

Une interview donnée au blog (disparu) Mots&Co en 2006 consacrée au phénomène du blogging

Présentation

J'ai exercé la fonction de responsable de veille stratégique avant de faire le choix d'être consultant indépendant en gestion de l'information. J'enseigne l'utilisation des outils de veille et la gestion des connaissances dans deux formations universitaires spécialisées. Mon approche est celle des "petits outils" et du "Personal Knowledge Management" (PKM), un terme sans doute inapproprié pour exprimer le fait que, pour être pertinente, la gestion des connaissances doit débiter au niveau des individus. Je tente donc (je ne suis pas le seul!) de dégager une méthodologie cohérente en ce sens. Les nombreux logiciels et services en ligne disponibles sur le web, notamment ceux issus de la vague web 2.0, permettent d'outiller cette démarche et la rendent particulièrement adaptée aux besoins des TPE et PME. C'est l'objectif de mon blog Outils Froids (une traduction volontairement approximative de l'anglais "cool tools") que de présenter ma veille et mes réflexions personnelles sur ces accélérateurs potentiels de la productivité au quotidien. **(n'hésitez pas à couper ce qui vous semble de trop)**

MotsAndCo.com : Bonjour Christophe. Parlons d'avenir : les blogs corporate sont une nouvelle façon de communiquer que les entreprises prennent peu à peu en main. Que pensez vous de cette évolution ?

....

Je trouve qu'elle va dans le bon sens pour plusieurs raisons :

D'abord le fait de dévoiler ses astuces de vendeur, de donner son avis sur telle nouvelle procédure ou simplement sur les horaires du restaurant d'entreprise oblige à se dévoiler un minimum. Cela crée automatiquement de la proximité avec celui qui parle et donc du lien social dans l'entreprise, lien qui n'est pas synonyme de consensus mais de débat dont peut naître l'innovation nécessaire à la survie de toute organisation.

Ensuite le blog permet à l'individu de mettre en avant son travail, ses idées voire ses opinions, et par là même de se valoriser au sein de l'organisation. Car le blog dispose "par nature" des mécanismes qui assurent la reconnaissance de l'auteur : datation, signature automatique des billets. Cette reconnaissance, essentielle à la motivation des travailleurs du savoir, est en elle-même un gage de productivité.

Enfin, utilisés à grande échelle et couplés, par exemple, à des logiciels d'analyse sémantique les blogs peuvent devenir de outils de capture des connaissances implicites très intéressants.

MotsAndCo.com : Au sein d'une entreprise ou d'une collectivité, le blog pro peut être utilisé comme un moyen interne de gestion de projet et de partage de connaissance. Va t'il supplanter mail, wikis et intranet ?

...

Je ne pense pas que le blog supplante l'email tant celui-ci est désormais ancré dans la pratique quotidienne. Il faut en revanche réfléchir à des manières d'intégrer les deux. En réalisant par exemple des extensions pour les clients de messagerie individuels qui permettraient d'envoyer un email par la voie classique tout en le publiant automatiquement sur son blog. Ou à l'inverse, de notifier certaines personnes au moment de l'envoi d'un billet en intégrant l'annuaire d'entreprise dans l'interface de rédaction.

Par ailleurs je pense que de plus en plus de plateformes intégreront le mode wiki, soit nativement, soit sous forme de modules, afin de passer facilement d'un outil d'information - coordination comme le blog à un outil de production collaborative.

L'intranet sera toujours là mais sa structure pourrait se modifier en profondeur. Tout en restant une voie d'accès aux ressources que l'organisation stocke dans ses bases de données, il deviendrait un portail d'agrégation des blogs des employés. L'individu serait ainsi placé au cœur de l'organisation, son rattachement à un service n'intervenant que secondairement. On disposerait alors d'un accès direct à une connaissance incarnée, une connaissance vivante plus propice à l'innovation que celle contenue dans des bases de données.

Par ailleurs, grâce aux citations croisées et aux blogrolls, les relations créées entre les blogs internes feraient émerger naturellement les pôles de compétences de l'organisation, et éventuellement en creux, ses faiblesses.

MotsAndCo.com : Quelles sont selon toi les technos de demain ? Ajax va t'il faire une entrée remarquée dans le blogging pro ? Les CMS vont ils devenir plus abordables ou au contraire, se complexifier ?

....

Il est très difficile de savoir quelles seront les technologies de demain. Ajax, par exemple, existe depuis plusieurs années, pourtant on en parle vraiment depuis l'émergence du web 2.0, c'est-à-dire depuis septembre 2005. Pourquoi cette soudaine rencontre entre des besoins utilisateurs et une technologie? Est-ce les développeurs qui ont soudain décidé de l'utiliser ou les utilisateurs qui ont exprimé leur volonté de disposer d'une technologie rendant n'importe quelle interface web plus ergonomique (si elle est bien utilisée)? Il est très difficile de savoir comment "la mayonnaise a pris" autour de fonctionnalités qu'on pouvait très bien réaliser en Flash. Pourquoi Flash, pourtant très puissant dans sa dernière version, n'est-il essentiellement apprécié que lorsqu'il sert des sites au contenu graphique? Difficile de dire pourquoi une techno en ligne est plébiscitée, et encore plus de prédire quels seront les prochains standards. On peut juste dire que, comme souvent, il s'agit de la rencontre au bon moment entre un besoin et le service qui va le combler.

Il n'y a pas de raison qu'Ajax ne s'intègre pas dans le monde de l'entreprise. Pourtant, même si j'en suis un fervent amateur, je n'oublie pas en tant que professionnel de la veille, que les données qu'il présente ne peuvent être indexées par les moteurs de recherche. Il opacifie ainsi une nouvelle portion d'internet ou d'un intranet, portion qu'on peut dorénavant verser au compte du web invisible ou, plus gênant encore, de l'intranet invisible.

Par ailleurs si je devais citer une techno à laquelle je crois ce serait sans hésiter XML, là encore rien de nouveau sous le soleil. Sauf qu'après plusieurs années de buzz, XML est finalement en train de percer. Le plus étrange c'est que ce n'est pas grâce à un quelconque consortium mais à sa version simplifiée, voire simpliste, le RSS. Un format de structuration de l'information, intégré nativement aux plateformes de blogs, dont les utilisateurs se sont emparé et qu'ils ont rendu incontournable. Les sociétés qui développent des services autour d'XML devraient profiter de cette période porteuse pour en montrer tout le potentiel.

MotsAndCo.com : Quels seraient tes conseils à une société désireuse de faire de son blog corporate un outil de communication externe mais aussi un moyen de diffuser l'info en interne ?

.....

En tant qu'outil de communication externe le blog a déjà fait ses preuves. Il est particulièrement adapté à une communication événementielle car il permet une forte interactivité avec la cible-client autour du nouveau produit/service, ainsi qu'un retour d'information immédiat. Pour les mêmes raisons il peut être utilisé de manière très profitable dans toute la période de conception d'un service. Il vient alors en appui du modèle bêta-test qui commence à migrer de l'univers informatique vers les autres secteurs sous le terme de co-création. L'idée en est d'associer pleinement ses clients et futurs clients à la création d'un nouveau produit ou service.

Par ailleurs, comme je le disais plus haut, je crois que les blogs ont une véritable pertinence en interne. Mais lorsqu'on décide de les utiliser il faut être conscient qu'on se lance dans quelque chose d'expérimental. Les retours d'expérience sont en effet assez peu nombreux pour l'instant. Ce qui est sûr c'est qu'on va créer de la transversalité dans l'organisation et donc affaiblir un système hiérarchique bien en place. Il faudra être capable de démontrer que ce que l'on perd en contrôle est largement compensé par ce que l'on gagne en circulation de l'information et en innovation. Le projet devra être porté par des managers qui y croient, et la phase d'accompagnement sera plus que jamais indispensable.