

Articles du 3 octobre 2003

Dans cette édition :

1. Responsables des TI dans l'entreprise : Qu'est-ce que vos employés pensent réellement de vous?
2. Le Web sémantique ou quand les données se font intelligentes
3. Apprendre partout et en tout temps grâce aux TI mobiles et sans fil

1. Responsables des TI dans l'entreprise : Qu'est-ce que vos employés pensent réellement de vous? - La réponse à cette question épineuse, pour bien des responsables des TI (CIO), n'est probablement pas celle qu'ils auraient voulu entendre. Le message envoyé par 400 professionnels des TI à leur patron est le suivant : délaissez vos budgets et vos réunions de direction et portez-nous plus d'attention.

Un sondage conduit par CIO Magazine et TopCoder en mai 2003 auprès de 400 professionnels des TI au sujet du responsable de leur direction indique que le niveau de satisfaction envers ce dernier est très bas. Les doléances sont nombreuses : incapacité à créer un esprit d'équipe, manque de leadership, absence de rétroaction positive, manque de connaissances en ce qui concerne les ressources matérielles et humaines nécessaires à la réalisation de projets en TI, insuffisance de l'attention portée aux activités de formation, etc.

Deux principales raisons sont évoquées afin de tenter d'expliquer la mauvaise réputation des responsables des TI auprès de leurs employés.

Premièrement, souvent promus directement du Département des TI, les responsables manquent d'expérience et de formation en gestion. Reste à voir si cette situation ne s'appliquerait pas à d'autres dirigeants comme le directeur de l'exploitation (COO) ou le chef de la direction (CEO). Dix conseils peuvent aider les responsables des TI à devenir de meilleurs gestionnaires :

1. Rencontrer régulièrement les employés;
2. Découvrir ce qui les « allume » de façon individuelle;
3. Créer une équipe pour rassembler les suggestions des employés;
4. Investir dans la formation des employés;
5. Éliminer les obstacles restreignant cette formation;
6. Inviter les hauts dirigeants à venir discuter avec vos employés;
7. S'assurer d'avoir de l'aide du Département des ressources humaines;
8. Suivre une formation en gestion;
9. Recourir aux services d'un conseiller personnel (*personal coach*) afin d'apprendre comment accroître le moral des employés;
- 10 Recourir aux services d'un spécialiste en communication.

Deuxièmement, le contexte économique qui sévit présentement priverait les responsables des TI d'une partie de leur budget et par le fait même, d'une partie de leur pouvoir d'action. Ainsi restreints, ils seraient moins sollicités au sein de l'entreprise en général et moins présents auprès de leur équipe.

Toutefois, le climat économique ne devrait pas servir d'excuse à ces gestionnaires. D'autant plus que dans une telle situation, les responsables des TI devraient concentrer leurs efforts pour être encore plus près de leurs employés. Ces derniers recevront ainsi de la rétroaction sur la qualité de leur travail qui se traduira par une augmentation de la motivation et un meilleur moral au sein de l'équipe.

Pour justement accroître le moral des troupes, différentes actions sont proposées aux responsables des TI : organiser une séance de consolidation d'équipe (*team-building exercise*), demander l'avis des autres pour trouver des solutions pour améliorer l'environnement de travail, organiser des réunions mensuelles pour faire le suivi, etc.

En guise de résumé, les responsables des TI devraient retenir ces quatre conseils clés : surveiller de près le moral des troupes, apprendre à connaître son équipe, prévoir un budget réservé aux activités de formation et, enfin, ne pas oublier d'appeler les ressources humaines à la rescousse quand le besoin s'en fait sentir.

Rédactrice : Caroline Jacob, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Sources : Lauren Gibbons Paul, « What They're Saying About You », CIO Magazine, 15 septembre 2003.

<http://www.cio.com/archive/091503/staffsurvey.html>

Lauren Gibbons Paul, « Management To-Do List », CIO Magazine, 15 septembre 2003.

http://www.cio.com/archive/091503/staffsurvey_sidebar_2.html

Lauren Gibbons Paul, « Morale-Boosting Moves », CIO Magazine, 15 septembre 2003.

http://www.cio.com/archive/091503/staffsurvey_sidebar_4.html

2. Le Web sémantique ou quand les données se font intelligentes - Si le Web tel qu'on le connaît actuellement recèle une mine de contenus, l'intervention humaine est toutefois toujours requise pour les manipuler et en bout de ligne, y dénicher l'information recherchée. Mais rêvons, ne serait-il pas agréable d'avoir plutôt accès à un Web deuxième manière, transformé en un vaste réseau de données « intelligentes » qui pourraient interagir entre elles et à notre insu?

Or un tel rêve pourrait devenir bientôt réalité. Le World Wide Web Consortium (W3C), une organisation d'environ 400 entreprises, organismes gouvernementaux et laboratoires de recherche, travaille en effet depuis quelques années déjà à un projet sur le Web sémantique. Avec Tim Berners-Lee en tête, un scientifique britannique par ailleurs inventeur du Web, le W3C vise ainsi à développer des technologies destinées à attacher aux données existantes de l'information qui rend compte des diverses relations sémantiques qu'elles sous-tendent ou, en clair, du contexte dans lequel elles doivent être interprétées. L'une des technologies à la base du Web sémantique est le Resource Description Framework (RDF). S'appuyant sur le populaire langage XML, le RDF est utilisé pour décrire et coder, de façon tout à fait transparente pour les humains, les relations établies entre les données.

Le plus beau de l'affaire : l'information ainsi « enrichie » deviendrait directement manipulable et compréhensible par des applications informatiques. Pour Berners-Lee, il

tombe en effet sous le sens que le Web n'atteindra son plein potentiel que lorsque les contenus qu'il véhicule auront ainsi été transformés et rendus « intelligents ».

Dans une telle optique, les recherches menées sur le Web seraient nettement plus efficaces, puisque les navigateurs repéreraient non seulement les mots clés recherchés mais aussi, selon le contexte dans lequel ils doivent être compris, les différents concepts leur étant associés. S'évitant des heures de butinage, les consommateurs en ligne parviendraient par exemple à conduire des recherches de produits et de services plus ciblées.

Mais il y a un hic et du chemin demeure à parcourir. Les technologies qui supportent le Web sémantique sont en effet nettement plus faciles à développer pour un domaine d'activité spécialisé. La mise au jour du réseau sémantique d'un concept nécessite ainsi le développement d'une ontologie, c'est-à-dire la création d'un dictionnaire qui définit de façon formelle les interrelations entre différents termes d'un domaine. Or la vocation généraliste du Web requérait une ontologie gigantesque, elle-même généraliste, ou encore que des liens soient établis entre différentes ontologies spécialisées. Rien de moins donc, on le conçoit aisément, qu'un travail de Titan.

Bien que beaucoup de temps et d'argent devront certainement être consentis à leur développement, les technologies associées au Web sémantique demeurent certainement des plus prometteuses. Et si les organisations qui opteront pour leur utilisation en retireront certainement de grands bénéfices, elles devront cependant avoir les moyens de transformer les masses de données qu'elles génèrent en information intelligente.

Rédactrice : Catherine Lamy, analyste-conseil en veille stratégique, CEFRIO

Sources :

Danny Bradbury, « The search for "smart data" pays off », Financial Post, 29 septembre 2003 (page consultée le 30 septembre 2003)

<http://www.canada.com/technology/story.html?id=A139ACE4-7816-4178-9646-8F96575649B1>

Site du World Wide Web Consortium (W3C) (page consultée le 30 septembre 2003)

<http://www.w3.org/>

Tim Berners-Lee, James Hendler et Ora Lassila, « The Semantic Web : A new form of Web content that is meaningful to computers will unleash a revolution of new possibilities », Scientific American.com, mai 2001 (page consultée le 30 septembre 2003)

<http://www.scientificamerican.com/article.cfm?articleID=00048144-10D2-1C70-84A9809EC588EF21&catID=2>

3. Apprendre partout et en tout temps grâce aux TI mobiles et sans fil – Apprendre par Internet permet une flexibilité dans l'horaire et le lieu des cours; offre des opportunités de collaboration entre apprenants; ouvre à de multiples sources d'information et outils d'apprentissage interactifs. Mais encore faut-il se brancher à Internet, que le service soit disponible dans sa région et qu'une borne Internet soit à notre disposition au moment voulu. Voilà des limites que repoussent les technologies mobiles et sans fil.

Le Beaufort County Community College, collège situé en Caroline du Nord, a tiré profit de ces nouvelles technologies en voulant offrir des cours en ligne à ses étudiants habitant une région non desservie par les fournisseurs Internet. Depuis trois ans, une camionnette munie d'une antenne et d'un réseau Ethernet sans fil distribue la connexion Internet qu'elle reçoit

par satellite à des ordinateurs portables situés dans des locaux du village. Cette camionnette parcourt la région selon l'horaire des cours et les lieux où se déroulent les activités de formation. À l'intérieur de la camionnette, numériseurs à balayage (scanner), imprimantes, caméras et autres périphériques sont mis à la disposition des apprenants. Cette initiative évite aux étudiants de parcourir les cinquante kilomètres qui les séparent du collège pour un suivre un cours qui ne dure que quelques heures. Et ce n'est ici qu'une des applications possibles de l'alliage entre TI mobiles et sans fil.

Ce qui semble aujourd'hui relever de l'anecdote ou de l'exception pourra sans doute demain devenir une réalité. Ordinateurs portables, assistants numériques personnels, tablettes PC : toute une gamme de gadgets technologiques mobiles de formats et de puissance variés deviennent maintenant accessibles sur le marché, et ce, à prix abordable. Qui plus est, les réseaux locaux de type Ethernet à accès sans fil (*WiFi*), comme celui utilisé par le Beaufort Community College, permettent à des ordinateurs situés dans un rayon d'environ un kilomètre d'obtenir des débits pouvant atteindre 2 mégabits par seconde dans une bande de fréquences de 2,4 gigahertz.

Un engouement croissant des Canadiens pour ces TI a d'ailleurs été observé par Decima Research et Decima Publishing¹. Leur récente enquête révèle que :

- Plus de la moitié des adultes canadiens (55 %) possèdent ou utilisent un appareil sans fil, qu'il s'agisse d'un téléphone cellulaire, un téléavertisseur, un assistant personnel numérique (ex. : PalmPilot) ou autres.
- 17 % des usagers ou propriétaires de cellulaires et près de la moitié des utilisateurs ou détenteurs d'assistants numériques personnels utilisent leur appareil pour se rendre sur Internet.

Les technologies mobiles alliées à un accès Internet sans fil s'avèrent un autre pas dans la révolution de la façon d'apprendre, et ce, tant pour le travailleur en formation continue, l'étudiant au postsecondaire que pour l'écolier. Si elles offrent maints avantages, elles requièrent par contre temps, argent et expertise. Avant de se lancer dans cette aventure, il faut donc d'abord déterminer si ces technologies offrent une réelle valeur ajoutée par rapport aux autres technologies moins coûteuses et plus abordables.

Rédactrice : Isabelle Vachon, analyste-conseil, CEFRIO

Sources :

Harvey Singh, 8 septembre 2003, "Leveraging Mobile and Wireless Internet", *Learning Circuits*.

<http://www.learningcircuits.org/2003/sep2003/singh.htm>

Vicki Lee Parker, 24 septembre 2003, "Web classes delivered to the hinterlands", *News Observer*.

<http://www.news-observer.com/business/v-print/story/2892461p-2664474c.html>

Decima Research et Decima Publishing, juin 2003, UnWired 'Net: Consumer Attitudes on the Wireless Internet Using Personal Wireless Devices, sommaire exécutif.

<http://www.decima.ca/publishing/reports/wirelessnet.asp?Action=summary>

Yukari Iwatani, 22 avril 2003, "Schools Look to Wireless to Boost Learning", *iWon*.

<http://www.cwru.edu/its/strategic/Schools%20Look%20to%20Wireless%20to%20Boost%20Learning%204-22-03.htm>

¹ Fiche Infomètre disponible sur cette étude : « Accéder à Internet grâce aux technologies sans fil : un phénomène encore nouveau pour les Canadiens »
[<http://www.infometre.cefrio.qc.ca/fiches/fiche627.asp>
], 4 juillet 2003.

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : http://www.cefrio.qc.ca/pub_bul.cfm

Reproduction: les nouvelles du bulletin SISTech peuvent être reproduites à des fins non commerciales à la condition expresse d'indiquer la mention suivante: Bulletin SISTech, CEFRIO et de créer un hyperlien à l'adresse : <http://www.infometre.cefrio.qc.ca>