

Stratégie et gouvernance des systèmes de gestion des contenus et de travail collaboratif

Louis-Pierre Guillaume

16 mars 2005

Les entreprises ont du mal à bien gérer leur contenu

L'objectif que vous devriez viser et pourquoi

Pourquoi c'est si difficile

Par quoi commencer

Les problèmes classiques à éviter

Éléments du modèle de gouvernance

- Objectifs
 - Indicateurs clés
- Rôles et responsabilités
 - Données
 - Accès
- Gestion du changement

Objectifs et indicateurs

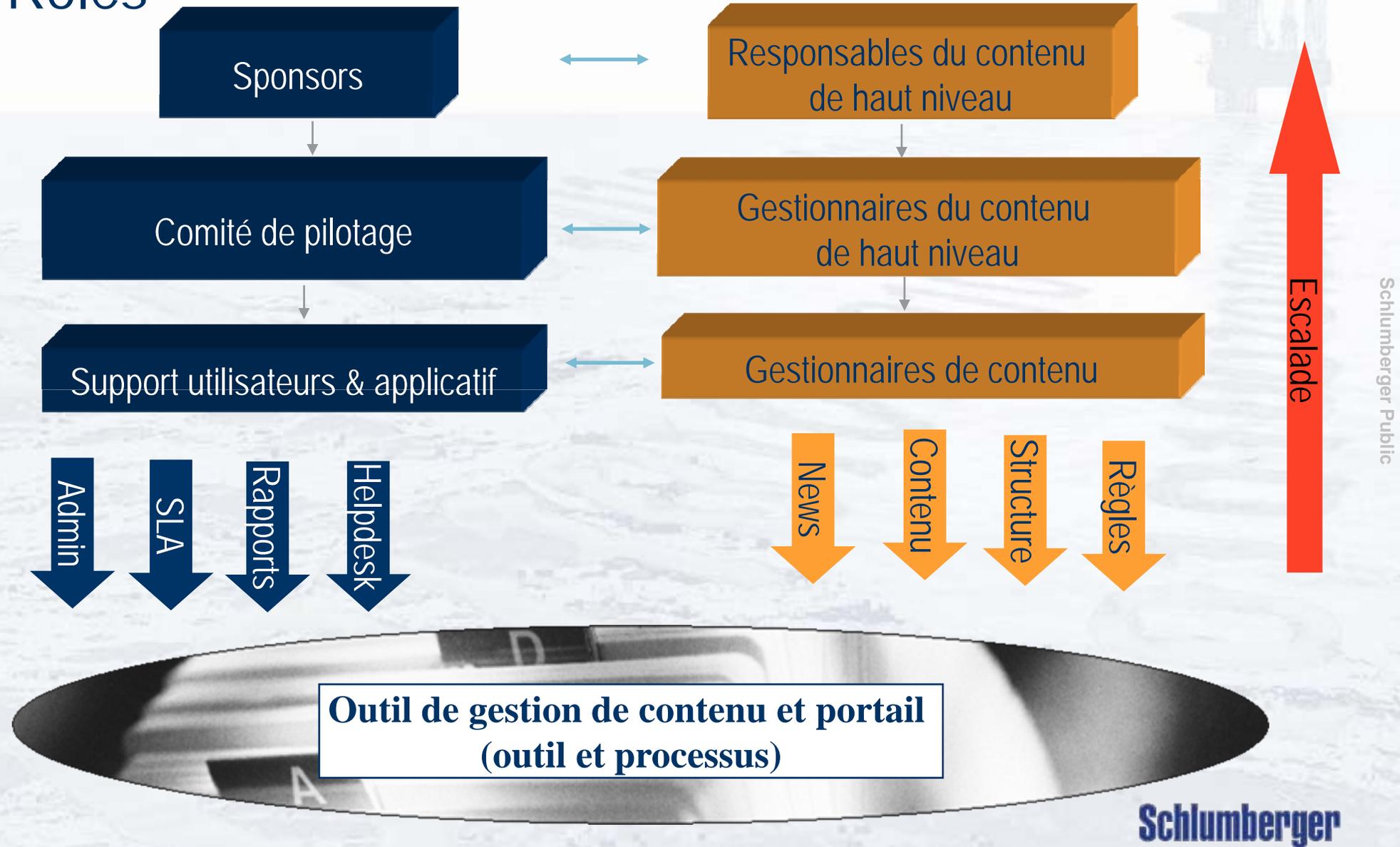
- Fournir des services de gestion de contenu et de collaboration pour l'ensemble des contributeurs situés dans l'entreprise
- Fournir des services simplifiés de portail d'entreprise pour diffuser ce contenu
- Indicateurs clés
 - Index de fraîcheur = (nombre d'objets âgés de 0-1 ans) / (total – archives)
 - Coût par utilisateur
 - Nombre moyen de clics pour atteindre le contenu désiré
 - Etc.

Influence de la taille du système sur la gouvernance

Cas du portail d'entreprise et de CM de Schlumberger

- Nombre d'objets contenu à gérer: 280 000
- Nombre de contributeurs: 6000
- Volume: 200 Go
- Nombre de visites par jours: 55 000 (40 000 sur la page d'accueil)
- Nombre d'objets nouveaux ou modifiés par mois: 15 000
- Nombre d'employés : 55 000 sur 1000 sites dans 100 pays

Rôles



Gouvernance

- Sponsors: CIO, Marcom (3 pers.)
- Comité de pilotage: représentants des fonctions, des segments et des opérations; désigné par les sponsors; Chef de projet business (15 pers.)
- Responsables du contenu de haut niveau (près de la page d'accueil): les chefs des fonctions, des segments et des opérations (60 pers.)
- Gestionnaires du contenu de haut niveau: nommés par les possesseurs de contenu, s'assure de la véracité et de la cohérence du contenu; et de la structure de l'ensemble (60 pers.)
- Gestionnaires du contenu : nommés par leur hiérarchie pour gérer le contenu au niveau local (6000 pers.)
- Support utilisateurs et technique (niveau 2 et 3): (8 pers.)

Pourquoi c'est si difficile ?

- Trouver les bons sponsors
- Trouver le bon modèle: centralisé ou décentralisé
- Définir la bonne structure (classification) et trouver des personnes de niveau hiérarchique suffisant pour en être responsable et pour la maintenir
- Éviter que le contenu ne se périmé et que la structure ne croisse indéfiniment
- Limiter le nombre de clics inutiles et les fausses pistes lors des recherches
- Définir le bon contrat de support utilisateurs et applicatif avec les bons niveaux de service pour un coût raisonnable
- Définir le bon contrat d'hébergement avec les bons niveaux de service pour un coût raisonnable
- Suivre les indicateurs et faire des ajustements
- Communiquer avec les toutes les parties prenantes
- Faire évoluer le système au gré des demandes, selon les possibilités

Par quoi commencer ?

- Réduire les coûts:
 - Étudier les indicateurs et (re)négocier les contrats (internes ou sous-traités)
- Mieux gérer le contenu:
 - Trouver des sponsors et les impliquer
 - Faire travailler un comité de pilotage avec un consultant spécialisé
 - Identifier les responsables de contenu et les impliquer en leur demandant de nommer des gestionnaires
 - Améliorer l'architecture de l'information et la présentation

Bonnes pratiques de management pour réussir le déploiement et le fonctionnements au quotidien.

■ Fonctionnement

- Rendre compte aux sponsors tous les trimestres, avec le Project Office
- Informer régulièrement le comité de pilotage et solliciter son approbation
- Sondage annuel des utilisateurs; statistiques mensuelles de l'application
- Des contrats avec des niveaux de services avec la MOE et l'hébergeur
- Plan qualité avec processus d'escalade

■ Déploiement

- Faire participer le comité de pilotage aux points de décisions
- Bêta test avec les gestionnaires de contenu les plus actifs

Les problèmes classiques à éviter

- Le budget doit venir des sponsors, pas de l'informatique
- Il faut laisser le "business" prendre les décisions et assumer ses choix; ne pas décider pour lui
- Dépenser pour implémenter un nouveau système, ou une nouvelle fonction, sans étude de ROI