



(Photo : écoulement eau de mer sur le sable)

## Pourquoi parler de système de Gestion des Connaissances (SKM)

Remarque : le terme **KM** est utilisé pour Knowledge Management / Gestion des Connaissances

Le sujet Gestion des Connaissances (KM) est apparu, il y a maintenant plusieurs décennies. Mais contrairement à ce que l'on pourrait imaginer, la compréhension de ce qu'est la Gestion des Connaissances (KM), de ce que ça recouvre et de ce qu'elle doit apporter à une organisation manque très souvent de clarté, y compris parfois pour ceux qui en ont la charge. Dans ces conditions il leur est difficile d'expliquer à leur Direction pourquoi un KM bien conduit est une nécessité pour leur organisation.

Difficulté d'autant plus grande qu'il n'existe pas une façon unique de développer et de mettre en œuvre la gestion des connaissances dans une organisation ou une partie de cette organisation. Beaucoup de paramètres interviennent tels que : la culture de l'organisation, sa taille, s'il s'agit d'un domaine très innovant ou non, le nombre de personnes concernées ...

Lorsqu'une personne est nommée dans une organisation pour prendre en charge le développement de l'activité KM, il lui est difficile de savoir par où commencer. Trop souvent cela se termine par une question technique : le choix d'un outil ou d'une action (cartographie de connaissances, livre de connaissances, ...) engagée plus ou moins localement sans perspective ou réelle vision pour la suite.

Il est essentiel dans l'organisation considérée de partager la compréhension de ce que recouvre l'activité KM et de pourquoi il faut la faire :

Partager quelques principes et concepts clairs dont :

- L'existence d'un patrimoine connaissances formalisées. Il peut être incomplet, comporter des lacunes. Il peut être réparti, insuffisamment géré, il peut aussi être insuffisamment connu et peu utilisé. C'est ce patrimoine qu'au travers des activités KM nous voulons partager, enrichir et mettre en œuvre dans les activités opérationnelles.
- On ne fait pas du KM pour faire du KM. Les objectifs assignés au KM doivent contribuer à l'atteinte des objectifs de l'organisation, par exemple en termes de productivité, de sécurité, de pérennité ...

La mise en place du KM dans une organisation doit se concevoir sur la durée, du fait de son impact culturel, du nombre d'acteurs concernés mais aussi des actions à mettre en place. Par exemple, celles mentionnées ci-dessous pourront s'étaler sur plusieurs années en fonction de la taille et de la culture de cette organisation.

- Organiser, compléter le patrimoine de connaissances et le gérer.
- L'enrichir : par la prise en compte des retours d'expériences ou en formalisant des connaissances tacites, celles d'experts / de spécialistes par exemple.
- Mettre en œuvre / en application le patrimoine de connaissances dans les activités opérationnelles « au quotidien ».
- Définir les modes de fonctionnement, l'organisation support, attribuer les rôles et faire fonctionner l'ensemble.

Il est assez rare qu'une telle mise en place puisse se faire simultanément sur l'ensemble de l'organisation. On pourra par exemple commencer par le domaine qui en a le plus besoin ou par le domaine qui est le plus à même de démarrer une telle action. De multiples scénarii sont envisageables en fonction du contexte.

Sans une approche sur la durée on constate que de multiples actions ou expérimentations sont abandonnées plus ou moins rapidement, par exemple.

- Faire rédiger un livre de connaissance alors que rien n'est prévu dans l'organisation pour son partage, sa mise à jour et la diffusion des connaissances qu'il contient.
- Mettre en place un outil spécifique non intégré au S.I. de l'organisation et à l'environnement de travail
- Faire une cartographie de connaissances sans avoir vraiment prévu les suites à donner au projet
- Mettre en place une Communauté de pratiques sans avoir défini comment elle contribue à l'enrichissement du patrimoine de connaissances de l'organisation.
- ....

L'enjeu pour le KM c'est que chacune de ces actions ne soit pas qu'un « coup » ou une expérimentation sans suite, mais une partie d'un ensemble qui se constitue peu à peu.

Pour cela nous avons besoin d'un fil conducteur qui supporte cette approche sur la durée et qui apporte de la cohérence entre tous ces éléments ainsi que le « ciment » qui les assemble et les fait tenir.

Cette approche globale, le Club Gestion des Connaissances en propose une au travers d'un modèle de Système KM décrit dans un document intitulé KM-Handbook, accessible aux adhérents sur le site du Club.

Patrick Coustillière - Vice-Président Club Gestion des connaissances

Site du Club Gestion des connaissances : <https://www.clubgc-km.fr/page/317993-accueil>

Site Patrick Coustillière : [http://www.connaissancesandorganized.sitew.fr/#Les\\_Objectifs.A](http://www.connaissancesandorganized.sitew.fr/#Les_Objectifs.A)