

## Ardans make: Méthode d'élaboration de la mémoire en continu collective

Le support méthodologique de l'offre « Mémoire en continu » qui est proposée par Ardans est constitué par la méthode **Ardans make** acronyme de « **Managing Asset of Knowledge & Engineering** ». Cette méthode est en phase avec les éléments de normalisation française décrits dans le fascicule de documentation NF X 50-190 [ISSN 0335-3931] et relatifs à la Capitalisation d'expérience.

La mémoire en continu, ou mémoire vivante, rassemble le savoir-faire d'une entité, le partage, le fait vivre, le rend opérationnel dans les activités quotidiennes des acteurs de l'organisation.

L'objectif de ce document est de présenter une synthèse des quatre phases de la méthode et de répondre aux questions qui nous ont été le plus fréquemment posées depuis plus de quinze années que nous pratiquons ce métier de l'ingénierie des connaissances.

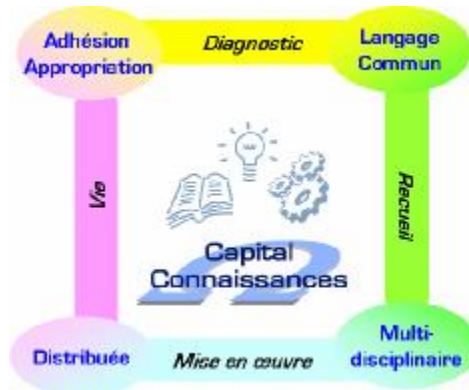
La méthode **Ardans make** comprend quatre phases :

1. Le diagnostic
2. Le recueil,
3. La mise en œuvre,
4. La vie.

Ainsi que quatre supports clés de fondation :

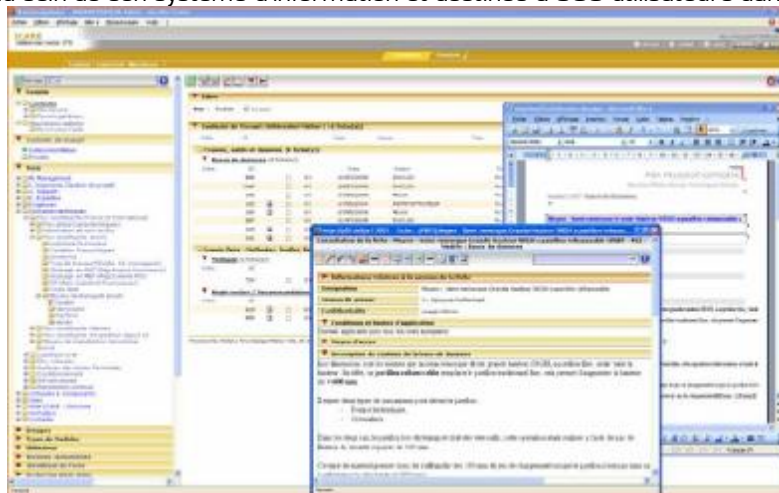
1. L'adhésion appropriation,
2. Le langage commun,
3. La multi-disciplinarité,
4. La modularité et la distribution de la connaissance.

La méthode **Ardans make** :



Depuis 2003, la méthode **Ardans make** est supportée par Ardans Knowledge Maker. Cet outil appuie la démarche à compter de la phase de diagnostic jusqu'à l'implantation du système auprès des utilisateurs dans leur vie opérationnelle quotidienne.

Cet outil est homologué depuis début 2005 par PSA Peugeot Citroën dans le cadre d'une application ICARE qui est implantée au sein de son système d'information et destinée à 500 utilisateurs dans le monde.



## 1. Le diagnostic

Le diagnostic établit la cartographie des besoins en fonction du métier de l'entité. Le diagnostic prépare la réussite des autres étapes.

Différents cas de figure se rencontrent :

- « Le savoir-faire de mon entité est concentré principalement sur un expert, il part, comment conserver et transférer ce savoir-faire ? »

Le diagnostic dresse une cartographie des besoins en connaissances des membres de l'équipe vis à vis de l'expert sur le départ, c'est à dire des connaissances critiques voire cruciales existantes chez cet expert pour réaliser les activités de l'entité.

- « J'ai un turn-over important. Le savoir-faire de mon entité est éclaté entre différents collaborateurs d'expérience variable ; comment consolider ce savoir-faire, comment homogénéiser les pratiques ? »

Le diagnostic cartographie les besoins en connaissances des membres de l'équipe selon leurs activités. Il identifie les sources de connaissances existantes et les connaissances utilisées par les uns et les autres. Il couple ces besoins en connaissances aux besoins opérationnels des activités quotidiennes. Le diagnostic distingue les connaissances consolidées de celles à consolider et met en exergue les trous de connaissances.

- « Je souhaite capitaliser le savoir-faire au fur et à mesure de la réalisation des affaires et le rendre transférable aux moins expérimentés, quels moyens mettre en œuvre ? »

Le diagnostic identifie et décrit les activités qui génèrent de la connaissance et celles qui utilisent ces connaissances, identifie les besoins opérationnels associés à ces activités, propose une représentation qui supporte ces connaissances.

- « Le savoir-faire de mon entité est éparpillé dans de nombreux documents disséminés dans de nombreuses bases de données ; comment retrouver facilement la connaissance pertinente ? Comment permettre à chacun de mettre à jour le capital de connaissances ? »

Le diagnostic décrit les activités métier avec les connaissances utilisées et les connaissances générées, identifie les enjeux ; le diagnostic construit une cartographie de ces besoins et de cette génération basée sur le métier de l'entité.

Le diagnostic :

- identifie les enjeux,
- décrit les principales activités métier,
- cartographie :
  - les besoins en connaissances,
  - les connaissances existantes,
  - les besoins opérationnels,
- propose des *scenarii* de solution,
- propose les indicateurs de mesure d'efficacité,
- initie le langage commun de partage de connaissances.

**Le diagnostic** réalise l'initialisation d'une dynamique interne de partage des connaissances en impliquant dès le départ les différents acteurs concernés par une adhésion et une appropriation de la méthode.

## 2. Le recueil

Le recueil constitue la première version du capital de connaissances de l'entité.

Le recueil est basé sur la formalisation et la consolidation des savoir-faire et des connaissances.

Il tire sa source des connaissances implicites, acquises par l'expérience des spécialistes de l'entité, des documents qui contiennent déjà un savoir formalisé, des résultats de projets ou d'affaires passées, de bases de données.

Il consolide le langage commun.

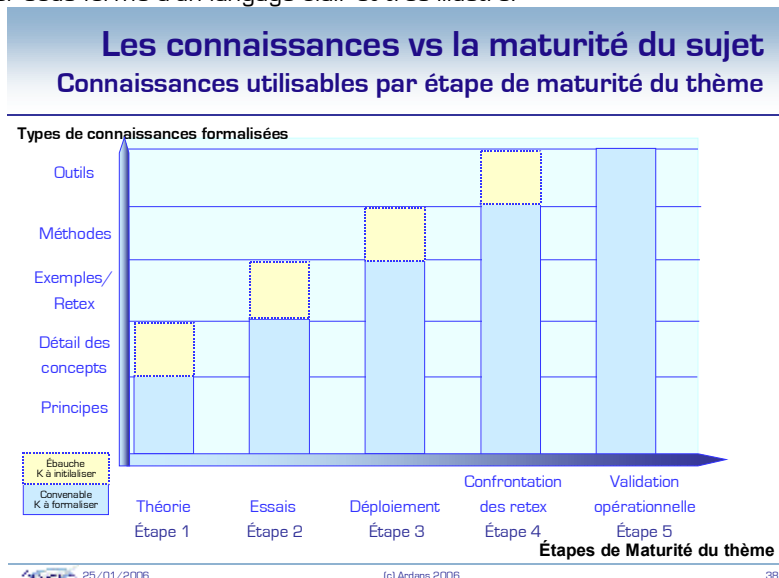


**La mise au point de la méthode de recueil répond aux points suivants.**

- « Monsieur X a un savoir-faire majeur pour l'entité, acquis par 20 ans de pratique, toutefois quand il explique sa démarche, il est difficile à comprendre, ses collaborateurs ne savent pas bien comment il procède ; comment formaliser son savoir-faire ? »

La méthodologie de recueil décrit les techniques de conduite d'entretien pour :

- instaurer la confiance entre l'expert et l'ingénieur de la connaissance,
- parler un langage commun pour communiquer, se comprendre et échanger sans ambiguïté,
- dégager la cohérence du discours de l'expert,
- lever les implicites,
- distinguer les connaissances validées, des expériences, des trous de connaissances,
- reformuler sous forme d'un langage clair et très illustré.



- « Le savoir-faire de l'entité est détenu par différents experts qui interviennent à des niveaux distincts. Comment élaborer une base de connaissances constituant le référentiel du savoir de l'entité, afin qu'elle réponde de façon homogène et cohérente aux demandes qui lui sont soumises ? »

La méthodologie de recueil décrit les techniques de mise en cohérence d'expertises pour :

- donner une définition du périmètre d'intervention du savoir-faire de l'entité,
- identifier la place et les recouvrements entre les expertises des différents experts,
- mettre en évidence les convergences et les divergences entre les experts,
- résoudre certaines des divergences,

- identifier les investigations complémentaires à conduire pour couvrir les divergences.
- « Le turn-over est important, les connaissances sont éparpillées chez de nombreux collaborateurs ayant une vue partielle du domaine, comment constituer une base de connaissances servant de référentiel de décision à tous ? »

La méthodologie de recueil décrit comment :

- constituer un processus de travail commun, squelette du référentiel de décision commun,
- commun y accrocher les différentes connaissances disponibles pour prendre les décisions, comment valider et consolider ces connaissances.
- « Les connaissances sont détenues, d'un côté par des experts de R&D du domaine et de l'autre par des opérationnels qui les mettent en œuvre depuis des années ; comment constituer une base de connaissances opérationnelle associant ces deux types de savoirs ? »

La méthodologie de recueil décrit les techniques afin de constituer une base de connaissances en plusieurs couches :

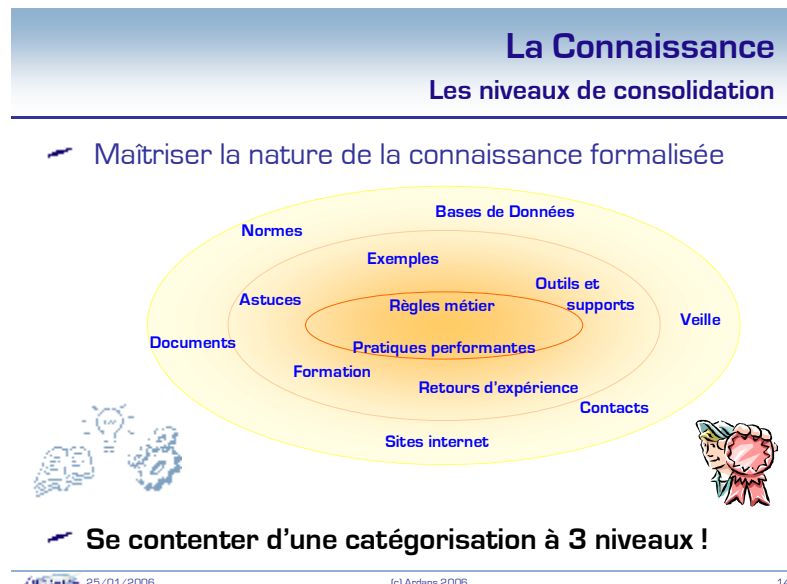
- une couche opérationnelle, donnant des réponses opérationnelles aux problèmes concrets des opérationnels,
- une couche de justifications, délivrant les justifications techniques et scientifiques aux décisions proposées dans la couche opérationnelle,
- une couche d'innovation, proposant les solutions innovantes aux problèmes opérationnels posés.
- « Nous mettons en place une démarche qualité, dans ce cadre nous formalisons nos processus métier, comment mettre en cohérence cette action avec la formalisation de nos savoir-faire ? »

La méthodologie de recueil décrit comment :

- formaliser les processus métier dans une perspective d'aide à la décision aux problèmes opérationnels,
- comment y accrocher les connaissances d'aide à la décision opérationnelle,
- comment y adjoindre les retours d'expériences, les innovations base de l'évolution ultérieure de cet ensemble de connaissances.
- « Comment considérer ce qui est de la « connaissance »? »

La méthodologie de recueil décrit comment :

- Prendre en compte et caractériser les différentes formes de la connaissance,
- Ne considérer que les représentations qui sont partagées par l'ensemble des acteurs,



- « Nous introduisons une nouvelle organisation, avec de nouvelles méthodes de travail, comment faire pour que les nouvelles méthodes incorporent tout le savoir-faire issu de nos pratiques habituelles, comment faire en sorte que la nouvelle façon de travailler tire tout le bénéfice de notre expérience passée ? »

La méthodologie de recueil décrit :

- comment adapter une nouvelle méthodologie à partir de la réalité des pratiques du métier mises en œuvre jusque là,
- comment enrichir cette méthodologie avec le savoir-faire de l'entité,
- comment compléter cette méthodologie pour qu'elle intègre les nouvelles connaissances qui apparaissent.

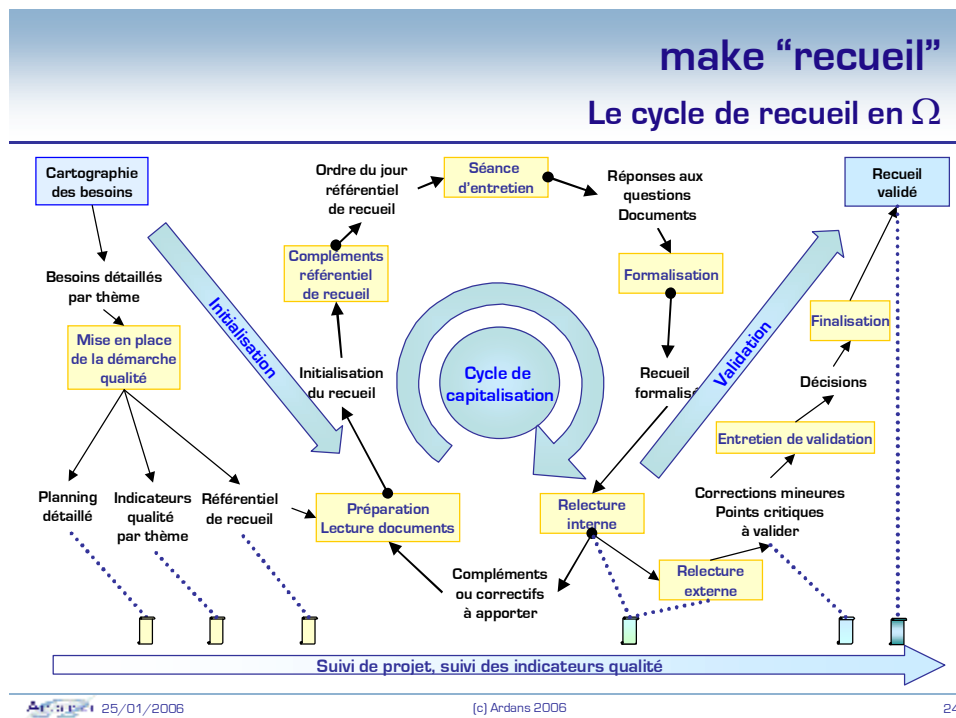
- « Nous fusionnons deux entités, à la suite d'un rachat par exemple, comment constituer une base de savoir-faire communs aux deux entités ?, comment faire pour que le meilleur de chacune des entités profite à l'autre ? »

La méthodologie de recueil décrit :

- comment constituer un référentiel commun à deux entités de cultures différentes,
- comment faire émerger les convergences et les mettre en évidence,
- comment laisser exister les approches différentes, sources d'un enrichissement mutuel,
- comment identifier les zones d'investigations sources d'un rapprochement.

- « Pouvez-vous détailler un exemple d'une démarche de recueil selon différents thèmes ? »

Voici le processus qui sert de base à une telle opération : **le cycle en  $\Omega$**



On distingue les trois grandes étapes :

- **Initialisation** : issue de la phase de diagnostic,
- **Capitalisation** : elle constitue le cœur de l'opération sur plusieurs cycles en fonction des spécificités du cas considéré,
- **Validation** : c'est l'étape qui statue sur la pertinence du recueil et qui précède la diffusion et l'implantation de ce capital connaissance dans le quotidien de l'organisation.

La mesure de la progression de ces étapes s'effectue au travers d'indicateurs qualités appropriés et définis dès le lancement de la phase.

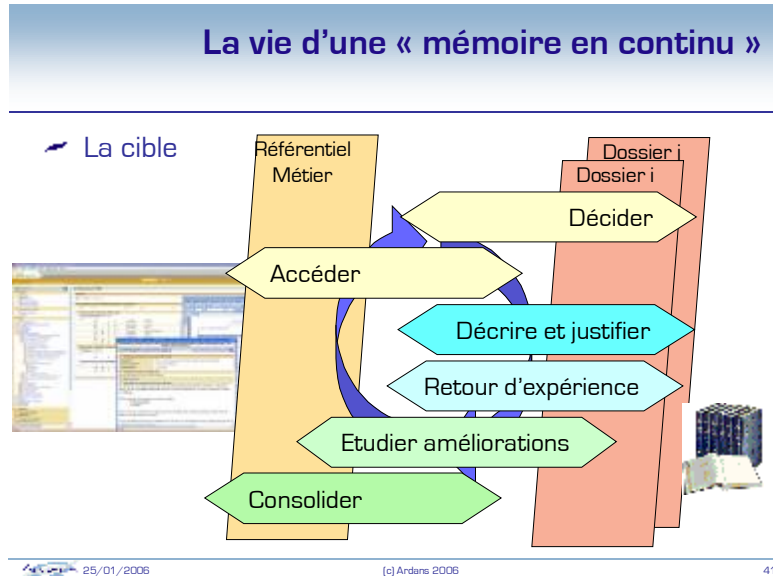
La constitution et le suivi des indicateurs sont des éléments précieux pour le comité de pilotage d'une opération de gestion des connaissances.

### 3. La mise en œuvre

La mise en œuvre décrit les différents moyens, informatiques essentiellement, à employer pour utiliser et mettre à jour opérationnellement la base de connaissances créée par le recueil.

La mise en œuvre :

- **Donne le support effectif afin de mieux travailler,**
  - Suscite l'envie de comprendre et d'acquérir,
  - Précise et fait savoir ce que l'on peut faire ou ce que l'on ne doit pas faire,
  - Présente les conséquences positives ou négatives d'une décision,
- **Apporte une aide concrète et efficace au quotidien.**



Les moyens informatiques de mise en œuvre doivent être **évolutifs**, s'adaptant en continu aux évolutions du métier, **communicants**, en interaction avec le monde extérieur.

La méthode **Ardans make** permet de développer la mise en œuvre informatique avec des moyens propres à l'organisation où la mémoire en continu est mise en œuvre.

Dans ce chapitre, cette mise en œuvre est supposée faite avec comme base le produit Ardans Knowledge Maker.

En effet, les composants d'Ardans Knowledge Maker répondent aux différents points décrits.

La mise en œuvre répond aux points suivants souvent rencontrés chez nos clients.

- « Nous avons mis en place plusieurs applications Intranet, mais il est très lourd et difficile de retrouver la connaissance recherchée, comment avoir un accès simple à l'information ? »

Ardans Knowledge Maker repose sur les principes suivants :

- l'accès est multi-points de vue,
- ces points de vue sont ceux du métier de l'entité,
- l'utilisateur du métier accède intuitivement à l'information recherchée.

- « Je n'ai que quelques secondes pour trouver la connaissance qui me conforte pour prendre la bonne décision, est-ce possible ? »

Ardans Knowledge Maker repose sur les principes suivants :

- l'accès métier,
- l'accès privilégié aux points critiques du savoir-faire consolidé, source pour les décisions immédiates.

- « Lorsque je réalise une tâche, les informations et les connaissances dont j'ai besoin sont disséminées, dans les différents intranets, dans mes notes personnelles, dans le dossier de l'affaire ou du projet, dans

les outils que j'utilise, dans la tête de certains collaborateurs, ... ; comment rassembler simplement au moins une partie de ces ressources ? »

Ardans Knowledge Maker repose sur les principes suivants :

- les ressources propres à l'entité sont intégrées au Ardans Knowledge Maker,
- l'accès aux ressources extérieures est fourni,
- les ressources de différentes natures sont prises en compte :
  - savoir-faire et connaissances génériques,
  - outils de travail,
  - connaissances et documents propres aux affaires ou projets,
  - contacts,
  - sources extérieures.

- « La décision porte sur un champ un peu nouveau, j'ai besoin de sources pour alimenter ma réflexion, est-ce possible simplement ? »

Ardans Knowledge Maker repose sur les principes suivants :

- les décisions proposées sont justifiées, les documents et connaissances de justification sont accessibles directement via de simples liens hypertextes,
- les connaissances et documents issus de la veille, de la R&D, des différentes réglementations, en rapport avec le sujet exploré sont disponibles dans l'environnement proposé,
- les documents et les connaissances issus de projets ou d'affaires passés en rapport avec le sujet étudié sont proposés.

- « Je m'intéresse à ces différents sujets et je souhaite être informé de toutes les nouveautés que nous connaissons sur ces sujets »

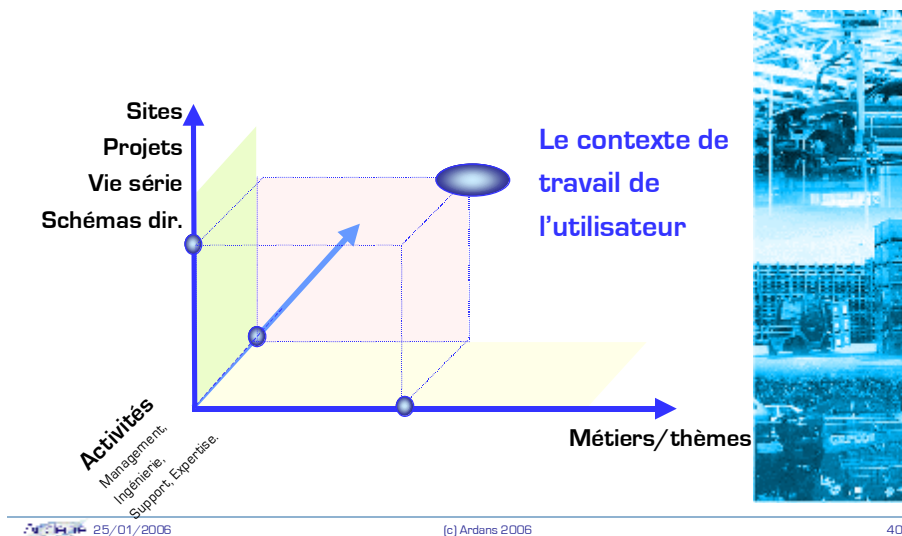
Ardans Knowledge Maker fournit la possibilité de s'abonner aux nouveaux documents ou nouvelles connaissances portant sur les sujets d'intérêt pour un collaborateur. Les sujets d'intérêt sont choisis par l'utilisateur à partir des descriptions du métier contenues dans le Ardans Knowledge Maker.

- « Une nouvelle personne intègre le service et je dois la former aux connaissances de base du métier et aux pratiques performantes en vigueur dans notre service. »

Ardans Knowledge Maker est source de formation :

- accéder aux descriptions du métier,
- savoir comment réaliser les tâches à effectuer grâce aux pratiques performantes,
- approfondir les points des premières tâches en accédant aux justifications des décisions proposées,
- améliorer la formation de mes successeurs en fournissant mes retours d'expérience.

## Les vues : Accéder aux connaissances par le contexte de travail de l'utilisateur



« J'ai besoin de constituer un rapport décrivant nos connaissances sur un domaine particulier »

Ardans Knowledge Maker autorise la génération des rapports sur tout ou partie des connaissances de l'entité sous différents formats : Word, pdf, power point.

« J'ai un document à réaliser sur ce thème, quels supports sont disponibles ? »

Ardans Knowledge Maker fournit un environnement intégré de travail :

- les pratiques performantes et règles métier pour réaliser le document,
- les outils ou modèles types de document à utiliser,
- des exemples proches issus de projets ou d'affaires passés,
- les connaissances disponibles sur le ou les sujets traités dans le document,
- les idées que j'ai pu avoir ou issues de collègues,
- les raisons des choix faits,
- les retours d'expérience pour la prochaine fois.

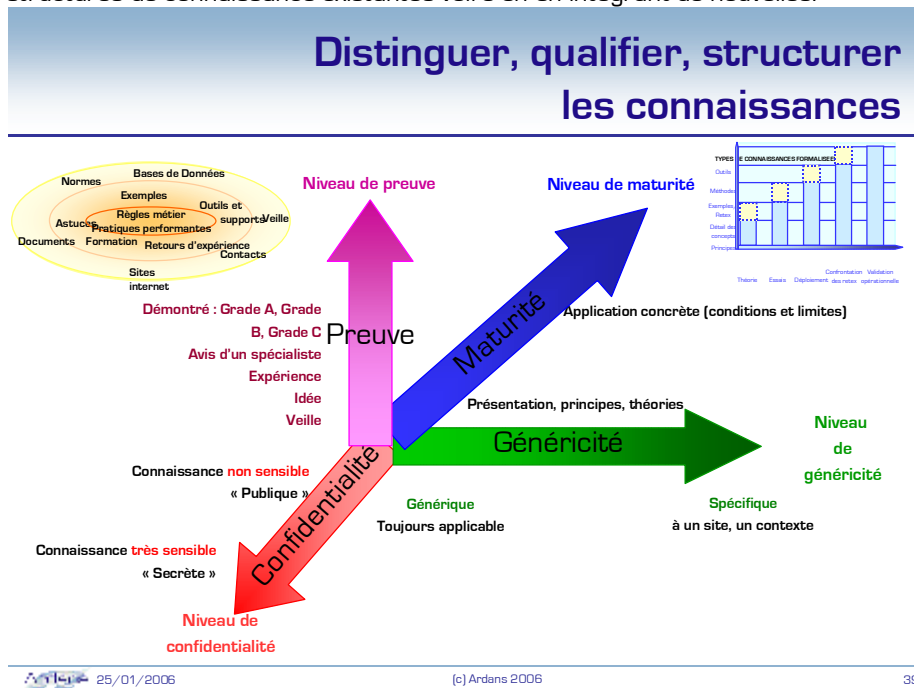
Ardans Knowledge Maker gère les différentes versions du document produit.

« La mise à jour des connaissances n'est pas faite régulièrement, il y a toujours un décalage avec les derniers travaux réalisés, les charges de mise à jour sont trop importantes ; il faudrait faciliter et simplifier la mise à jour. »

Ardans Knowledge Maker intègre la mise à jour des connaissances au travail quotidien de chacun. Les connaissances générées lors du travail sur une affaire ou un projet sont capturées et rendues génériques. Travailler sur un projet ou une affaire avec Ardans Knowledge Maker équivaut à mettre à jour les bases de connaissances sans charge supplémentaire.

Ainsi, dans une configuration de :

- lancement d'opération, Ardans Knowledge Maker donne les moyens de capitaliser sur les expériences passées,
- réalisation d'opération, Ardans Knowledge Maker capitalise les acquis nouveaux en cohérence avec les structures de connaissance existantes voire en en intégrant de nouvelles.



« Le métier de l'entité évolue régulièrement, comment adapter les descriptions du métier à cette évolution ? »

Ardans Knowledge Maker intègre l'évolution des descriptions du métier comme fonction de base accessible à tous (avec niveaux de validation à choisir). Toute tâche en cours dans Ardans Knowledge Maker, toute consultation, offre la possibilité :

- d'ajouter des connaissances ou des descriptions métier supplémentaires ou les modifier,
- d'ajouter ou modifier les accès métier,

- de faire évoluer le périmètre du domaine métier de l'entité.

- « Pour le projet ou l'affaire en cours, je dois m'interfacer avec l'outil et la base de données de mon partenaire, comment communiquer avec ces applications ? »

Ardans Knowledge Maker est communicant :

- importer et exporter des données à différents formats : XML, ...
- accéder aux adresses d'autres applications,
- lancer d'autres applications,
- être consulté et utilisé par d'autres applications.

## 4. La vie

La vie rend effective la mémoire en continu dans l'organisation.

Les étapes précédentes sont essentielles mais pas suffisantes ; la vie repose sur la spécialisation, la reconfiguration et l'échange.

La mémoire en continu est d'autant plus vivante et puissante que l'éthique du comportement individuel et collectif est forte.

Les obstacles souvent rencontrés sont les suivants :

- « Si je transmets mon savoir-faire, l'entité n'aura plus besoin de moi et je serai licencié ! »

Même si elle n'est pas toujours aussi forte, l'objection est souvent latente. **Ardans make** repose sur le respect de chacun, de sa place et de son savoir-faire pour un progrès individuel et collectif. **Ardans make** s'attache :

- à valoriser les contributeurs au savoir-faire global,
- à les appuyer et les aider dans l'approfondissement de leurs propres connaissances,
- à les affranchir de tâches inutilement fastidieuses, répétitives ou consommatrices de leur temps,
- à rendre l'organisation plus efficace et performante.

Participer à la mémoire en continu, c'est devenir plus compétent sur son domaine, c'est être mieux reconnu, c'est faire prendre conscience à tous de l'importance de la place qu'on occupe, c'est préparer la mise à jour ; la mémoire en continu n'est continue que si elle est mise à jour.

La mémoire en continu est un acteur vivant et mesurable de la connaissance des individus et de l'organisation.

- « Ici, la connaissance, c'est le pouvoir, chacun garde l'information pour mieux contrôler les autres et justifier son emploi ; peut-on mettre en place une mémoire en continu ? »

Si **Ardans make** ne résout pas tout, il aide néanmoins à une certaine prise de conscience et à un début d'évolution des mentalités :

- Ardans make** met à plat de manière factuelle les métiers tels qu'ils sont pratiqués en y associant les connaissances nécessaires. Cette mise à plat apaise les tensions principalement issues en fait d'une méconnaissance de la façon réelle de travailler des autres,
- Ardans make** donne. Chacun trouve soudain un accès à de nombreuses informations jusque là plus ou moins difficiles à obtenir,
- Ardans make** incite à une communication basée sur le respect des personnes où chacun est reconnu pour sa contribution.
- Ardans make** est un levier à la croissance d'un savoir-faire collectif et constitue une source de progrès disponible pour l'innovation de l'organisation.

- « J'ai déjà trop de travail, je ne peux pas, en plus, formaliser les connaissances que j'acquière. »

**Ardans make** est extrêmement soucieuse du temps des acteurs. C'est pourquoi **Ardans make** :

- capture les connaissances produites dans le cadre des projets ou affaires,
- fournit des outils de productivité opérationnels,
- propose des missions de consolidation des connaissances où les charges de travail associées sont planifiées.

- « Je ne me sers jamais de l'outil de mémoire en continu, je me suis fabriqué mon propre outil qui est beaucoup mieux et beaucoup plus efficace », ou bien,
- « Je dispose d'un carnet de notes dans lequel je consigne tout ce qui est important à retenir. »

S'inscrire dans une démarche de mémoire en continu n'est pas qu'une question de culture, c'est aussi une question de formation :

- formation à la démarche : **Ardans make** sait incorporer des outils existants performants, les notes intéressantes pour soi le sont probablement pour d'autres, **Ardans make** inclut les acteurs dans la conception de la solution qui sera mise en œuvre,
  - formation à l'utilisation de l'outil support de la mémoire en continu,
  - formation à la formalisation de son propre savoir-faire et à sa valorisation dans le cadre de l'organisation.
- « Je ne peux pas avoir 36 applications ou 36 méthodes pour travailler »

La simplicité du poste de travail est un élément majeur de réussite. **Ardans make** s'attache dans toutes ses étapes : diagnostic, recueil, mise en œuvre et vie, à bien adhérer à la réalité du travail opérationnel et intégrer mémoire en continu et travail opérationnel. **Ardans make** s'attache à :

- prendre en compte les besoins opérationnels dès le départ,
  - s'inscrire dans les démarches qualité et méthodologiques existantes avec les responsables en charge de ces aspects,
  - s'intégrer au poste de travail et aux outils utilisés opérationnellement en relation avec les informaticiens en charge de ces aspects.
- « Le succès est trop important, tout le monde met tout et n'importe quoi dans l'outil de mémoire en continu, le niveau de qualité est très hétérogène »

Le succès doit générer la mise en cohérence. **Ardans make** adresse cette mise en cohérence selon plusieurs dimensions :

- une organisation basée sur le métier opérationnel qui minimise les mauvaises interprétations,
- un rangement des documents réalisé le plus souvent automatiquement à partir du contexte de la tâche en cours,
- la possibilité de faire évoluer la description du métier pour s'adapter à son évolution,
- la formation des utilisateurs,
- la mise en place de missions de coordination et de consolidation des connaissances.

**Le facteur majeur de vie de la mémoire en continu réside dans la valeur ajoutée opérationnelle qu'y trouvent les acteurs au quotidien.**

Afin que tous les acteurs adhèrent à la démarche, **Ardans make** s'attache à proposer un système de capitalisation où l'on reçoit une valeur ajoutée dans le cadre de ses activités opérationnelles.

L'ensemble des étapes de **Ardans make** vise à atteindre cet objectif.

## 5. Les fondations

Les fondations sont les principes sans lesquels il est difficile de rendre vivante une mémoire en continu collective.

### 5.1. L'adhésion appropriation

La mémoire en continu collective demande de partager les connaissances mais aussi un référentiel, un objectif de progrès et un capital à faire fructifier : Un esprit d'équipe pour une organisation. Ce partage implique :

- de respecter la démarche des acteurs afin que la fourniture de connaissance corresponde à une valorisation de l'individu et n'apparaisse pas être un pillage,
- d'être attentif aux besoins des uns et des autres, pour que les connaissances fournies leur soient utiles dans un cadre opérationnel,
- de valoriser la dynamique de formalisation de connaissance dans le temps.

## 5.2. Le référentiel de partage de connaissance

La mémoire en continu collective impose aux individus de se comprendre. Cette compréhension est d'autant facilitée qu'il existe :

- un vocabulaire commun et partagé afin de donner des définitions appropriées, précises et homogènes des termes du métier,
- une structure commune (comme une syntaxe) pour décrire le métier et les connaissances.

## 5.3. L'atelier multi-disciplinaire

La mémoire en continu collective accroît son potentiel de richesse si des individus porteurs de différentes compétences et vues métiers distinctes travaillent ensemble et coopèrent sur les mêmes objets. Cette coopération est facilitée si :

- chaque compétence exprime ses spécificités,
- les objets communs sont vus sous l'angle complémentaire de chaque compétence.

## 5.4. L'organisation distribuée et modulaire

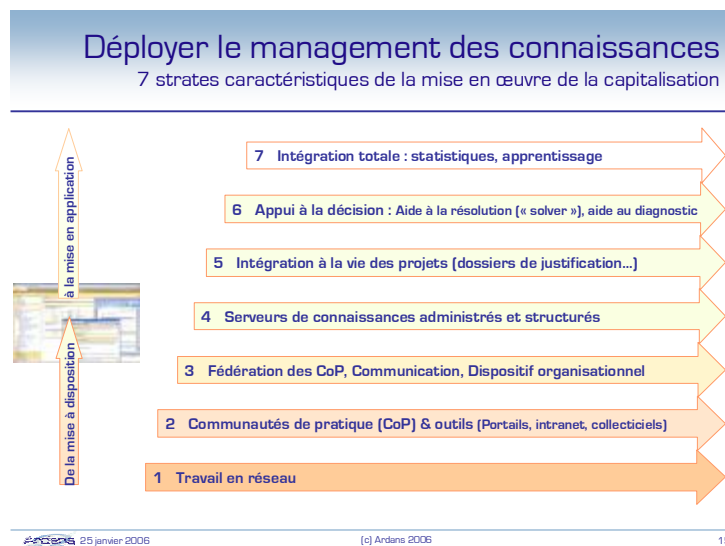
La mémoire en continu collective prend sens et évolue par îlots ou réseaux. Les individus travaillent par groupes d'intérêts. L'organisation de la mémoire en continu collective délivre alors :

- une utilisation et des mises à jour propres à chaque groupe,
- un mode de fonctionnement propre à chaque groupe,
- une consolidation, quand cela est nécessaire, des apports des différents groupes.

Les quatre étapes et fondations du cycle de **Ardans make** constituent les facteurs de réussite d'une mémoire en continu collective vivante, source d'efficacité et d'innovation dans les différentes missions de l'organisation.

## 6. Conclusion

Si l'on considère les étapes et pré-requis nécessaires afin de réussir la mise en œuvre d'une démarche de capitalisation des connaissances dans une organisation, **Ardans make** s'intègre naturellement dans un tel dispositif.



Cette méthode satisfait les acteurs pragmatiques de la mise en place de la gestion des connaissances et intègre les différentes dimensions d'une démarche de capitalisation des connaissances d'une organisation.

## 7. Retour d'expérience et informations complémentaires

Peugeot Citroën Automobiles a été la première organisation à appliquer **Ardans make** dans ses projets de capitalisation de connaissances puis à homologuer et mettre en exploitation pour plus de 500 utilisateurs l'outil **Ardans Knowledge Maker**.

Depuis, Alcatel/SAFT, BOC/Cryostar, Ministère de l'équipement/CETE, SMEH, Di@log services, Orange France, Stago Instruments, VPC Service+, ALTIR, Sol Paysage, Calydia, SUPEX, ont osé...

La méthode **Ardans make** est supportée par l'outil **Ardans Knowledge Maker** depuis mars 2003.

### 7.1. Contact

**Ardans** sas - Consulting & Knowledge Management

« Le Cristal », 2 rue Hélène Boucher, 78286 Guyancourt Cedex - France

Tél. : +33.1.39.30.99.00 - Fax : +33.1.39.30.99.01

Mél : [ardans@ardans.com](mailto:ardans@ardans.com) - web : [www.ardans.com](http://www.ardans.com)

### 7.2. Ardans

Créée le 27 décembre 1999, Ardans est une société de conseil et d'ingénierie spécialisée dans la formalisation des savoir-faire métier et leur implantation au cœur du système d'information des organisations.

Les fondateurs d'Ardans ont partagé des expériences communes de conception et de réalisation de systèmes d'information ou de systèmes à base de connaissance dans les télécoms, l'industrie, les banques, le monde de la santé et les services.

Le siège d'Ardans est basé à Guyancourt dans les Yvelines.

La « **mémoire en continu** » est le nom de l'offre Knowledge Management qu'Ardans préconise avec la méthodologie **Ardans Make** et l'outil support **Ardans Knowledge Maker**.

Les clients d'Ardans sont aujourd'hui aussi bien des très petites entreprises (TPE), des grands industriels que des organismes publics de taille humaine.

### 7.3. Auteurs

Pierre MARIOT & Alain BERGER

Pierre MARIOT (DEA d'informatique et Docteur en Médecine de la Faculté de Nancy) & Alain BERGER

(Docteur en informatique de l'Université Paris 6) travaillent depuis 1985 dans l'élaboration de systèmes à bases de connaissances construits à partir de la formalisation des savoir-faire des experts de l'organisation obtenus via des entretiens, de l'analyse des documents ou des procédures « métier », ou de l'exploitation des données véhiculées par le système d'information.

Pierre MARIOT - [pmariot@ardans.fr](mailto:pmariot@ardans.fr)

Il décide de s'impliquer dès 1985 dans l'utilisation des technologies de l'intelligence artificielle en médecine et rejoint Cognitech qui devient Framentec-Cognitech en 1989.

C'est au cours de cette période qu'il mesure toute la problématique de la formalisation des connaissances et de leur devenir. Les déclinaisons informatiques des recueils de connaissance de l'époque - « systèmes experts » ou « systèmes à base de connaissances » - traversent très difficilement les obstacles liés au changement d'organisation humaine ou informatique.

Les années 1990, sont celles du balbutiement de la gestion des connaissances. Pierre MARIOT travaille alors pour Ingenia qui propose une réflexion et des solutions dans ce sens basées sur la formalisation du savoir-faire et des expériences de l'entreprise.

Pierre MARIOT anime chez Ardans le pôle « Consulting & Knowledge Management » afin d'offrir aux entreprises une solution totalement intégrée du patrimoine connaissance au cœur du système d'information « métier » de l'entreprise, que ce soit via des serveurs de connaissances, via des services décisionnels ou mieux encore via le système d'information de l'entreprise.

Alain BERGER - [aberger@ardans.fr](mailto:aberger@ardans.fr)

Après 15 années d'ingénierie et de conseil dans les innovations appliquées aux systèmes d'information et de la connaissance, il participe à la création d'Ardans dont il est le Directeur Général.

### 7.4. Référence

Ce document a été révisé le 25 janvier 2006 et est référencé AST2006-152 NKM Make v1.2.doc.