

# Le référentiel métier

## Mise en pratique d'une démarche de knowledge management

Jérôme Clazure & Louis-Pierre Guillaume

*kmforum*

30 Septembre 2002

# Agenda

---



- La gestion de connaissances chez Schlumberger
- Le référentiel métier

# Introduction à Schlumberger

## Oilfield Services

Oil & Gas  
Exploration  
and  
Production  
Services

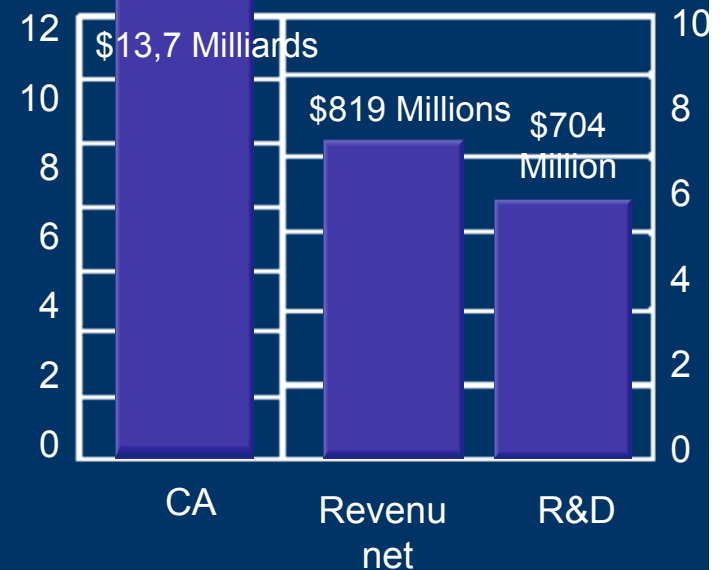
- Reservoir Evaluation and Development
- Schlumberger Information Solutions

## SchlumbergerSema

Consulting,  
Systems Integration  
  
Products &  
Managed Services

- Telecom
- Finance
- Energy and Utilities
- Transport
- Public Sector
- Major Events
- Business Continuity
- Transaction systems
- Network Solutions

## Schlumberger Limited



84,000 personnes  
Plus de 140 nationalités,  
100 pays, 1000 sites





# Schlumberger



Une société de service pour le XXI<sup>ème</sup> siècle

- Des solutions pour des technologies critiques
- Une profonde connaissance des secteurs industriels
- Des capacités en SI pour délivrer des services en temps réel
- Une culture et une couverture mondiale

- **SchlumbergerSema**

Une SSII globale fournissant du conseil, de l'intégration de systèmes, de l'infogérance et des produits à des clients dans les marchés pétrole & gaz, télécommunication, énergie, finance, transport et secteurs publics, en capitalisant notre profonde expertise en ces domaines et nos technologies particulières.





# La vision « business »

---



- Trois buts
  - Une technologie de classe mondiale
  - Des solutions complètes
  - Être le leader ou sortir
- Trois stratégies
  - Délivrer localement des solutions intégrées
  - Une dimension temps-réel dans les services
  - La gestion des connaissances

*D.E. Baird, Chairman & Chief Executive Officer,*

*“The Next Five Years”, November, 1998* **SchlumbergerSema**



# La vision « business »



- Trois buts
  - Une technologie de classe mondiale

Définition du KM ayant servi à conduire le KM dans Schlumberger depuis 1998:

**Améliorer la performance de l'organisation en permettant aux personnes de capturer, partager, et appliquer leur connaissance collective afin de prendre des décisions optimales... en temps réel.**

– La gestion des connaissances

***Apply everywhere what you learn anywhere***

***Power = Knowledge<sup>Shared</sup>***

# Pourquoi un référentiel métier



Existe-t-il des experts métiers au sein de l'Entreprise ?  
Comment les identifier et comment valoriser leur Savoir ?



Faut-il externaliser l'Expertise métier  
et quels risques engendrés ?

L'Entreprise est-elle propriétaire de  
son Savoir Faire ?

Le Savoir Faire d'une structure a-t-il  
une valeur économique ?

# Le référentiel métier

**Connaissances tacites**  
*savoir de l'expert*

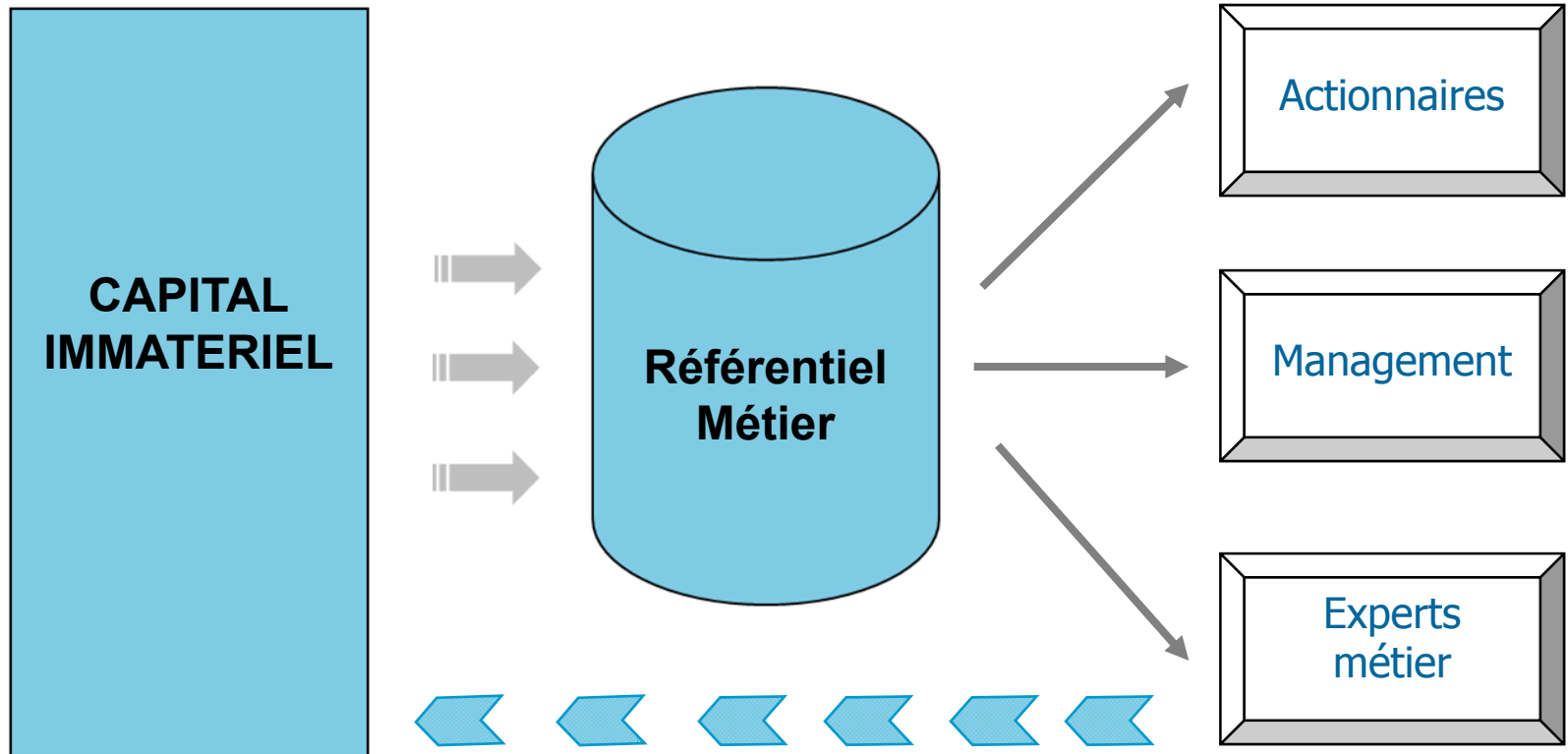


**Connaissances explicites**  
*Savoir faire partageable  
car transcrit dans un  
langage formel*

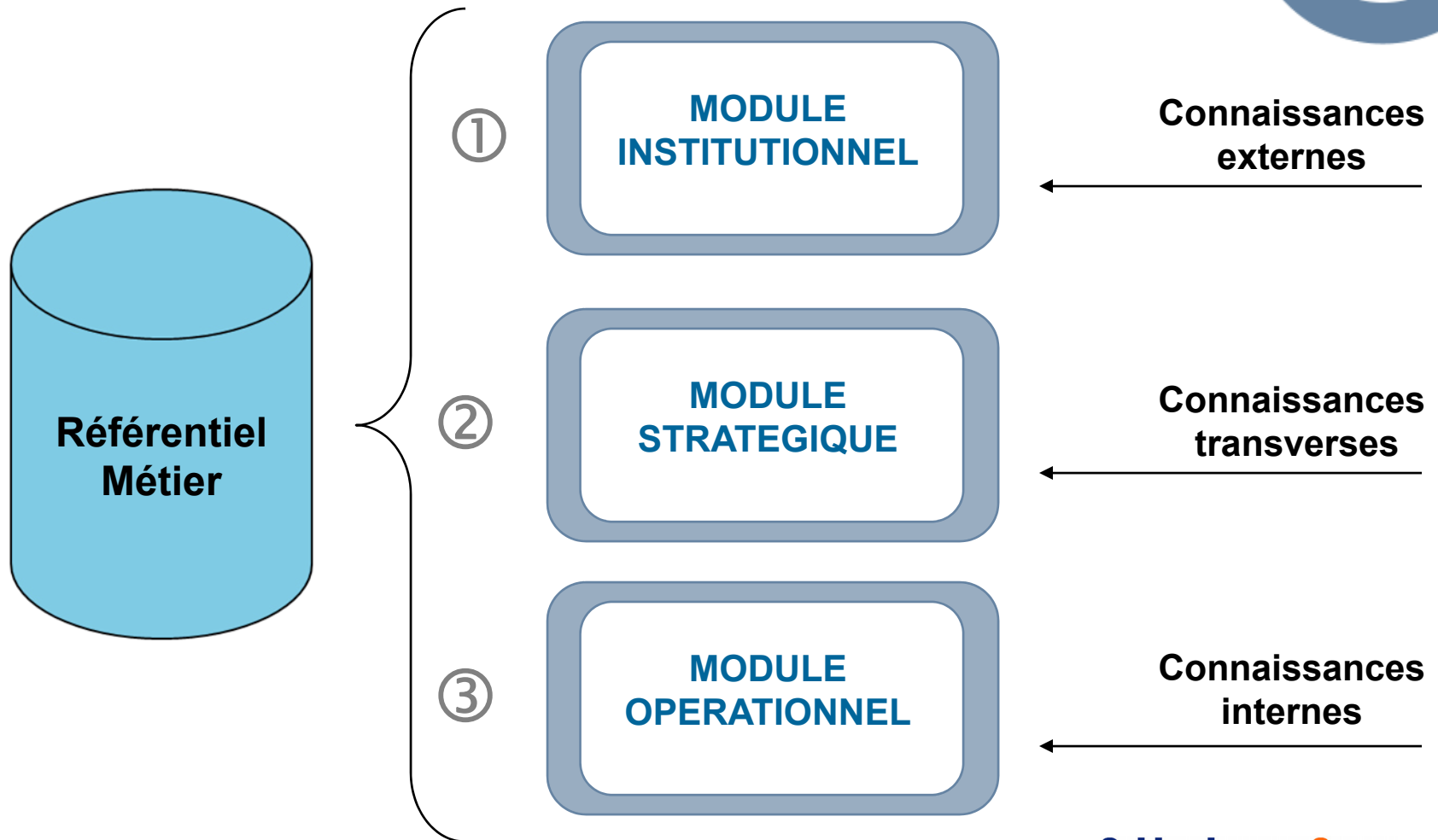




# Le référentiel métier



# Schéma fonctionnel



# Démarche de construction

Approche  
Top-down

FONDS  
INFORMATIONNEL

Approche  
Bottom up



# Processus d'élaboration



## 1 Extraction Selection

Extraction et  
sélection  
de " candidats  
cibles "

## 2 Analyse des candidats cibles

dépendances  
syntaxiques  
de certains candidats

## 3 Création de classes de termes

Création de classes à  
partir des  
regroupements ou  
dépendances

## 4 Création de classes domaines métiers

Analyse et observation  
des cooccurrences  
entre termes et  
domaines métiers

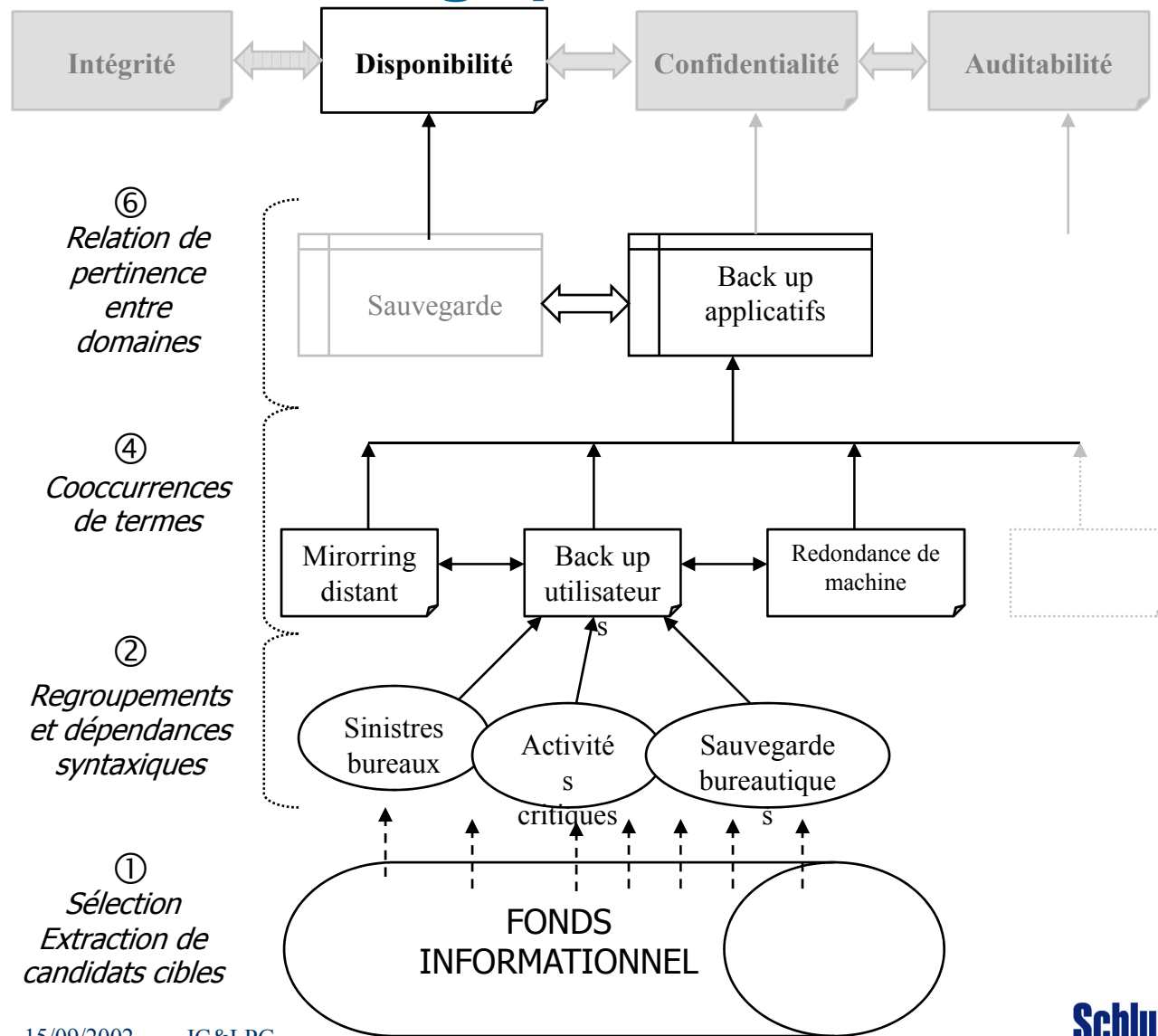
## 5 Analyse des relations de pertinence

Association possible  
entre plusieurs  
domaines métiers

## 6 Création de classes de concept

Création des classes  
de concept qui  
donnent les principaux  
services de l'expertise

# Modèle ontologique



# Redonner du Sens à l'Entreprise, c'est restaurer l'Homme au cœur de l'Entreprise



Contribution



Reconnaissance



Appropriation