

Le management des connaissances

Management des connaissances

- Ensemble des méthodes et techniques permettant de gérer les savoirs et les savoir-faire au sein de l'entreprise
- Donnée → Un fait brut qui résulte d'une observation neutre, d'une mesure effectuée par un instrument
- Information → Ensemble de données organisées véhiculant un message
- Connaissance → Information reconnue comme valide et qui a pris de la valeur
→ Lorsque elle est utilisée à bon escient dans un contexte donné elle devient une compétence

Enjeux

- Au niveau stratégique
 - Contribuer à créer et à conserver un avantage concurrentiel
 - Maîtriser parfaitement le métier de l'entreprise, fondement de toute stratégie de spécialisation
 - Pérenniser l'entreprise par la transmission de l'expérience acquise aux successeurs
- Au niveau opérationnel
 - Permet de ne pas répéter les mêmes erreurs et de ne pas "réinventer la roue" à chaque fois
 - Une meilleure indépendance en cas de départ de salariés

Modalités de la gestion des connaissances

- Repérer → Il s'agit de repérer les experts et identifier les connaissances clés tacites et explicites nécessaires à l'entreprise
- Capitaliser → Les connaissances clés doivent être enregistrées afin de ne pas disparaître
- Transférer → Le transfert des connaissances peut se faire
 - de manière directe (l'apprenant observe l'expert)
 - ou indirecte (l'apprenant s'appuie sur des savoirs retranscrits)
- Actualiser
 - Les savoirs doivent être régénérés en permanence car ils peuvent devenir rapidement obsolètes
 - L'entreprise doit donc tenir à jour ses connaissances

Outils de la gestion des connaissances

- Outils de communication → Mail, Chat, Visioconférence ...
- Outils de diffusion de l'information → Intranet, Listes de diffusion, FAQ, Wiki...
- Outils d'archivage → Datawarehouse, Bases de données, GED, Datamining...
- Outils de travail collaboratif → Groupware, Forums, Workfow...

Contraintes de la gestion des connaissances

- Codification
 - Les connaissances explicites peuvent être facilement structurées et codifiées grâce aux TIC
 - En revanche, il est plus difficile de rendre utilisables des connaissances tacites dans un langage compréhensible par tous
- Transmission → Certains salariés détenteurs de connaissances auront l'impression de perdre leur pouvoir
- Coût → La mise en place de la gestion des connaissances a un coût et il est difficile de mesurer les gains générés par cette activité