

Introduction

Ce livre s'adresse à toute personne qui, à un moment, a voulu, veut ou voudra être partie prenante du partage des connaissances et des savoirs de son entreprise.

L'objectif principal que je me donne est de vous présenter de manière concrète et utile comment identifier et exploiter les facteurs clé de réussite.

Les actifs stratégiques les plus importants pour l'entreprise sont immatériels. Ils sont essentiellement composés de savoirs. Ils représentent des leviers de performance pour l'entreprise.

La réévaluation permanente de la position stratégique de l'entreprise est la condition indispensable pour composer dans chaque situation l'architecture des actifs la plus pertinente (positionnement stratégique dynamique).

Ce n'est pas la détention, mais le partage de connaissance qui est créateur de valeur pour l'entreprise, comme disait Socrate (-470 à -399) « Le savoir est la seule matière qui s'accroît par le partage ».

La mise en place d'une philosophie Knowledge Management nécessite une vision dans un système de référence avec les axes (espace, temps et socioculturel) et avec une démarche « start small, think big and build quickly ».

Chapitre 1

En quoi consiste le Knowledge Management et à quoi sert-il ?

Normalement le Knowledge Management répond à une nécessité, celle de rendre l'entreprise plus compétitive, plus réactive, de réduire le laps de temps entre l'idée, l'innovation, la réalisation du produit et des services ainsi que leur cycle de vie sur le marché.

L'origine du Knowledge Management découle aussi de plusieurs constats :

- sensation de réinventer la roue à chaque situation ;
- situation de blocage suite au départ d'un collaborateur « clé » (changement d'entreprise, retraite, congés, etc.), que j'appellerai nœud de connaissances ;
- impuissance devant la longueur des délais dans la prise de décision au niveau hiérarchique ou administratif ;
- difficultés de communication ou de rassemblement de tous les interlocuteurs d'un même projet ;
- difficultés de convergence des compétences autour d'un nouveau projet ;
- difficultés d'accéder au bon interlocuteur...

Le Knowledge Management n'est pas une solution miracle mais c'est devenu une nécessité pour les entreprises d'aujourd'hui, surtout pour celles qui voudront continuer à rester dans la course... demain.

Par voie de conséquence, la Connaissance devient le facteur de développement et de succès le plus important pour les entreprises...

Comme discipline, il puise ses origines dans les principes de l'organisation apprenante, de l'information, de la donnée et de la systémique, pour avoir de nos jours une place reconnue parmi les sciences de gestion de l'économie d'entreprise (voir dans la webographie Master DMKM <http://www.em-dmkm.eu>).

De façon générale les études indiquent que les entreprises ayant mis sur pied des initiatives en gestion des connaissances ont une meilleure performance globale que leurs concurrents, un rythme d'introduction d'innovations de produits et de procédés plus élevé, une plus grande proportion du volume d'affaires générée par les nouveaux produits et une plus grande réactivité par rapport au marché.

En quelque sorte c'est compréhensible. Le partage réfléchi et industrialisé de l'information permet d'éviter les écueils :

- apprendre tardivement que votre collaborateur piétine depuis trois semaines sur un dossier et qu'il est dans la limite de ses compétences pour avancer, quand vous, avec un simple coup de fil, pouvez débloquer la situation ;
- intervenir d'une manière intempestive dans le déroulement d'un processus en entraînant la démotivation des équipes ;
- gérer d'une manière aléatoire l'affectation des tâches à des ressources (éviter les erreurs de casting).

Présentation théorique des concepts, termes, démarche, méthodologie

L'entreprise reste un miracle de la vie car l'évolution continue et rapide de la société ces 50 dernières années a contribué au développement de son incroyable capacité à s'organiser pour atteindre des objectifs smart¹.

Un des principes fondateurs de l'entreprise est la création d'emplois.

Les personnes qui les occupent, par leur implication au quotidien, participent à son enrichissement continu qui assure sa croissance.

Sa pérennité est dépendante du lancement des nouvelles activités.

1. Tout objectif doit être smart (Spécifique, Mesurable, Ambitieux et atteignable, Réaliste et inscrit dans le Temps).

Avec un souci permanent de création de valeur ajoutée, dans chaque organisation nous retrouvons une cellule de veille qui, en coordination avec le service de Recherche et Développement a comme tâche stratégique la proposition des orientations auprès de la Direction Générale.

Ces orientations se traduiront par des directives, qui à leur tour, donneront naissance aux projets d'entreprise avec une diffusion et un déploiement dans son intégralité.

Tel un organisme vivant, l'entreprise a trouvé le bon fonctionnement, qui lui permet de s'adapter sur un marché dynamique, complexe, sensible et toujours évolutif.

Quand nous parlons « nouvelles activités » nous pensons immédiatement à de « nouvelles embauches ».

Cette chaîne de valeurs est le moteur nécessaire à la propulsion du cercle vertueux de l'innovation et de la compétitivité.

Rappelons d'abord les notions de base. La revisite de ces termes simples, peut-être même tombés en désuétude dans cette période de crise, permettra de bâtir un langage partagé tout au long des prochains chapitres.

C'est la raison pour laquelle j'aborderai, plus loin, les concepts suivants :

- donnée ;
- information ;
- connaissance ;
- formalisation et documentation pour une mise à disposition des collègues de travail ;
- patrimoine des connaissances (certificats, labels, brevets) ;
- capital des savoirs (faire, être, devenir).

Ils ouvriront des pistes de réflexion concernant les pratiques appliquées mécaniquement au quotidien et le besoin d'en intégrer des nouvelles et donc de faire évoluer les grilles d'analyse interne :

- par quelle modélisation interventionniste ou naturelle existent-elles ?
- par quelles actions sont-elles actuellement évaluées et pourront-elles évoluer ?