

Vers un nouvel écosystème de gestion du savoir

Édition De Boeck Supérieur

Jean-Pierre BOUCHEZ, *Président de Planet S@voir, chercheur associé au Laboratoire Larequoi, Université de Versailles*



Nous avons observé et analysé attentivement dans cet ouvrage, les pratiques collaboratives déployées dans une trentaine de grands groupes français. Cette démarche a été complétée par une dizaine d'entretiens avec des éditeurs et des dirigeants de cabinets de conseil, ainsi qu'avec des experts. En voici une synthèse.

Les deux versants de la gestion du savoir autour de la structuration et la socialisation.

Le premier versant, associé au Knowledge Management, se réfère à une démarche de structuration des savoirs souvent de nature formels et explicites, tels des standards, des modes opératoires, des référentiels techniques, des process qui se présentent souvent sous la forme de documents ou de schémas. Ils sont stockés et actualisés au sein de bases de données de manière à permettre leur consultation et leur usage. Le second versant, plus attaché à la collaboration comme forme interactive de gestion des savoirs et des pratiques, se déploie autour des réseaux sociaux d'entreprise, au sein des communautés de pratique. Les partages de contenus privilégient plutôt les vidéos, les images, les « belles histoires »... Les liens et les échanges l'emportent ici sur les seuls biens capitalisés.

Vers un nouvel écosystème collaboratif de gestion du savoir.

Les entreprises les plus en pointe ont ainsi saisi tout l'intérêt de combiner ces deux versants. Ce nouvel écosystème se construit sur la base d'une dynamique qui consiste donc à les articuler en utilisant leurs atouts respectifs, de manière à réduire utilement leur limites. Ainsi le versant de la capitalisation et du Knowledge Management qui a souvent réussi à disposer de base de données structurées pour gérer des

“Nous entrons durablement dans l'ère de la grande transformation digitale des entreprises conduisant à revisiter profondément les pratiques collaboratives ainsi que la gestion du savoir.”

contenus, tend à s'ouvrir vers plus de collaboration, au-delà des seuls « sachants », à travers l'enrichissement participatif des contenus. Cette ouverture se réalisant précisément à travers une socialisation des échanges autour de communautés de pratique. Inversement, le versant de la collaboration doit pour sa part être à même de mieux structurer ces contenus pour éviter un risque d'infobésité en effectuant un travail de curation pour en faciliter leur réutilisation et éviter qu'ils soient simplement « flottants » ou fragmentés. Naturellement le déploiement de cet écosystème devra tenir compte de plusieurs variables importantes spécifiques aux organisations comme par exemple : la valeur associée aux apports stratégiques du savoir, la confiance dans la collaboration, la maturité numérique, le style de management, et bien sur l'implication non incantatoire des dirigeants... |

Pour en savoir plus :
www.jeanpierrebouchez.com