

Partage des connaissances dans un monde en pleine mutation

Étude des obstacles et des possibilités liés à l'accès aux informations, à la résilience et à la réduction des coûts dans les environnements de travail hybrides





Table des matières

03	Préambule
04	Introduction
06	L'état du partage des connaissances
09	Obstacles et possibilités liés au partage des connaissances
15	Partage des connaissances en période de rapide mutation
17	Un partage des connaissances plus intelligent avec Microsoft
19	Conclusion

Préambule

Chaque jour, dans le cadre de leurs activités, les organisations actuelles génèrent d'énormes volumes de communications et de contenus. Mais l'accès à ces connaissances par les bons employés au bon moment représente un défi permanent, rendu encore plus difficile par la pandémie de COVID-19. Soucieuses de garantir à leurs télétravailleurs un accès rapide et sécurisé à des informations exploitables, de nombreuses organisations vont même jusqu'à placer les outils de partage des connaissances en tête de leurs priorités pour les 12 à 24 prochains mois.

Les recherches de Spiceworks Ziff Davis en matière de partage des connaissances ont révélé ce qui suit :



Potentiellement, les organisations peuvent **faire gagner à leurs employés cinq à huit semaines de productivité par an**, à condition que ceux-ci aient facilement accès aux connaissances disponibles.



Les outils de partage des connaissances permettent aux utilisateurs d'accéder plus rapidement aux informations, de bénéficier d'une source unique de données fiables et d'éviter d'avoir à recréer des informations qui existent déjà, ce qui représente un gain de temps et d'argent pour l'ensemble de l'organisation.



La sécurité, la facilité de recherche et l'intégration des connaissances sont des préoccupations essentielles pour les organisations du monde entier, et d'autant plus avec l'explosion du télétravail.

Microsoft propose des solutions de productivité intégrées par le biais du cloud Microsoft 365. Microsoft Viva est une plateforme intégrée dédiée à l'expérience collaborateur qui rassemble les communications, les connaissances, l'apprentissage et les informations relatives à l'environnement de travail. Le service Rubriques Viva permet de gagner du temps en facilitant la recherche d'informations et la mise en pratique des connaissances. Et le service SharePoint Syntex utilise l'IA avancée et l'apprentissage automatique pour amplifier l'expertise humaine, automatiser le traitement du contenu et transformer le contenu en connaissances.



Introduction

Chaque jour, les organisations génèrent de grandes quantités d'informations sous forme de documents, d'e-mails, de conversations, de pages web, de sites intranet, etc. Mais trouver et partager les informations et les ressources pertinentes n'a rien d'une sinécure, surtout pour les nouvelles recrues ou les employés qui changent de poste. Les connaissances existent, mais les heures nécessaires pour les trouver (ou pour trouver des experts internes capables de vous aider) peuvent se traduire par une coûteuse perte de productivité. Les données de l'U.S. Bureau of Labor montrent que chaque année aux États-Unis, 8,57 millions de dollars (USD) pourraient être économisés en réduisant d'une semaine le délai nécessaire pour que les nouvelles recrues soient pleinement productives (dans les entreprises dont le chiffre d'affaires est supérieur ou égal à 1 milliard de dollars (USD)).¹

Aujourd'hui, la crise sanitaire mondiale a changé notre façon de travailler, en réduisant les occasions de réunions impromptues et de discussions de couloir. Il est désormais urgent de fournir les bonnes connaissances au bon moment aux bonnes personnes, où qu'elles travaillent. En fait, malgré une baisse probable des dépenses informatiques globales en 2020, les solutions qui prennent en charge le travail et la collaboration à distance devraient encore afficher une croissance positive.² De nombreux employés pourraient choisir de travailler de manière hybride, en mélangeant le travail en présentiel et en distanciel, même après la fin de la pandémie.

La bonne nouvelle, c'est que le potentiel de réalisation de réels gains de productivité en améliorant les processus de connaissance est tout aussi important.



Comment les organisations prévoient-elles de relever les défis et de saisir les opportunités en matière de partage des connaissances ?

Spiceworks Ziff Davis a récemment mené une enquête auprès d'organisations basées aux États-Unis pour trouver les réponses à ces questions, et à d'autres. Les personnes interrogées étaient issues d'organisations de toutes tailles et occupaient toutes sortes de fonctions, notamment celles de décideurs informatiques, de décideurs d'entreprise et de cadres dirigeants, sans oublier les travailleurs du savoir. Un large éventail de secteurs était également représenté, de l'industrie aux services financiers, en passant par la santé, le secteur public, les services informatiques et le commerce de détail.

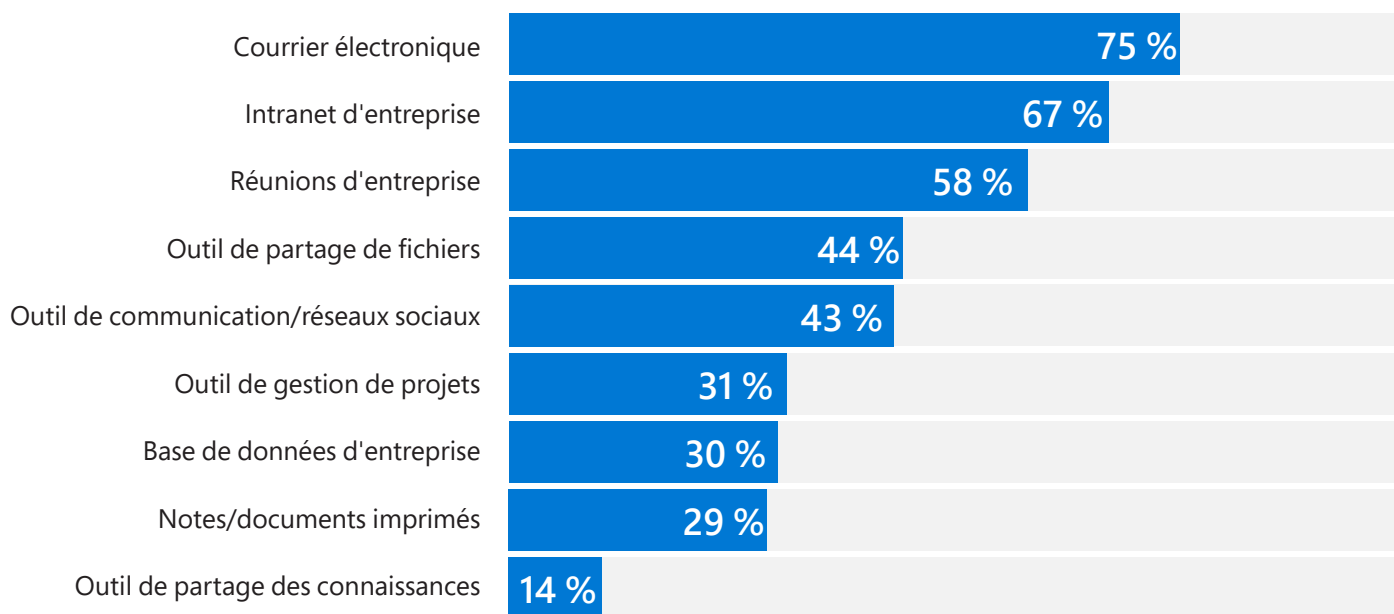
Ce livre blanc explore les résultats de cette enquête, avec notamment des informations détaillées et révélatrices sur l'état du partage et de la gestion des connaissances, ainsi que sur leur évolution. Vous découvrirez également pourquoi les outils de partage des connaissances conviennent aux modes de travail hybrides, en fournissant aux employés les informations dont ils ont besoin pour améliorer leur productivité, et en aidant votre organisation à gagner en efficacité, en résilience et en innovation.



L'état du partage des connaissances

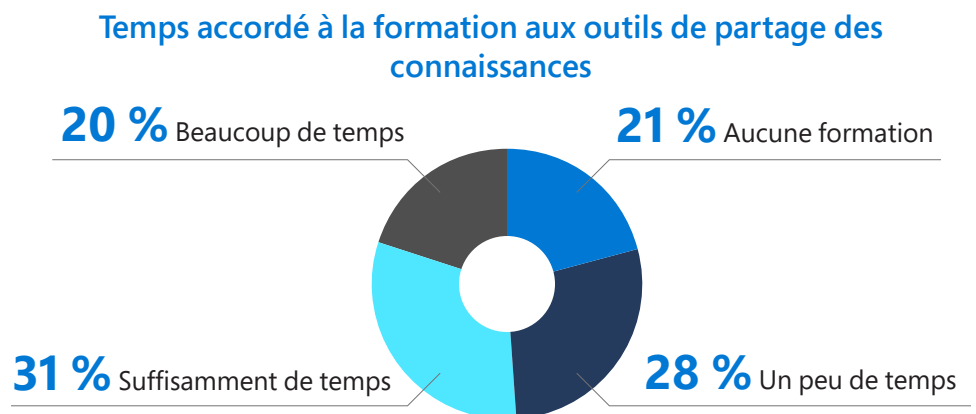
Pendant des décennies, les organisations se sont principalement appuyées sur le courrier électronique et les sites intranet pour échanger des informations entre employés. L'enquête de Spiceworks Ziff Davis montre que les choses n'ont guère changé. Trois organisations sur quatre (75 %) utilisent le courrier électronique pour diffuser des informations, tandis que 67 % s'appuient sur des intranets d'entreprise. De nombreuses personnes interrogées déclarent également partager des informations par le biais de réunions d'entreprise, d'outils de partage de fichiers et d'outils de communication/réseaux sociaux.

Pratiques actuelles de partage des informations



En fait, les organisations de plus de 10 000 employés ont tendance à s'appuyer davantage sur les intranets d'entreprise et le courrier électronique pour partager des informations. Parmi les personnes interrogées, les professionnels du secteur informatique (services informatiques, services gérés ou logiciels) sont les plus enclins à partager des informations via des outils de partage des connaissances (c'est-à-dire des outils combinant une base de connaissances organisationnelle avec des fonctionnalités de recherche et de collaboration robustes).

Qu'est-ce qui motive ces pratiques ? Dans la plupart des organisations (65 %), aucun outil ni aucune pratique de partage des connaissances n'est véritablement intégré aux processus existants. Les grandes organisations s'appuient sur des infrastructures informatiques complexes, ce qui accroît les problèmes de sécurité/conformité et les difficultés liées au cloisonnement des données. De plus, malgré la complexité de nombreux outils de connaissances existants, qui ont tendance à rebuter les utilisateurs, la formation est souvent très limitée. Près de la moitié des personnes interrogées (49 %) déclarent n'avoir reçu aucune formation, ou à peine quelques heures.



Les personnes interrogées déclarent que leurs outils actuels de partage des connaissances sont principalement utilisés pour le partage interne d'informations et la collaboration en équipe. Pourtant, les organisations semblent avoir conscience qu'elles ont tout intérêt à aider les employés à accéder aux connaissances, à les partager et à les gérer.

Les cinq principales fonctionnalités utilisées dans les outils de partage des connaissances



53 %

Partage interne d'informations



44 %

Collaboration avec d'autres personnes



38 %

Bonnes pratiques, documentation, apprentissage



32 %

Gestion des flux de travail et des tâches



26 %

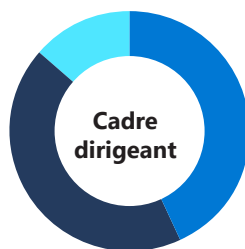
Gestion du contenu et des versions

Sachant que certaines fonctionnalités sont plus utilisées que d'autres, dans quelle mesure les personnes interrogées sont-elles satisfaites de leurs outils actuels de partage des connaissances ?

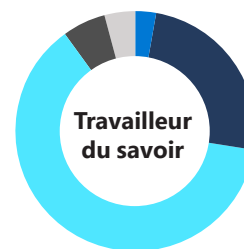
Il s'avère que la satisfaction varie considérablement d'un public à l'autre. Les cadres dirigeants sont extrêmement satisfaits ou très satisfaits (87 %) de leurs outils actuels, ce qui peut résulter de leur implication dans le processus décisionnel et de leur niveau d'utilisation. La plupart des décideurs informatiques et des décideurs d'entreprise sont également très satisfaits (respectivement 68 % et 47 %). Mais les travailleurs du savoir, c'est-à-dire les personnes qui utilisent le plus ces outils, sont aussi les plus insatisfaites.

En examinant les données de plus près, on constate que le niveau de satisfaction est *plus élevé* parmi les personnes interrogées qui disposent d'outils et processus de partage des connaissances mieux intégrés. Les organisations du secteur informatique affichent également des taux de satisfaction plus élevés.

Satisfaction à l'égard des outils actuels de partage des connaissances



■ **42 %** Extrêmement satisfait
■ **45 %** Très satisfait
■ **13 %** Assez satisfait



■ **3 %** Extrêmement satisfait
■ **25 %** Très satisfait
■ **63 %** Assez satisfait
■ **6 %** Pas très satisfait
■ **4 %** Pas du tout satisfait

Obstacles et possibilités liés au partage des connaissances



L'impact de la COVID-19

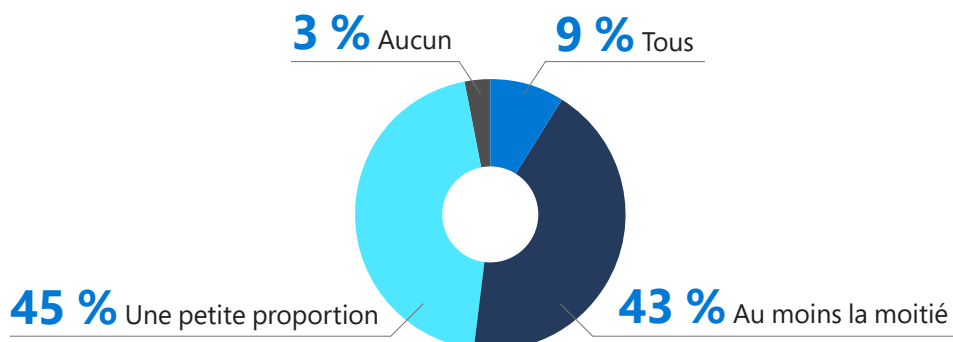
« Dans la mesure où la plupart des employés sont en télétravail, nous devons centraliser la base de connaissances afin de perdre le moins de temps possible ».

—Décideur informatique,
secteur de l'assurance

Comme dit le vieil adage, « La connaissance est la clé du pouvoir ». Ceci est particulièrement vrai dans les secteurs dont les revenus reposent sur la propriété intellectuelle. Mais dans quelle mesure les employés ont-ils du mal à trouver le contenu, les réponses ou les experts dont ils ont besoin ? Quelle est la situation sur le terrain ?

En matière de partage des connaissances, la plupart des organisations (des cadres dirigeants aux décideurs d'entreprise, en passant par les décideurs informatiques) estiment que leurs employés sont confrontés à des difficultés. Les personnes interrogées sont partagées (50/50) en ce qui concerne la prévalence de ce problème, mais presque toutes admettent que des employés rencontrent des difficultés dans ce domaine.

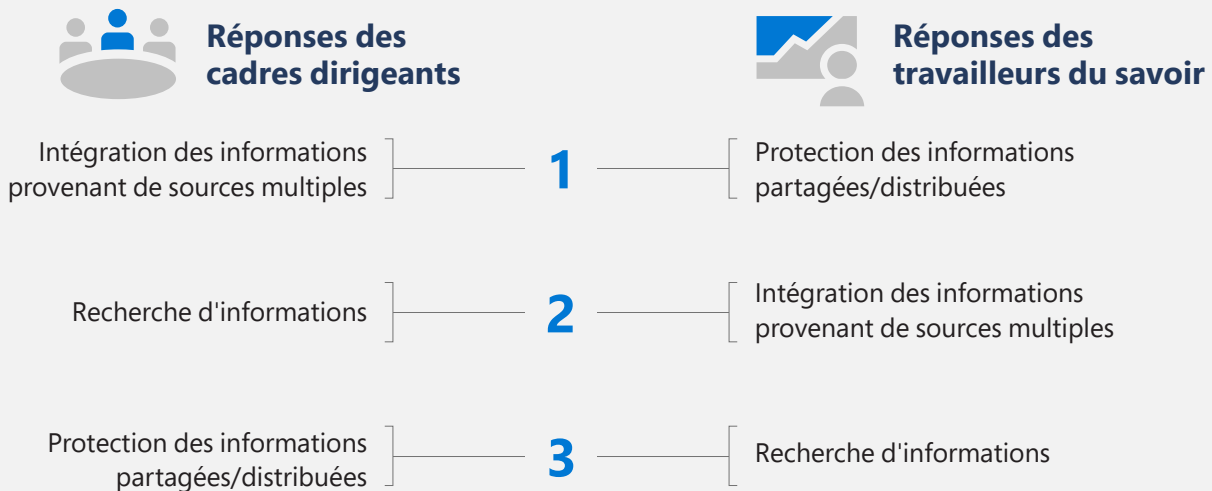
Combien d'employés sont confrontés à des problèmes de partage des connaissances ?



Les opinions varient également sur la façon dont les organisations répondent aux besoins des individus dans les domaines clés du partage des connaissances (comme le partage des enseignements tirés de leurs expériences, la collaboration avec d'autres personnes et les expériences de recherche robustes). Dans l'ensemble, les réponses des cadres dirigeants sont les plus positives et celles des travailleurs du savoir les plus négatives.

La plupart des cadres dirigeants et des travailleurs du savoir s'accordent à dire que leur organisation assure une bonne sécurisation des informations, 71 % d'entre eux qualifiant les performances de leur organisation d'« excellentes » ou « bonnes ». Mais si les cadres dirigeants considèrent l'intégration des capacités d'information et de recherche comme des domaines dans lesquels l'organisation est performante, plus de la moitié des travailleurs du savoir pensent le contraire.

Principaux atouts du partage des connaissances



Toutes les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête (cadres dirigeants, décideurs informatiques, décideurs d'entreprise et travailleurs du savoir) s'accordent à dire que la sécurité des informations partagées est essentielle à la réussite de l'organisation, et qu'elle permet aux individus d'accomplir leur travail. Le recueil des connaissances institutionnelles et le partage des compétences d'un membre de l'équipe ont été identifiés comme les domaines présentant le plus grand potentiel d'amélioration.



L'impact de la COVID-19

« Lorsque 90 % des effectifs sont en télétravail, la sécurité du partage des connaissances devient essentielle ».

—Travailleur du savoir, services financiers

Quel est le plus grand défi en matière de partage des informations au sein d'une organisation ?

Les personnes interrogées ont cité un large éventail de problèmes, notamment :



Problèmes de sécurité et de confidentialité



Lourdeur de l'intégration et désorganisation des informations



Outils difficiles à utiliser/limites technologiques



Informations obsolètes



Fuite des connaissances



Absence d'adoption et de formation

Les cadres dirigeants (43 %) et les décideurs d'entreprise (42 %) déclarent que les principales difficultés auxquelles ils sont confrontés en matière de partage des connaissances sont liés à l'intégration des employés et l'amélioration de la formation des nouvelles recrues. Les décideurs informatiques (38 %) et les travailleurs du savoir (33 %), quant à eux, se préoccupent davantage de la fuite des connaissances qui peut intervenir lorsque des employés quittent leur équipe ou leur organisation. Cet aspect peut s'avérer encore plus préoccupant pendant la crise de la COVID-19, compte tenu de la réaffectation de certains membres du personnel ou de leur indisponibilité pour toutes sortes de raisons.

De plus, comme les employés travaillent à distance ou de manière cloisonnée, dans les organisations internationales, ils ont moins d'occasions de rencontres informelles avec leurs collègues pour obtenir les réponses dont ils ont besoin. En fait, lorsque les employés ne trouvent pas le bon contenu, ils finissent souvent par le recréer. Plusieurs versions peuvent alors circuler au sein de l'organisation, sans que personne ne sache laquelle est la bonne.



1/3 des personnes interrogées déclarent que le départ d'un membre de leur équipe provoque « souvent » une fuite des connaissances.

L'enquête a révélé qu'en moyenne, les employés pourraient potentiellement gagner **quatre à six heures par semaine** s'ils n'avaient pas à chercher les informations dont ils ont besoin, ou à les recréer. En d'autres termes, ils pourraient potentiellement gagner 11 à 14 % de productivité par jour, au lieu de télécharger le même fichier plusieurs fois, de fouiller dans d'énormes dossiers de documents, d'effectuer des recherches dans les archives de courrier électronique, etc.

De plus, les gains de productivité sont environ 3 fois plus élevés qu'en 2016, date à laquelle Nucleus Research constatait que les employés consacraient en moyenne 4,3 % de leur productivité quotidienne à la recherche des bons fichiers ou des documents les plus pertinents.³ Qu'est-ce qui a changé en quatre ans ? Outre la croissance exponentielle des données, de plus en plus d'employés travaillent à domicile en réponse à la pandémie.

Impact de la recherche ou de la recréation d'informations sur le temps de travail et la productivité



Les **travailleurs du savoir** perdent
5,72 semaines
de productivité par an.

Parce que **11 %** de leur temps est consacré à la recherche ou à la recréation d'informations.

vs

Les **cadres dirigeants/ décideurs d'entreprise/ décideurs informatiques** perdent
7,28 semaines
de productivité par an.

Parce que **14 %** de leur temps est consacré à la recherche ou à la recréation d'informations.



Voici quelques remarques de travailleurs du savoir et de décideurs sur leur productivité en matière de partage des connaissances :

« Nos méthodes de partage et d'organisation des documents ne sont absolument pas cohérentes ».

« L'enregistrement des fichiers dans une base de données consultable demande du temps et des ressources ».

« Les informations ne sont pas systématiquement stockées, ce qui les rend difficiles à retrouver ».

« Nos systèmes de connaissances ont été organisés de différentes manières au fil du temps. On dirait du code spaghetti ».

Mais les organisations ne perdent pas espoir. Selon elles, les outils de partage des connaissances présentent de nombreux avantages en faisant remonter des informations pertinentes, en réduisant le nombre de doublons et en améliorant les expériences de recherche. Plus précisément, les travailleurs du savoir déclarent que l'avantage le plus attrayant des outils de partage des connaissances est la rapidité d'accès aux informations, ce qui leur permet de consacrer davantage de temps à des tâches plus importantes (52 %). En outre, ces outils leur permettent d'éviter d'avoir à recréer des informations (44 %) et de disposer d'une source unique de données fiables (43 %). Au fond, ils veulent tous être en mesure de travailler plus intelligemment, en disposant des bonnes informations au bon moment pour accomplir leur travail.

Les 3 principaux avantages des outils de partage des connaissances pour les travailleurs du savoir



52 %

Accéder plus rapidement aux informations



44 %

Éviter d'avoir à recréer des informations



43 %

Disposer d'une source unique de données fiables

Les décideurs ont un point de vue légèrement différent sur les avantages les plus attrayants des outils de partage des connaissances. Pour les décideurs informatiques et les décideurs d'entreprise, le principal avantage de ces outils est qu'ils permettent d'accroître la productivité des employés, et donc de gagner du temps et de l'argent (49 %). Les cadres dirigeants, quant à eux, estiment qu'ils permettent avant tout de préserver les connaissances tacites (c'est-à-dire les connaissances acquises par l'expérience personnelle) lorsque des membres de l'équipe quittent l'organisation ou changent de poste (45 %). Tous s'accordent sur la nécessité de prendre des décisions plus éclairées plus rapidement.

Les 3 principaux avantages des outils de partage des connaissances pour les décideurs



Réponses des cadres dirigeants

45 %

Préserver les connaissances/l'expertise tacites lorsque les membres de l'équipe s'en vont

43 %

Augmenter l'efficacité/la productivité des employés, gagner du temps et de l'argent

37 %

Prendre des décisions plus éclairées/plus rapides



Réponses des décideurs informatiques/ décideurs d'entreprise

49 %

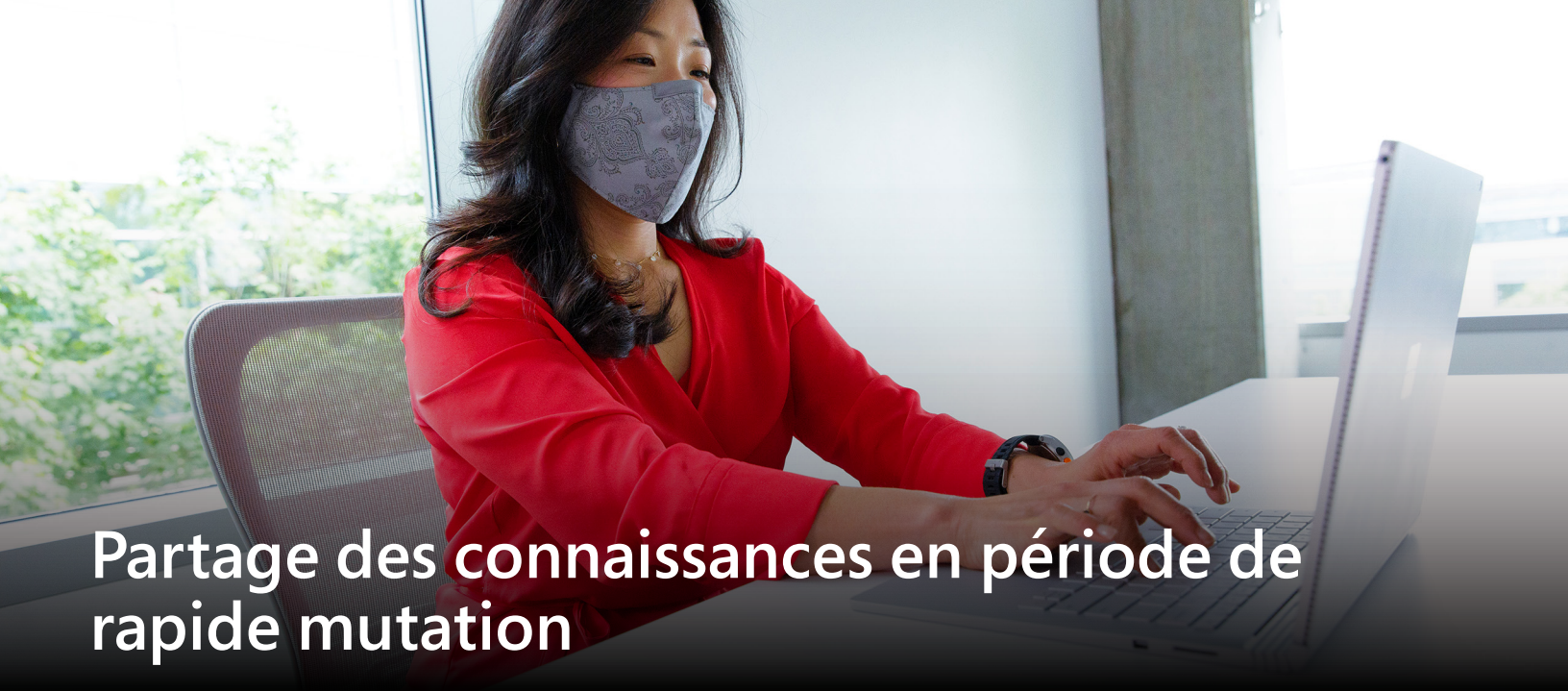
Augmenter l'efficacité/la productivité des employés, gagner du temps et de l'argent

39 %

Gérer efficacement les gros volumes d'informations pour améliorer les services

35 %

Prendre des décisions plus éclairées/plus rapides



Partage des connaissances en période de rapide mutation



L'impact de la COVID-19

« Nous avons encore plus besoin de ces outils maintenant que nous ne communiquons plus en présentiel ».

—*Décideur d'entreprise, secteur de la santé*

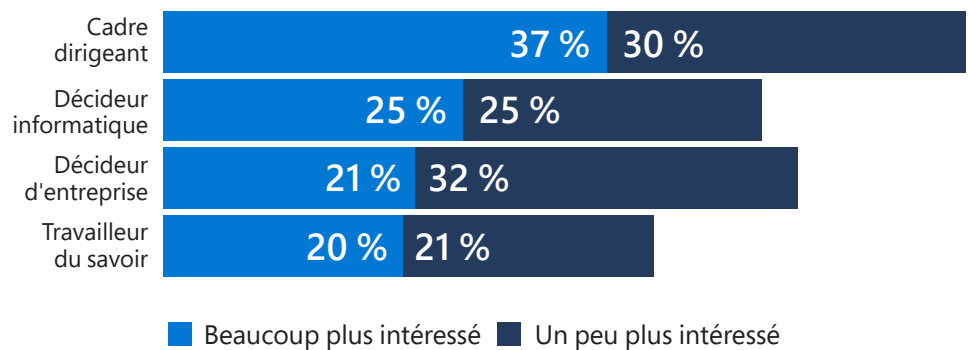
Fournir des connaissances essentielles aux bonnes personnes au bon moment est un défi permanent pour les organisations de toutes tailles. Et la pandémie de COVID-19 n'a rien arrangé puisqu'elle ont dû mettre en place le télétravail presque du jour au lendemain. À l'avenir, les modes de travail hybrides deviendront probablement la norme, avec une alternance de présentiel et de distanciel.

Auparavant, les employés pouvaient se pencher par-dessus la cloison d'un box pour demander de l'aide à leur voisin. Mais en mode distanciel ou hybride, ils ont besoin d'outils adéquats pour trouver les réponses à leurs questions, identifier des experts au sein de leur organisation et éviter d'avoir à recréer des informations qui existent déjà.

Comment les organisations prévoient-elles d'intégrer le partage des connaissances à l'avenir ? L'enquête a révélé que les décideurs allaient probablement placer les outils de partage des connaissances en tête de leurs priorités au cours des 12 à 24 prochains mois. La plupart des personnes interrogées prévoient d'investir dans des outils de partage des connaissances et/ou d'en rechercher, 93 % des cadres dirigeants déclarant que cela est probable, contre 84 % des décideurs informatiques et 79 % des décideurs d'entreprise. Une grande majorité d'entre eux prévoient également d'améliorer les fonctionnalités et l'intégration des données de leurs outils actuels de gestion des connaissances (93 % des cadres dirigeants, contre 87 % des décideurs informatiques et des décideurs d'entreprise).

En ce qui concerne l'impact de la COVID-19, les organisations affichent un intérêt accru pour les outils de partage des connaissances. Non seulement ils doivent répondre aux besoins des télétravailleurs en matière de communication et de collaboration virtuelles, mais ils veulent également être prêts en cas de nouvelle pandémie. Ce sont les cadres dirigeants qui affichent le plus fort regain d'intérêt pour les outils de partage des connaissances (67 %), mais au moins la moitié des décideurs informatiques et des décideurs d'entreprise sont également plus intéressés (respectivement 50 % et 53 %).

Impact de la COVID-19 sur l'intérêt pour les outils de partage des connaissances



A photograph showing two men sitting at a long wooden table in a modern office setting. Both men are wearing face masks. The man on the left, wearing a blue shirt and glasses, is gesturing with his hands while speaking. The man on the right, wearing a dark shirt, is listening. On the table are laptops, water bottles, and social distancing markers.

Un partage des connaissances plus intelligent avec Microsoft



L'impact de la COVID-19

« Lorsque les gens cesseront de travailler de chez eux, le télétravail n'aura pas pour autant dit son dernier mot. Le partage des connaissances sera encore plus crucial ».

—*Décideur d'entreprise, services financiers*

Microsoft décrit Microsoft 365 comme le « leader mondial de la productivité dans le cloud ». Les outils de partage des connaissances de Microsoft Viva, la nouveauté de Microsoft 365, peuvent aider les organisations à sortir de cette période de mutation rapide en étant plus résilientes, plus efficaces et plus productives.

Le service Rubriques Viva a été conçu pour donner aux utilisateurs les moyens d'accéder aux connaissances et à l'expertise dans les applications dont ils se servent quotidiennement. Qu'il s'agisse de rechercher des experts ou des informations dans un domaine spécifique, les employés peuvent accéder aux données dont ils ont besoin, sans quitter le cadre de leurs activités.

Le service SharePoint Syntex utilise l'intelligence artificielle (IA) pour étiqueter et organiser automatiquement des données disparates au sein de l'écosystème Microsoft 365, ainsi que dans des référentiels et systèmes tiers. Les rubriques clés sont plus facilement accessibles pour l'apprentissage, que les utilisateurs travaillent dans Office, Outlook ou Microsoft Teams.





L'impact de la COVID-19

« Un outil de partage des connaissances nous permettra d'être prêts en cas de nouvelle pandémie ».

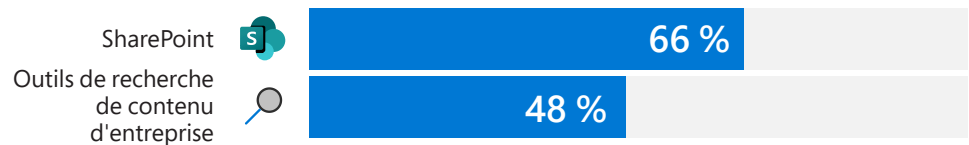
—Cadre dirigeant, secteur de l'immobilier

Pourquoi utiliser Microsoft Viva et SharePoint Syntex pour le partage des connaissances ?

-  Expérience de recherche efficace
-  Intégration aux outils utilisés quotidiennement
-  Classification/organisation de contenu pilotée par l'IA
-  Accélération de la productivité
-  Amélioration de la sécurité et de la conformité

Dans la mesure où les organisations prévoient de déployer de nouveaux outils de partage des connaissances tout en tirant le meilleur parti de leurs outils existants, Microsoft Viva constitue la prochaine étape logique. Les services de contenu SharePoint sont déjà utilisés par 66 % des personnes interrogées. Il est donc possible de consolider, de désactiver ou de remplacer d'autres solutions ponctuelles.

Utilisation actuelle des outils de partage des connaissances



Avec le service Rubriques Viva, les organisations bénéficient d'une meilleure visibilité sur les rubriques et connexions qui importent le plus pour elles, ce qui aide les cadres dirigeants à mieux comprendre leurs employés. Les décideurs peuvent identifier les rubriques les plus populaires, les experts dont les connaissances sont les plus sollicitées, et les rubriques qui ne sont plus utilisées.

Conclusion

En faisant évoluer les applications stratégiques que les organisations utilisent déjà au quotidien, Microsoft donne aux utilisateurs les connaissances dont ils ont besoin pour agir rapidement, tout en assurant la protection et la sécurité des informations. En fait, Microsoft a été désigné « leader » dans le rapport Magic Quadrant de Gartner consacré aux plateformes de services de contenu, ainsi que dans celui consacré aux solutions d'archivage des informations d'entreprise, en 2019. Vous pouvez donc compter sur les solutions Microsoft pour gagner en efficacité et en sérénité dans un monde en pleine mutation.

Prêt à transformer votre partage de connaissances ? Découvrez comment les services Rubriques Microsoft Viva et SharePoint Syntex peuvent aider votre organisation à fournir les bonnes informations au bon moment aux bonnes personnes, où qu'elles travaillent.

En savoir plus >



À propos de l'enquête

Microsoft a chargé Spiceworks Ziff Davis de mener une enquête en ligne en juin 2020. Cette enquête s'adressait aux décideurs informatiques, aux décideurs d'entreprise et aux cadres dirigeants, ainsi qu'aux utilisateurs d'outils de partage des connaissances, dans divers secteurs d'activité. Les organisations devaient compter au moins 500 employés, mais 34 % de celles qui ont été interrogées comptaient 10 000 employés ou plus. L'objectif de l'enquête était d'identifier les défis, perceptions et pratiques actuels en matière de partage des connaissances, notamment les besoins des télétravailleurs et l'impact sur la productivité. Les résultats de l'enquête reflètent les réponses de 750 participants basés aux États-Unis.

Sources

¹ U.S. Bureau of Labor, 2019.

² Joe McKendrick, « COVID-19 crisis pushing organizations deeper into digital transformation », ZDNet, 22 avril 2020.
<https://www.zdnet.com/article/covid-19-crisis-pushing-organizations-into-digital-transformation/>

³ Nucleus Research, « Guidebook: Microsoft SharePoint », juin 2016.

⁴ Gartner, « Rapport Magic Quadrant de Gartner sur les plateformes de services de contenu », octobre 2018.

⁵ Gartner, « Rapport Magic Quadrant de Gartner sur les solutions d'archivage des informations d'entreprise », décembre 2018.