

**République Algérienne Démocratique et Populaire**  
**Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique**  
**Université M'hamed Bougara – Boumerdes**



**Faculté des Sciences**  
**Département d'Informatique**  
**Laboratoire d'Informatique Fondamentale et Appliquée**

**Mémoire**

**Pour l'obtention du diplôme de**

**Magister en Informatique**  
**Option : Informatique Fondamentale**

**Présenté et soutenu publiquement par**

**BEGGAR Inès**

---

---

**Thème :**

**Cadre référentiel pour la construction  
d'une mémoire d'entreprise  
pour le management des connaissances**

---

---

**JURY**

<b>M. Mohamed Mezghiche</b>	<b>Professeur</b>	<b>UMBB</b>	<b>Président</b>
<b>M. Mohamed Ahmed Nacer</b>	<b>Professeur</b>	<b>USTHB</b>	<b>Examineur</b>
<b>Mme. Aïcha Aissani</b>	<b>Professeur</b>	<b>USTHB</b>	<b>Examineur</b>
<b>Mme. Zaïa Alimazighi</b>	<b>Maître de Conférence</b>	<b>USTHB</b>	<b>Promoteur</b>

**ANNEE -2006/2007-**

## ملخص المذكرة

تشتمل هذه المذكرة على محصلة للأعمال المتعلقة بمصطلح "مذكرات المؤسسات". كما تتطرق إلى تفصيل الطرق الأساسية لتحصيل المعارف التي تصبو إلى تحليل أنظمة معلومات المؤسسات و إنشاء مذكرات المنظمات.

بالإضافة إلى ما قد سبق فهي تطرح مبادئ تصميم مذكرات المؤسسات عن طريق إقحامها في " إجراءات النوعية " و التي تؤدي إلى قيام نظام إدارة النوعية المصادق عليه طباقا لمراجع المقاييس العالمية في طبعتها 2000 مع التذكير أن د ر ISO9001 ، هذه الأخيرة تعتبر من مبادئ مذكرات المنظمات.

أما فيما يخص الوسائل المستعملة فان الحلول التجارية (التكنولوجيا الحديثة) مطروحة على العموم في الباب الثالث لهذه المذكرة

زيادة على استعراضنا لمختلف الفصول فإننا نحاول معالجة و بصفة ملموسة إشكالية وضع قيد الاستغلال مذكرة مؤسسة

- **Brown & Root- Condor**

أخيرا. ننهي هذا البحث بملخص شامل لمختلف أبوابه مع توجيهات تفتح آفاق علمية جديدة.

## الكلمات الجوهرية

مذكرات المؤسسات . تحصيل المعارف . النوعية . الإجراءات .

## Abstract

The thesis represents a first stage of work relevant to corporate memories.

The thesis gives details namely of the principal methodologies of knowledge capitalization aiming at corporate knowledge system analysis and organizational corporate memories.

Moreover, corporate memory construction principles are looked at through company commitment to quality achievement leading to the implementation of a certified quality management system in conformance with ISO 9001 2000 version standards. Processes and treated knowledge are at the heart of organizational memories.

Concerning the tools, commercial solutions (new technologies) are being presented

Lastly, through presentation of various works, a real problem is tackled which is Brown & Root-Condor memory installation

In conclusion, a summary and future direction is exposed.

### **Key Words :**

Corporate memories, knowledge capitalization, Quality, step.

## Résumé

Ce mémoire entreprend un premier état de l'art sur les travaux relevant du concept des mémoires d'entreprise. Il détaille notamment les principales méthodologies de capitalisation des connaissances ayant pour but l'analyse des systèmes de connaissances d'entreprise et la création de mémoires organisationnelles.

Ce rapport expose également les principes de construction de mémoires d'entreprise par l'engagement de cette dernière dans une démarche qualité qui aboutira à la mise en place d'un système de management de la qualité certifié conforme au référentiel de la norme internationale ISO 9001 version 2000. Les processus et connaissances manipulés sont en effet au cœur des mémoires organisationnelles.

Au niveau des outils, des solutions commerciales (nouvelles technologies) sont présentées de manière générale.

En fin, au travers de la présentation de ces différents chapitres ce rapport essaiera d'aborder la problématique concrète de mise en place de la mémoire de Brown & Root-Condor.

Pour conclure, un bilan est dressé et des orientations futures sont exposées.

### **Mots Clés :**

Mémoire d'entreprise, capitalisation des connaissances, qualité, démarche.

# TABLE DES MATIERES

RESUME

REMERCIEMENTS

TABLE DES MATIERES.....	1
TABLE DES FIGURES.....	9
LISTE DES TABLEAUX.....	9
INTRODUCTION GENERALE .....	10
I.    Contexte de recherche .....	11
II.   Problématique de recherche.....	11
III.  Organisation du mémoire.....	12
<b>PREMIERE PARTIE : « L'ETAT DE L'ART ».....</b>	<b>13</b>
<b>CHAPITRE 1 : LA MEMOIRE D'ENTREPRISE.....</b>	<b>15</b>
I.    Introduction .....	16
II.   Historique et définitions de mémoire d'entreprise.....	17
III.  Les attributs de mémoire d'entreprise.....	18
IV.   Besoins industriels en mémoire d'entreprise.....	18
V.    La matière première d'une mémoire d'entreprise : La connaissance .....	19
V.1.  Les définitions de la connaissance .....	19
V.2.  Classification des connaissances dans l'entreprise.....	20
V.3.  Les modes de conversion des connaissances : la spirale du savoir .....	23
VI.   Caractéristiques d'une mémoire d'entreprise .....	24
VII.  Typologies des mémoires d'entreprise .....	25
VIII. Mémoire collective vs somme des mémoires individuelles.....	27
IX.   Différentes tâches .....	27
X.    Différentes exigences.....	27
XI.   Les approches de la mémoire organisationnelle .....	28
XI.1.  L'approche « contenu » : une vision matérielle et statique de la mémoire organisationnelle .....	28
XI.2.  L'approche « processus » : une perspective dynamique de la mémoire organisationnelle .....	28
XI.3.  Discussion .....	29
XII.  Synthèse sur les mémoires d'entreprise.....	29
XIII. Conclusion sur les mémoires d'entreprise .....	30
<b>CHAPITRE 2 : CONSTRUCTION DE MEMOIRES D'ENTREPRISE.....</b>	<b>31</b>
I.    Introduction .....	32
II.   La capitalisation des connaissances.....	33
II.1.  Introduction .....	33
II.2.  Définition .....	33
II.3.  L'émergence du concept de capitalisation des connaissances.....	33
II.4.  Le processus de capitalisation des connaissances .....	34
II.5.  Représentation des connaissances en phase de préservation du cycle de capitalisation.....	36
II.6.  Les dimensions de la capitalisation des connaissances .....	37
II.7.  Conclusion .....	38
III.  Matérialisation des Mémoires d'Entreprises .....	39
III.1.  Introduction.....	39
III.2.  Les formes de mise en œuvre d'une mémoire d'entreprise.....	39
III.3.  Conclusion : .....	43
IV.   Méthodes et Modèles pour la construction de la mémoire d'entreprise.....	44
IV.1.  Introduction.....	44

IV.2.	Méthodes de capitalisation des connaissances .....	45
IV.3.	Synthèse sur les méthodes et modèles.....	59
V.	<i>Conclusion</i> .....	62
<b>DEUXIEME PARTIE : « UN GUIDE PRATIQUE DE CONSTRUCTION .....</b>		<b>63</b>
<b>D'UNE MEMOIRE D'ENTREPRISE » .....</b>		<b>63</b>
<b>CHAPITRE 3 : LE GUIDE PROPOSE .....</b>		<b>65</b>
I.	<i>Le Projet Mémoire d'Entreprise</i> .....	66
I.1.	Introduction .....	66
I.2.	Les approches de conduite de Projet .....	67
II.	<i>La démarche Qualité</i> .....	69
II.1.	Introduction .....	69
II.2.	Le Systèmes de management de la qualité certifié conforme au référentiel de la norme internationale ISO 9001 version 2000.....	69
II.3.	Les étapes de mise en œuvre d'un système de management de la qualité.....	70
II.4.	Faire de la norme une alliée .....	70
II.5.	L'approche Processus.....	70
II.6.	Le document : élément capital d'une démarche qualité.....	72
III.	<i>La gestion des connaissances : un processus complexe</i> .....	73
IV.	<i>La démarche qualité comme prémisses aux processus de gestion des connaissances (Démarche de construction de Mémoire d'Entreprise)</i> .....	74
IV.1.	Introduction.....	74
IV.2.	Des objectifs identiques .....	74
IV.3.	Un fonctionnement similaire.....	75
IV.4.	Conclusion .....	77
V.	<i>Les systèmes d'information</i> .....	78
V.1.	Les Enjeux de la conduite de projet .....	78
V.2.	Un projet dans le contexte " systèmes d'information " .....	78
VI.	<i>Les technologies de l'information et de la communication NTIC</i> .....	79
VI.1.	Les outils du marché .....	79
VI.2.	Le portail .....	79
VI.3.	Le travail collaboratif.....	79
VI.4.	La recherche d'information .....	80
VI.5.	La gestion documentaire .....	80
VI.6.	L'expertise .....	80
VI.7.	Conclusion .....	80
<b>CHAPITRE 4 : CAS PRATIQUE « BROWN &amp; ROOT- CONDOR ».....</b>		<b>81</b>
I.	<i>Introduction</i> .....	82
II.	<i>Méthodologie de travail &amp; contexte d'étude</i> .....	83
II.1.	Méthodologie de travail .....	83
II.2.	Le contexte de l'étude .....	83
II.3.	L'approche de conduite de Projet.....	84
III.	<i>Application du guide de construction de mémoire d'entreprise proposé</i> .....	85
III.1.	Le Projet SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ).....	85
III.2.	Le Projet GIMS (Global Information Management System) de B&R-C .....	89
III.3.	Les outils utilisés par B&R-C .....	91
IV.	<i>Conclusion</i> .....	95
<b>CHAPITRE 5 : BILAN ET PERSPECTIVES .....</b>		<b>96</b>
I.	<i>Bilan</i> .....	97
II.	<i>Perspectives et voies de recherche</i> .....	99
III.	<i>Conclusion Générale</i> .....	100
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>		<b>101</b>
<b>ANNEXE.....</b>		<b>109</b>