



World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council

22-27 August 2004
Buenos Aires, Argentina

Programme: <http://www.ifla.org/IV/ifla69/prog03.htm>

Code Number: 043-F
Meeting: 99. Knowledge Management/ Gestion des connaissances
Simultaneous Interpretation: -

Introduction à la gestion du courrier électronique et à la gestion des connaissances

Orateur :

Ruth A. Pagell

Directeur exécutif, Bibliothèque de l'Ecole de commerce de Goizueta, University d'Emory, Atlanta (Georgie), Etats-Unis

Co-auteurs :

Jacqueline Meszaros

Professeur associé de Management, Université de Washington, Bothell, Washington, Etats-Unis

Deborah Valentine

Enseignante en communication, Ecole de commerce de Goizueta, Université d'Emory, Atlanta (Georgie), Etats-Unis

Traduction proposée par Mireille Lamouroux (juillet 2004), CDDP du Bourget (Réseau Scéren-CNDP), Académie de Créteil, France

RÉSUMÉ

Le courrier électronique est le moyen de communication qu'ont choisi la plupart des entreprises, et il est devenu très vite un instrument de travail clé des professionnels. Autrefois, nous nous plaignions de la copie avec nos fichiers papier ; aujourd'hui, nous ne savons même plus comment nous y prendre avec le courrier électronique en raison de la croissance rapide de ces fichiers.

Nous avons mesuré la pénétration du courrier électronique dans nos vies professionnelles en diffusant une enquête dans nos groupes constitutifs au cours des années 2002 et 2003, en y intégrant le répertoire de l'IFLA : 540 de ses membres dans 60 pays ont participé à cette enquête.

Cette introduction décrit les résultats de l'enquête applicable à la gestion structurelle des connaissances. Elle envisage le courrier électronique comme connaissance structurelle potentielle, décrit la manière dont nous utilisons notre courrier électronique, et soumet quelques recommandations pour « initier » un système de gestion des connaissances du courrier électronique.

Le courrier électronique est rapidement devenu le moyen de communication préféré dans de nombreuses entreprises. L'an dernier, une étude conduite par Meta Group a révélé que 80% des employés interrogés préféraient utiliser les courriers pour les communications d'ordre professionnel (1). Ceux-ci représentent une part croissante des fichiers. Des questions se posent alors quant à leur gestion privée et professionnelle, telles que l'équilibre entre les pratiques d'utilisation privée, et les coûts générés pour l'entreprise dans les domaines de la gestion des connaissances, des risques et de la conservation des fichiers d'archives.

Ce document envisage essentiellement le courrier électronique en tant qu'outil de travail. Il intègre des données de l'enquête menée par l'*IFLA* à des conclusions tirées d'articles de la presse populaire et universitaire. Il s'étaye sur une série de conférences dont le thème était la communication par le courrier électronique, données à l'*American Library Association Conference* à Atlanta, en Juin 2002 (2). Il s'appuie également sur d'autres conférences qui se sont tenues à Chiang Mail en Thaïlande au printemps dernier. Le courrier électronique y était étudié sous l'angle de la gestion des connaissances. A l'origine, la première série de conférences a été conçue pour débattre de celui-ci en tant qu'outil de communication. Rapidement il s'est avéré évident que la question la plus importante était celle du courrier électronique utilisé dans le cadre de la gestion des connaissances au sein d'une entreprise.

Même si le courrier électronique n'a été « inventé » qu'en 1965, vers 1996 son volume dépassait celui du courrier postal aux Etats-Unis (4). On évalue à 31 milliards le nombre de courriers envoyés quotidiennement en 2003, ce chiffre devant passer à 60 milliards en 2006 (5). Sa facilité d'envoi a eu pour résultat non seulement l'engouement pour celui-ci, mais aussi pour ses potentialités tout en contribuant par ailleurs, à ajouter une nuance ironique à la définition de termes comme «torture», «désastre », «chaos», «adversaire», et «la bête». On ne l'a pas pris au sérieux, on l'a considéré comme éphémère, on s'est mépris sur sa prétendue confidentialité, probablement à cause de son développement rapide et de sa facilité d'utilisation.

L'enquête de l'*IFLA* a été menée par courrier électronique pendant l'été et l'automne 2003. Elle a abouti à 545 réponses valables parmi les membres de l'*IFLA* et ce, dans 60 pays.

Puisqu'il y a de nombreux utilisateurs expérimentés du courrier électronique au sein de l'*IFLA*, il n'est pas étonnant que ce dernier remplace peu à peu les moyens de communication traditionnels dans des utilisations professionnelles toujours plus nombreuses. Nous avons demandé aux personnes interrogées à quelle fréquence elles l'utilisaient pour mener des tâches professionnelles qui auparavant s'effectuaient à l'aide d'autres moyens de communication. Le nombre et le pourcentage de personnes interrogées l'utilisant « souvent ou toujours » dans le cadre de leurs activités figure dans le tableau 1.

Tableau 1 : utilisation du courrier électronique au travail

J'utilise le courrier électronique	...	nombre	% souvent/ toujours
Pour communiquer avec des collègues dans d'autres institutions		376	69.5
Pour programmer des réunions		317	58.1
A la place du téléphone		308	56.5
Pour travailler sur des projets avec des collègues		291	53.4
A la place des circulaires		269	49.4
Pour communiquer avec des clients		269	43.6
Pour informer autrui des nouveaux produits et services		217	39.8
Pour résoudre des problèmes / atténuer des différences		179	32.9

Presque 70% des personnes interrogées l'utilisaient « souvent ou toujours » pour communiquer avec des collègues dans d'autres institutions. Plus de la moitié l'utilisaient « souvent ou toujours » à la place du téléphone, pour programmer des réunions et pour travailler sur des projets avec des collègues, tandis que 40% l'utilisaient comme circulaire et pour communiquer avec des clients. Les circulaires, le travail sur projets et l'interaction avec les utilisateurs ou les clients, font partie de la base des connaissances de l'entreprise.

Le courrier électronique remplace les méthodes traditionnelles de communication sans l'inconvénient du cortège de politiques et des protocoles qui accompagnent les fichiers professionnels écrits. Ce n'est pas sans implications pour les systèmes de gestion des connaissances de l'entreprise. Pour se faire une idée de l'intérêt du courrier électronique sur le plan individuel et celui de la gestion de l'entreprise, nous avons examiné les types de messages reçus et ce qu'il advenait d'eux une fois lus. Chaque message envoyé et reçu sur le lieu de travail est une archive de l'entreprise.

Ce que font les employés de leurs messages, une fois reçus, les affecte personnellement, ainsi que leur entreprise et l'infrastructure de l'organisation de la gestion des connaissances. Nous avons demandé à ceux qui ont répondu à notre enquête de faire une estimation grossière de l'utilisation du courrier une fois lu. Le tableau 2 montre le pourcentage correspondant à chaque catégorie de réponse.

Tableau 2

<u>Activité de conservation</u>	ne le font pas	>0% à <25%	25% à 50%	50% à 75%	>75%
Effacer	2%	29.4%	30.8%	25.7%	13.9%
Transmettre	2.7	89.1	6.3	1.7	2
Imprimer	4.6	78.5	12.1	3.8	1
Sauvegarder dans la messagerie	2.6	47.1	28.3	16.9	5.1
Sauvegarder sur ordinateur ou sur disquette	17.1	59.4	15	7.3	1

Il n'y a que 2% des personnes interrogées qui n'effacent jamais leurs messages et près de 40% les gardent tous.

Les personnes interrogées par l'*IFLA* ont signalé qu'elles transmettaient 10% de leurs messages. La transmission d'un message peut aboutir à une croissance exponentielle et bien souvent, une grande part de ce que les gens transmettent n'a rien à voir avec le travail. Un ami nous envoie un message sur notre messagerie de travail et nous demande de l'envoyer à 10 personnes. Au quatrième envoi, on aboutit à 10 000 messages ce qui conduit à une perte de temps, de bande passante et de mémoire. Transmettre ne comporte pas que des risques liés à la mise en mémoire et au temps perdu. On peut éditer des messages retransmis et ce faisant perdre la trace écrite originale. On peut également retransmettre des messages sans l'accord de celui qui l'a envoyé à l'origine. Ces pratiques compromettent l'authenticité des fichiers de courriers.

La publicité intempestive et les virus ont un impact sur l'efficacité du personnel et représentent un coût pour l'organisation. Comme notre enquête a été effectuée en 2003, elle ne reflète pas l'émergence exubérante des *spam* (c'est-à-dire du « pourriel », un mot calqué sur courriel), des messages intempestifs ainsi que des nombreux virus qui harcèlent à présent les internautes (6). On estime actuellement que la croissance des messages intempestifs est telle qu'elle avoisine la moitié du courrier expédié. Les recherches de la compagnie de marketing Jupiter prédisent que cette année, un internaute actif recevra environ 4000 messages intempestifs. En tant qu'individus, nous sommes contrariés par ce genre de messages et par le temps perdu à les identifier et les effacer. Le coût pour nos entreprises en est plus élevé et cela d'autant plus que les services des systèmes d'informations ont besoin de fournir de la mémoire supplémentaire uniquement pour recevoir ces messages ainsi que les logiciels spéciaux qui les filtrent.

Les virus représentent un autre problème et pour le personnel et pour l'entreprise. Un seul virus peut détruire un ordinateur ou bien anéantir des systèmes entiers partout dans le monde. Les virus entraînent des pannes informatiques. Ils contribuent au déclin de la productivité. Ils conduisent à la perte de précieuses informations. Des études à travers le monde estiment le coût des virus à 28 milliards de dollars US pour 2003. Ce chiffre devrait s'élever à 75 milliards en 2007. S'ajoute au coût même du virus, le coût des logiciels anti-virus que les entreprises doivent acheter.

Conseils pour de meilleures pratiques individuelles

On peut adopter certaines attitudes pour mieux gérer ses messages sans pour autant faire courir de risque à son entreprise, ou bien mettre en péril les initiatives relevant de la gestion des connaissances.

- Ne mentionnez dans les courriers que des opinions ou pensées que vous auriez mises dans une circulaire ou une lettre à caractère professionnel.
- N'envoyez pas de mauvaise nouvelle ou d'information susceptible d'être interprétée de façon erronée.
- N'envoyez de messages qu'à une personne qui se trouve dans un bureau à proximité si vous désirez qu'il soit stocké de façon permanente.
- Ouvrez gratuitement une deuxième adresse Internet pour vos messages personnels et utilisez cette adresse lorsque vous avez besoin de vous inscrire sur certains sites.
- N'ouvrez pas les pièces jointes émanant d'inconnus. N'ouvrez pas les pièces jointes que vous n'attendiez pas même si elles proviennent de collègues ou d'amis.
- Réfléchissez à la manière dont vous gérez les messages que vous recevez.

Les implications dans le domaine de la gestion des connaissances

Effacer, transmettre et sauvegarder sont des atouts pour la gestion des connaissances, mais aussi une source de risques. Dans une perspective de gestion personnelle ou de mise en mémoire dans un système, effacer semble être une démarche positive. Cependant, les implications de cette démarche doivent être examinées pour ce qui est des fichiers de gestion et des risques encourus pour l'entreprise. Le stockage représente un coût auquel s'ajoute le coût de la récupération de l'information. La transmission des messages, quant à elle, peut impliquer à la fois des coûts en termes de mise en mémoire et de temps. Effacer les courriers d'une messagerie ne signifie pas forcément qu'ils aient été effacés d'un système.

La gestion efficace des courriers dans le cadre de la gestion des connaissances : de meilleures pratiques pour l'entreprise

Tout comme on peut prendre des mesures individuelles pour améliorer la gestion personnelle des messages, il est des mesures qu'une entreprise devrait prendre pour créer un système de gestion des connaissances du courrier électronique.

- Effectuez un audit sur son utilisation. Déterminez la manière dont vos employés utilisent actuellement leur messagerie et servez vous-en comme base pour créer une politique de l'utilisation du courrier.
- Rédigez une politique du courrier électronique qui vise à la fois à l'utilisation et l'archivage des messages. Impliquez le plus de personnes possibles dans l'entreprise. Impliquez-y non seulement le personnel du service des technologies de l'information, mais aussi des gens ayant une expérience dans la gestion des fichiers, des archives ou au moins dans l'organisation d'une bibliothèque.
- Tenez compte de l'environnement légal et réglementaire de l'entreprise, de l'industrie et du pays dans le domaine des politiques d'archivage et de conservation. Il se peut que ces informations façonnent le reste de la stratégie d'utilisation du courrier. Il est nécessaire de déterminer ce qu'il faut conserver, combien de temps il faudrait le conserver et quel est le niveau requis d'accessibilité aux informations.

- Communiquez la politique d'utilisation du courrier au personnel de direction ainsi qu'aux employés.
- Faites appliquer la politique d'utilisation et d'archivage du courrier électronique.

Conclusion

Le courrier électronique est un outil en plein essor pour la gestion des fichiers de l'entreprise et il convient de le considérer de la même manière que n'importe quelle circulaire, lettre ou rapport. L'information qu'il contient peut contribuer à renforcer le capital de connaissances dans l'entreprise, à partir des interactions internes ou avec des clients de l'entreprise et encore avec des collègues à l'étranger. Les systèmes de messageries n'ont pas été créés pour soutenir les fichiers de gestion. Il est devenu nécessaire pour les entreprises de considérer non seulement la messagerie mais aussi d'autres technologies plus récentes telles que le fax, la boîte vocale et d'autres fichiers numériques, comme faisant partie d'une histoire commune qui requiert une recherche et une organisation permanentes. Même si vous n'êtes pas dans cette phase du cycle d'utilisation du courrier dans laquelle le terme « adversaire » définit mieux votre relation au courrier que celui d' « ami », des politiques efficaces d'utilisation et d'archivage en accord avec l'environnement légal, réglementaire et commercial de l'entreprise, s'avèrent nécessaires.