



GESTION DES CONNAISSANCES = SAVOIR IMPLICITE ET EXPLICITE

La gestion des connaissances, qu'est-ce que c'est?

Toute entreprise a un champ de connaissances spécifiques, grâce auquel elle est à même de concevoir, de produire et de commercialiser ses produits ou services.

La gestion des connaissances va se charger de transcrire, capitaliser et transmettre les connaissances, non seulement documentaires mais aussi celles des employés. Il s'agit de diffuser le savoir-faire et d'améliorer ainsi la performance de l'entreprise. La gestion des connaissances améliore la gestion des ressources humaines car on arrive à identifier les compétences collectives de l'entreprise.

Il y a deux grands types de connaissances: „

- 7 Connaissances implicites: La connaissance peut être innée donc détenue par les employés, les experts, ... et non transcrite sur un support. La connaissance implicite est difficile à formaliser à extraire et à diffuser. „
- 7 Connaissances explicites: Les connaissances explicites sont transférables physiquement car elles se présentent sous forme de documents.

En plus la connaissance peut être: „

- 7 interne: L'ensemble des compétences et de l'expérience professionnelle est une importante source interne pour l'entreprise. Elle a l'occasion de renforcer les bases. Pour tout problème, il faut toujours commencer par chercher la solution en interne car elle y est sûrement. „
- 7 externe: L'entreprise doit aussi s'orienter vers l'extérieur pour aller chercher des informations nécessaires au bon développement. Nouveaux produits, nouvelles opportunités, nouvelles connaissances, nouvelles technologies, nouveaux concurrents, ... L'acquisition du savoir externe est indispensable. „
- 7 individuelle: La connaissance est le fait d'individus. Une communauté crée un environnement favorable à la création de connaissances. L'employé dans l'entreprise développe son propre savoir. „
- 7 collective: C'est la connaissance dans un certain contexte d'interaction. Ce n'est pas la somme des connaissances individuelles. L'acquisition du savoir se fait à travers la formation, des routines. L'employé décide de partager le savoir avec les autres.

Les règles d'or

- 7 **Collaboration** = Les outils de travail collectifs favorisent la collaboration dans l'entreprise. On aura des interactions avec des experts, personnes qualifiées, Avec la collaboration on a la possibilité d'un partage des connaissances implicites. „
- 7 **Portail de l'entreprise** = La gestion des connaissances permet d'alimenter le portail de l'entreprise. Il faut par contre prévoir la mise à jour et des renseignements sur les sources. „
- 7 **Représentation visuelle** = Pour faciliter la recherche d'informations on peut mettre en place une cartographie des compétences de l'entreprise. On a alors une vision globale des connaissances présentes.

Déroulement de la gestion des connaissances

Le cercle vertueux de Nonaka et Takeuchi (Takeuchi est le doyen de la Graduate School of International Corporate Strategy de l'Université Hitotsubashi à Tokyo. Il est le co-auteur de plusieurs articles sur la gestion des connaissances tacites avec Nonaka):

Le modèle de Nonaka et Takeuchi est de combiner l'explicite/tacite avec l'individuel/collectif. „

- 7 Explicite/Individuel: information, résulte de la codification. „
- 7 Explicite/Collectif: connaissance qui est valable dans un certain contexte p.ex.: respect de certaines normes collectives. „
- 7 Tacite/Collectif: la manière de se comporter en société. „
- 7 Tacite/Individuel: on sait que ça marche, mais on ne peut pas l'expliquer. On a sans cesse une création de connaissance, c'est une spirale du progrès. Les quatre parties servent à établir le cercle vertueux au sein de l'entreprise. Bien organisé, le cercle est sans fin. La gestion des connaissances doit être active. Il faut faciliter la circulation des connaissances et donc l'interaction entre salariés.

Outils de la gestion des connaissances: „

- 7 mise en place de gestion documentaire: une capitalisation documentaire peut être utile aussi bien pour garder les documents internes que pour cibler et capitaliser ce qui est jugé utile en externe pour l'entreprise. „
- 7 intranet, comme outil d'échange et de partage: faire communiquer des personnes qui n'ont aucun contact entre eux habituellement. „
- 7 formation, séminaires: permettent la diffusion des connaissances au sein des employés. Il peut s'élargir d'e-learning, de formation continue, formation interne, ...

	Individuelle	Collective
Explicite	7 Connaissance consciente	7 Connaissance scientifique
	7 Connaissance déclarative	7 Hiérarchies, institutions
		7 Normes, règles...
Tacite/Implicite	7 Connaissance automatique	7 Sens commun
	7 Connaissance procédurale	7 Communauté de pratique
	7 Connaissance instinctive	7 Conscience collective
	7 Connaissance pratique	7 Mythes, valeurs