

Gonzague Chastenet de Géry

La gestion globale des contenus d'entreprise

Le projet ECM, une nouvelle approche
de la gestion de l'information



Les **Editions de l'ADBS** publient des ouvrages de réflexion, des manuels et des guides pratiques à l'intention des professionnels de l'information (documentalistes, bibliothécaires, archivistes, veilleurs, knowledge managers...) et de toute personne ayant à traiter de l'information dans son activité professionnelle.

Fortement axée sur les **compétences** et les **pratiques professionnelles** (recherche d'informations, veille, traitement du document numérique...), notre programmation s'ouvre également à des travaux de **recherche en sciences de l'information**.

La revue *Documentaliste – Sciences de l'information* traite tous les trimestres d'un sujet de premier plan pour les professionnels de l'information. Au travers d'un dossier central de plus d'une quarantaine de pages, une quinzaine de professionnels couvre la problématique sous plusieurs angles.

Thèmes traités par nos dernières parutions :

Le records management / l'archivage électronique / les vidéos en ligne / les réseaux sociaux professionnels / les enjeux politiques du document numérique / l'utilisateur au cœur du numérique / la gestion de projets collaboratif dans un environnement technologique 2.0 / le livre numérique / l'identité numérique / l'information scientifique et technique / la recherche d'informations sur le Net / la gestion de contenus / la structuration de l'information / le Web de données...

Pour suivre l'actualité de nos publications : <http://www.adbs.fr/editions>

PARTICIPEZ AVEC NOUS AU DÉVELOPPEMENT DU LIVRE NUMÉRIQUE

Nous nous engageons activement dans le développement de la lecture numérique. C'est pour cette raison que l'ouvrage que vous êtes en train de lire ne contient aucun dispositif anti-copie (DRM, *Digital Rights Management*). Nos lecteurs n'ont pas à subir de multiples contraintes techniques avant de pouvoir profiter de leurs achats.

Nous comptons sur la compréhension et l'implication de nos lecteurs pour ne faire **qu'une impression de chaque copie numérique** achetée et ne pas diffuser le fichier acquis à titre individuel. C'est ainsi qu'ensemble, nous pourrions contribuer au développement de ce chantier d'avenir.

Sommaire

Introduction	5
L'ECM, une problématique d'actualité	5
Quel périmètre pour l'ECM?	6
L'ECM, des flux et des stocks	9
1. Ces contenus que l'entreprise veut gérer	9
2. La gestion des contenus au sein de la gestion des processus de l'entreprise	11
3. Comprendre le cycle de vie des contenus	13
4. Les grandes fonctions du cycle de vie	14
5. Gérer la structure des contenus	19
L'offre du marché: les briques technologiques à intégrer	21
1. Les composants progiciels d'une plateforme ECM	21
2. Le système d'information collaboratif	29
Nouveaux enjeux, nouveaux usages	35
1. La gestion de contenu intégrée aux problématiques des métiers	35
2. Exemples de portails par usage	35
3. Quelques questions fréquentes en synthèse	45
Architecture des contenus d'entreprise	51
1. Jusqu'où organiser les contenus?	51
2. Quel niveau d'ambition?	51
3. Comment organiser les contenus?	52
4. Comment aborder la transversalité?	54

Le projet ECM	55
1. ECM : projet ou programme?	55
2. La structure de gestion du programme ECM	56
3. Comment déployer : des pilotes au déploiement industriel	57
4. Une maturité des organisations en pré-requis	57
5. Freins et dynamiques humaines	58
6. Quels outils pour quels usages?	58
7. Comment évaluer le coût d'un projet ECM?	59
8. Comment évaluer le retour sur investissement (ROI)?	60
9. La gestion en copropriété, une exigence contraignante mais fructueuse	61
10. La charte de l'ECM	62
11. Gérer son information, désormais une compétence de base	63

Introduction



◆ L'ECM, une problématique d'actualité

La société de l'information, c'est aussi votre entreprise.

Transformer votre organisation en société de l'information devrait être une ambition. Cependant, beaucoup d'organisations subissent une multiplication des serveurs de fichiers, mails, bases documentaires, sites web, outils collaboratifs, sans cohérence, sans objectifs métiers très clairs, sans administration et avec un foisonnement d'outils.

La démarche ECM (entreprise content management) ou gestion globale des contenus au niveau de l'entreprise veut donner une trame à une démarche nouvelle pour inverser cette situation, transformer un problème en source de valeur ajoutée, passer d'une problématique laborieuse de classement à des perspectives de satisfaction client ou de valorisation du patrimoine intellectuel. Nous sommes arrivés à un point où le besoin des entreprises, la maturité des collaborateurs et l'offre du marché permettent de renverser la tendance.

Quels constats font les organisations ?

- Il est urgent de mettre de l'ordre dans la prolifération des bases documentaires (le cas Lotus Notes en est l'exemple le plus significatif¹) ou des sites web de l'entreprise.
- La DSI souhaite légitimement reprendre la main pour maîtriser les flux et les stocks de contenus et mutualiser les outils de gestion de ces contenus.
- Les métiers souhaitent enrichir leurs applications avec des contenus de savoir-faire et de connaissance métier ou se doter d'outils pour gérer leurs dossiers et leur documentation.
- Beaucoup de métiers très différents souhaitent disposer d'environnements de travail collaboratif qui requièrent les mêmes outils.
- Produire des contenus ne suffit pas, il faut aussi les valoriser en interne comme en externe, dégager de la transversalité et associer plusieurs niveaux de rédaction (technique, marketing, pédagogie).

¹ Cet ouvrage ne souhaite pas mettre en exergue tel ou tel éditeur mais Lotus Notes a pris de fait une place à part, à la fois comme précurseur d'une nouvelle manière de gérer les contenus, d'innovation fonctionnelle mais aussi par les dérives constatées de son usage.

- Les entreprises souhaitent préserver et organiser leur patrimoine intellectuel et améliorer aussi la traçabilité de leurs opérations.
- Les entreprises souhaitent publier des contenus et des services dans leurs sites Internet pour améliorer leurs relations clients.

L'ECM est une démarche globale d'entreprise qui apporte des réponses modulaires et progressives à toutes ces préoccupations.

Globale pour plusieurs raisons: la solution technique doit être autant que possible unique, couvrir les principaux besoins de gestion des contenus et être intégrée avec le système d'information de l'entreprise; les contenus considérés sont souvent destinés à une grande partie de l'entreprise; une partie des contenus sont des référentiels; les usages, guidés par les processus de l'entreprise, sont transverses à l'organisation, l'ECM étant un levier de la transversalité; un collaborateur va utiliser plusieurs portails suivant ses activités et il est important que le passage de l'un à l'autre soit fluide; la gouvernance de l'ECM est nécessaire et transverse à l'entreprise.

L'ECM est autant une réponse à des enjeux stratégiques (innovation, satisfaction client, préservation du capital intellectuel, management des communautés techniques, etc.) qu'à des besoins opérationnels (gain de temps, traçabilité, respect des règles, gain de place, etc.).

Toutefois, il faut préciser les limites de l'ECM pour éviter une confusion avec le système d'information de l'entreprise.

◆ Quel périmètre pour l'ECM ?

Commençons par une image. Quand vous voulez remplir un récipient, vous commencez par de gros blocs, puis par des petits blocs, puis avec des graviers et vous finissez avec du sable. L'ECM est au système d'information ce que les graviers et le sable sont au remplissage d'un récipient, sans exclure quelques petits blocs.

Les contenus dont nous parlons ici évoluent entre deux extrêmes qu'on se plaît à opposer, le structuré et le non structuré, les données et les documents. Ils sont généralement plus des porteurs d'informations métiers (rapports, notes, messages, courriers, commentaires, plaquettes, procédures, guides métier, points de vue, documentations internes ou externes, protocoles, méthodologies, etc.) que des documents administratifs (factures, bons de commande, etc.) mais sans exclusive. Ces contenus ne sont pas ceux gérés traditionnellement dans les grands progiciels de gestion de l'entreprise: ERP (enterprise resource planning), PLM (product lifecycle management), CRM (customer relationship management), BI (business intelligence), etc.

L'ECM est une démarche pour traiter les contenus « orphelins » qui envahissent les serveurs de fichiers, pour gérer les sites web dispersés, les messageries et les outils collaboratifs ou pour fédérer les bases documentaires existantes. Elle concerne plus particulièrement les collaborateurs de l'entreprise qui manipulent beaucoup de contenus et ne disposent pas d'outils qui gèrent leur métier (les chercheurs, les juristes, les secrétaires, les consultants, les informaticiens, les cadres dirigeants, etc.).

Pour les professionnels de l'information, la situation est particulière: ils disposent d'outils propres (SIGB, bases documentaires, catalogage, veille, etc.) mais l'ECM propose des possibilités d'intégration de leurs outils avec d'autres ou peut, dans certains cas, les remplacer. On verra que l'ECM a tout de même des liens avec les grands outils du système d'information de l'entreprise car il apporte des services, des fonctions pour enrichir ces applications un peu à l'étroit dans leurs bases de données relationnelles.

Le sens courant associe gestion de contenu et gestion d'un site web. Ceci fut vrai à l'origine mais ce serait une erreur de se limiter à ce qui ne fut qu'un premier usage, dicté par des limitations techniques qui ont été dépassées. Dans l'entreprise, la gestion des contenus dépasse maintenant largement le périmètre traditionnel des professionnels de l'information ou de la communication. Tous les métiers gèrent des contenus. Ceci induit trois conséquences qui vont structurer cette fonction de l'entreprise: la mutualisation des solutions techniques nécessaires et leur interopérabilité: c'est le projet de mise en œuvre d'une plateforme ECM; la segmentation de la gestion des contenus par usage, chaque usage utilisant la plateforme ECM; la gestion d'une architecture de contenus, démarche de collaboration comparable à une copropriété, qui cherche un équilibre entre la cohérence globale et l'initiative locale.

Cet ouvrage décrit successivement ces trois sujets avec deux objectifs particuliers:

- faire comprendre aux acteurs de la gestion de contenu les avantages et les contraintes d'une plateforme d'entreprise mutualisée;
- mettre en évidence le besoin de professionnaliser la gestion de contenu dans tous les domaines de l'entreprise et de proposer des pistes d'évolution professionnelle aux spécialistes de l'information.

La démarche ECM propose ainsi une nouvelle approche de la gestion de l'information, pilotée par les usages et non par l'organisation ou les outils. Elle induit une convergence entre la gestion de l'information et la gestion des systèmes d'information. Cette convergence se traduit par une intégration des outils et par un rapprochement des équipes métier et technique au sein de projets. Comme toute convergence de deux mondes qui s'ignoraient jusqu'à

Introduction

présent, elle génère des tensions. Mais, comme friction, elle doit être créative.

Enfin, l'ECM donne une vision d'avenir et stratégique. Les entreprises qui s'en sont inspirées ont mis plusieurs années pour y parvenir et ont fait des choix suivant leurs priorités.

La vision de l'ECM présentée ici est plus un panorama des déclinaisons de ce concept qu'un modèle à appliquer.