Introduction

Autor(en): **Madinier, Hélène**

Objekttyp: **Preface**

Zeitschrift: **Revue économique et sociale : bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales**

Band (Jahr): **63 (2005)**

Heft 1: **KM : partager pour gagner! ; Economie d'entreprise et capital humain (I) ; Compétition contre hominisation : Garelli - Jacquard : 1 - 1**

PDF erstellt am: **25.05.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

INTRODUCTION

Hélène MADINIER
HEG Haute école de gestion de Genève
helene.madinier@hesge.ch

1. Introduction

Le 30 septembre 2004 s'est tenu à la Haute Ecole de gestion de Genève un symposium sur la gestion des connaissances (ou knowledge management, abrégé KM), qui a rassemblé un peu plus de 100 participants, représentant des PME, des associations et organismes à but non lucratif, des grandes entreprises, et des administrations cantonales et communales.

Ce colloque, intitulé «Le KM: partager pour gagner», avait notamment pour objectifs de familiariser les milieux économiques avec la notion de partage des connaissances, encore peu implantée en Suisse romande, mais qui fait preuve d'un engouement croissant depuis environ une décennie.

Pourquoi partager des connaissances? Comment favoriser cette création et ce partage? Quels sont les modèles à suivre, les écueils à éviter, avec quels outils, quels modes d'organisation? Quels sont les liens avec la veille, les réseaux? Quels sont les métiers les plus concernés?

Telles étaient les questions auxquelles l'ensemble des interventions a tenté de répondre.

Le programme comportait une séance en plénière et des sessions parallèles, ce qui permettait à la fois de refléter la diversité des expériences, méthodes, formes et outils du KM, et d'offrir ainsi un plus grand choix aux participants.

Les sessions portaient respectivement sur les pratiques du KM, le management, les réseaux/communautés et les outils du KM.

On a rassemblé ici les articles rédigés à partir de 7 interventions au colloque.

On trouvera sur le site de la HEG de Genève les titres et supports de toutes les interventions.[1]

2. La gestion des connaissances

Avant de présenter les diverses contributions, il convient de définir en quelques mots de quoi on parle. Qu'est-ce que le Knowledge management?

Il en existe des dizaines de définitions, mais celle-ci paraît la plus complète:

«Il s'agit d'un ensemble de modes d'organisation et de technologies visant à créer, collecter, organiser, stocker, diffuser, partager, utiliser et transférer la connaissance dans l'entreprise. Cette connaissance est matérialisée par des documents internes et externes, mais aussi sous forme de capital intellectuel et d'expérience détenus par les collaborateurs ou les experts du domaine» (définition du CIGREF, 2000).

On peut identifier plusieurs dimensions du KM dans cette définition:

- une concernant l'organisation, les processus
- une concernant les outils, technologies
- une concernant les connaissances qui sont doubles: d'une part les connaissances explicites, représentées par les documents et informations de l'entreprise, de l'autre les connaissances tacites, indissociables des personnes, des collaborateurs, puisqu'il s'agit de leurs savoir-faire et expériences.

Partant, un projet de gestion des connaissances concerne plusieurs types de métiers, dont ceux-ci:

- les spécialistes du management
- les cogniticiens
- les gestionnaires d'information
- les informaticiens.

On voit aussi que les réalisations concrètes de gestion des connaissances peuvent être polymorphes. Elles pourront concerner aussi bien la mise en place de réseaux internes de partage de documents (Intranets), que la création de communautés favorisant une meilleure formation, ou encore l'instauration d'une gestion collective des compétences.

Quelques exemples:

- La capitalisation ou la mémoire d'entreprise et l'échange de meilleures pratiques. Chez Renault, chez Xerox, on a créé des bases de résolution de problèmes à partir de retours d'expériences.
- Des bases de partage de documents stratégiques, d'Intranets, de portails d'entreprise.

- Des communautés de pratiques d'experts pour échanger ses pratiques, ses connaissances, et se former (cf. la Banque Mondiale).
- Une meilleure exploitation de brevets, donc du capital intellectuel, qui peut générer des économies importantes (cf. Dow Chemicals).

Toutes ces formes de Knowledge Management auront pour effet de stimuler l'innovation et la motivation, ce qui accroîtra ainsi les performances de l'organisation.

Elles favoriseront aussi la diminution de la bureaucratie et la réduction des coûts de fonctionnement, ce qui permettra également une meilleure compétitivité.

3. Les interventions

Pourquoi faire du Knowledge management? Quels sont ses fondements, pratiques et théoriques? Est-ce nouveau? Et quelles sont les différences culturelles dans l'approche du KM?

Ce sont les questions auxquelles Jean-Yves Prax, expert international en KM, apporte des éléments de réponse dans son article.

Pour qu'il y ait véritablement partage des connaissances, il faut un management approprié, différent de ce que l'on connaît traditionnellement; c'est ce que décrit Paul Vandenbroeck, consultant spécialisé en ressources humaines, dans son article: c'est le modèle de l'entreprise apprenante.

Quelles sont les fonctions actuelles les plus aptes à gérer un projet de gestion des connaissances? Quels sont les métiers concernés?

A partir d'études de cas et de pratiques de cabinets internationaux, la soussignée, professeure HES en information documentaire à la HEG, indique les fonctions les plus courantes et les compétences requises pour mener et faire vivre le partage des connaissances.

La gestion des connaissances permet non seulement à une organisation d'innover davantage, mais également de mieux communiquer et de retrouver sa cohérence interne: c'est alors un outil de résolutions de problèmes, comme le démontrent André Boder, consultant et docteur en psychologie cognitive, et Stéphanie Ferrolliet; le KM permet notamment à telle PME de changer de culture, pour être davantage à l'écoute de ses clients, à telle autre de résoudre le clivage existant entre les départements Qualité et R&D et de gagner ainsi en efficience, et de façon générale, génère une meilleure communication dans l'entreprise.

Le partage des connaissances, c'est aussi des échanges avec des partenaires externes à l'entreprise, partenaires qui constituent son réseau.

L'importance des réseaux et leur contribution à la réussite économique sont des points

développés par Geneviève Morand, responsable de Rezonance, entreprise organisatrice des «First Tuesday».

Dans le même ordre d'idées, le partage des connaissances concerne aussi le partage de tout type d'informations externes utiles à l'organisation; la veille stratégique est une démarche permettant d'identifier les informations stratégiques utiles à l'entreprise. Evelyne Deferr, professeure HES en information documentaire à la HEG détaille les enseignements de son projet de recherche exploratoire de veille, mené avec 6 PME de Suisse romande, en 2003-2004.

Enfin, avec quels outils informatiques pratiquer le partage?

L'article de Patrick Quinlan et Gilles Brentini, professeurs HES en informatique de gestion à la HEG, fait le point sur les types d'outils informatiques permettant le partage des connaissances, en les sériant par phase du KM: création/acquisition, organisation/diffusion, et exploitation, en donnant une place privilégiée aux logiciels libres.

4. Les perspectives

Suite à ce colloque, plusieurs acteurs économiques intéressés ont pris contact avec la HEG de Genève, qui développe, depuis quelque temps, avec ses partenaires de la HES-SO, un pôle de spécialisation sur le knowledge management: dispense d'un enseignement, et dépôts de projets de recherche.

Il est prévu qu'elle contribue, au cours de l'année 2005, à la mise sur pied d'une communauté d'intérêt sur la gestion des connaissances en Suisse romande.

NOTES

1 http://campus.hesge.ch/symposiumkm/telechargement_skm.asp