait grandement à l'amélioration du service rendu à l'étudiant.

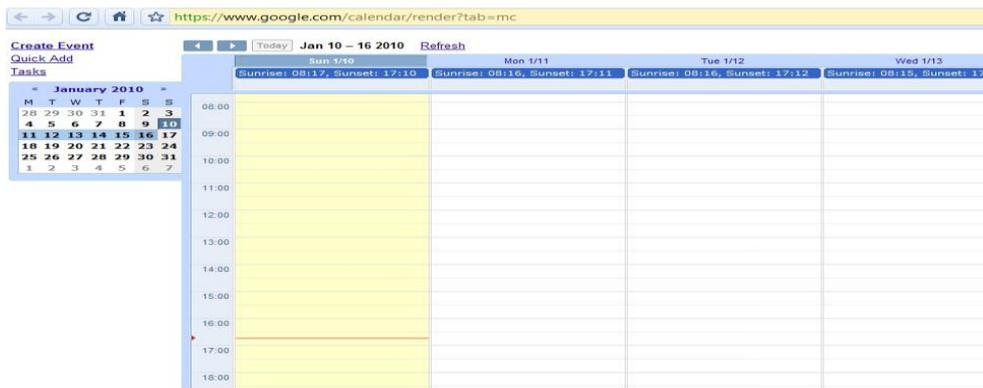


**Twitter** est un système d'alerte pour les abonnés que nous allons synchroniser avec le système Ning. Ce système permettra aux enseignants et aux étudiants de recevoir sur

leurs emails et téléphones portables des mises à jour instantanées du contenu du site, tels que les avis sur les projets des nouveaux plans d'études pour les premiers et les changement d'horaires et de salles pour les seconds.



Google Calendar offre la possibilité de partager un calendrier et de rajouter ceux des membres de l'université. Ce système permettra une amélioration des planifications des séances de travail, des réservations d'hôtel pour les intervenants extérieurs, etc. Ces calendriers seront accessibles depuis la plateforme Ning par tous les collaborateurs de l'université.



## 8. VIE DU PROJET KM

### Systemes d'incitation à l'utilisation de notre outil KM

Afin de valoriser le nouveau système de gestion des connaissances, il est nécessaire de trouver les moyens incitant les collaborateurs à se familiariser avec l'outil et à l'utiliser par la suite. Sachant que le noyau dur est composé de l'ensemble des professeurs, nous allons utiliser plusieurs méthodes pour activer leur curiosité. Parmi ces méthodes nous trouvons :

- **La publication d'un profil du mois** : « Le Personnage du mois ». Chaque mois, un article de style journalistique consacré à un professeur sera publié sur notre site Ning. Il détaillera son parcours professionnel, ses ouvrages, ses cours, avec photo et entretien. Ceci incitera par la suite à visiter le site et le référer à d'autres collègues et connaissances. Cette méthode s'alimentera du besoin de reconnaissance que certains professeurs pourraient avoir.
- **L'intégration des professeurs dans la mise en place de chaque nouvelle formation**. La démarche consistera à demander des recommandations aux professeurs flattant ainsi leur expertise et connaissances et les ralliant à notre cause. Evidemment nous le ferons par l'intermédiaire de notre site.
- **La création d'un « Guide du professeur »** avec des explications simples et opérationnelles sur le fonctionnement du site répondant à leurs besoins quotidiens tels que :
  - Comment réserver une salle de cours en utilisant le calendrier Google ?
  - Comment publier des notes sur le réseau Ning ?
  - Comment faire des modifications dans leur programme de cours via la description stockée dans les pages Ning ?
  - Comment contacter d'autres professeurs ? etc.
- **Une promotion durable de la part des responsables du projet** (animateur, sponsor et expert principalement) à chaque échange avec les professeurs à propos des avantages de l'utilisation du site : gain de temps, moins d'emails à rédiger, des informations sur des conférences, etc.

Dans le nouveau système créé, tous les acteurs seront représentés à un certain degré. Administrateurs, professeurs et étudiants, tous auront la possibilité de consulter, retirer et pour



certain, ajouter de l'information. C'est la même utilisation qui va enrichir notre base de connaissances, l'actualisant automatiquement.

Chaque groupe contribuera d'une façon différente à alimenter notre interface dans le déroulement quotidien de leurs activités, étant donné que son utilisation leur permettra de faire facilement plusieurs tâches.

#### Les professeurs auront la possibilité de :

- choisir les salles de cours de leur choix avec la réservation en ligne
- consulter à tout moment la liste d'étudiants correspondante à leur matière
- envoyer des emails groupés via les listes de distribution rapide
- contacter l'administrateur ou la personne responsable de la formation par matière
- publier des changements se rapportant au cours sachant que les étudiants seront tous notifiés par email et/ou sms ainsi que l'Administrateur.
- publier les notes des étudiants depuis chez eux.

#### Les étudiants auront la possibilité de :

- revoir en tout moment les détails de leur formation (descriptif, dates, salles, horaires, nom du professeur).
- recevoir des changements de dernière minute par sms.
- contacter le professeur ou l'administrateur pour des questions spécifiques.

#### Les administrateurs:

- auront une vision plus précise de tous les détails pour chaque formation ; leur accès sera total, tant aux informations insérées par les professeurs que aux suggestions ou commentaires des étudiants.
  - seront notifiés automatiquement chaque fois que des modifications seront faites. De cette façon ils auront une meilleure maîtrise de l'information et la possibilité de consulter en cas de doutes.
- ⇒ trouveront rapidement un contact par exemple, les contacts externes rattachés à une formation en particulier, tel que l'enseignant d'accueil ou le responsable de formation au sein de la direction des écoles
- auront la possibilité de faire un « chat en live » directement sur l'interface tant avec les collaborateurs internes qu'externes pour une communication plus rapide et efficace.

Les collaborateurs externes :

- ⇒ Enseignants d'accueil
  - ⇒ Responsables de formation au sein de la direction des écoles
  - ⇒ Formateurs de terrain
- pourront trouver facilement leurs interlocuteurs au sein de l'université.

Toutes ces possibilités vont contribuer à enrichir le système de gestion des connaissances organisationnelles, qui sera surveillée de près par les administrateurs pour éviter et remédier aux possibles failles.



Vu que la nouvelle interface aura un caractère relationnel, elle sera ouverte à des commentaires et suggestions de la part de tous les acteurs. Ces commentaires serviront ainsi à l'amélioration ou modification de celle-ci pour qu'elle continue à satisfaire les utilisateurs et reste « vivante ». La capacité d'écoute du groupe responsable du KM déterminera l'évolution, le développement et le succès de cet outil.

## **9. CONCLUSION**

---

Après plusieurs mois de fonctionnement du système d'information, nous espérons que des bonnes pratiques (Best Practices) commenceront à s'implanter naturellement et que par la suite elles deviendront des normes à suivre pour une meilleure gestion des connaissances à moyen ou long terme. La première partie de notre travail va consister à formuler les besoins et à les traduire de manière intelligible dans le réseau Ning sous forme de groupes, pages, forums, de communiquer autour de la création du réseau, recruter les utilisateurs et les convaincre d'utiliser l'outil pour interagir avec les membres de l'université. Finalement le concept de base de connaissances et sa popularisation devraient se généraliser à toute l'université.

## Bibliographie

- Site internet de l'université [www.unige.ch](http://www.unige.ch)
- Le management invisible autour des travailleurs du savoir, Jean-Pierre Bouchez
- Gestion stratégique des connaissances, PUL, 2005, RIVARD, L. ROY, MC., et al.
- Méthodes, Modèle et Outil Ardans de capitalisation des connaissances. Pierre Mariot, Christine Golbreich, Jean-Pierre Cotton, François Vexler, Alain Berger, EGC'2007 Namur 2007.
- Méthodes et outils pour la gestion des connaissances, Dunod, 2000, 2001.
- Le guide du knowledge management, concepts et pratiques du management de la connaissance, Jean-Yves Prax, Dunod, 2000.
- "Gérer les connaissances: un défi de la nouvelle compétitivité du 21e siècle. Information, interaction, innovation." Réal Jacob et Lucile Pariat, Octobre 2000, Québec, Cefrio:  
<http://www.cefrio.qc.ca/rapports/gererconnaissance.pdf>
- Knowledge Management et capitalisation des connaissances Jean-Marc Blancherie. e-Book aux Editions du Désir (2009)

