

*Knowledge Management: pistes de réflexion pour une politique*¹

■ *What?*

Son nom l'indique: le KM, c'est avant tout du management, et du management à propos de connaissances.

C'est donc *une politique*...qui ne se limite pas à la mise en place de logiciels informatiques de traitement de l'information.

Ces instruments, essentiels, servent un projet.

Ce projet, il s'agit de le définir avec d'autant plus de rigueur:

- que les enjeux sont transverses/ interdisciplinaires, et extrêmement complexes;
- que les définitions/ choix/ décisions de départ quant au logiciel et son paramétrage sont déterminants de sa capacité à constituer le nerf actif du projet dans la longue durée.

■ *Wherefrom?*

La démarche de KM a (notamment) deux sources d'inspiration:

- *Aspect Management (Autonomie)* - Une réflexion en retour:

- Sur l'autonomisation croissante des individus au sein des groupes (en particulier lié à l'accès direct à l'information);
- Quant aux conséquences de cette autonomisation sur l'organisation de ces groupes et leur fonctions managériales.

- *Aspect Connaissances (Lien)* - Un double constat:

- La connaissance tend à devenir/représenter la valeur clé d'une entreprise²;
- Cette connaissance est une connaissance collective, supérieure à la somme des connaissances des individus, qu'il s'agit de faire émerger, de mettre en mots (de formaliser), de pouvoir ainsi faire circuler, partager, transmettre.

■ *How?*

- Réflexion sur gradation du fait brut à son enrichissement par les individus grâce à leurs connaissances acquises (Données/ Informations/ Connaissances/ Savoir);
- Organisation de l'accès aux Données/ Informations/ Connaissances (extérieures/ des autres) pertinentes: cela passe en particulier par une réflexion globale sur:
 - Les méthodes de travail, notamment le mode d'utilisation du mail;
 - Les méthodes de classement et de tri des milliers de données journallement produites;

¹ Isabelle M.Hautot, Avocat Hon., Directeur, Contentieux et Knowledge Management, Groupe France Telecom

² A rapprocher du vaste mouvement d'"encartement" généralisé des savoirs, y compris oraux, et immémoriaux, pour échapper au pièges des prises de brevets "hostiles".

- Les méthodes (et principes) d'archivage, donc la classification des données suivant une grille (à entrées multiples) de détermination de leur durée de validité/ pertinence.
 - La sélection des sources d'information;
 - Le traitement de la question du *trop* - d'informations: distinguer l'éphémère du durable; hiérarchiser;
 - Et du même coup, la considération du *pourquoi* (quelles informations, et dans quels buts?).
- Organisation des espaces de travail mutualisés/ en commun;
 - Valorisation des travaux personnels à portée plus générale (quelle qu'en soit la raison) que leur objet immédiat;
 - Généralisation du réflexe de capitalisation, notamment par la restitution (d'abord pour soi-même) des informations nouvelles engrangées, au moyen de réflexions/ notes de synthèse:
 - Processus d'enrichissement/ transformation en réflexions/ savoirs mutualisables;
 - Remises en cause/ réenrichissement par applications/ élargissements transverses.

C'est dire qu'on rencontre ici la stricte nécessité de logiciels informatiques puissants, souples, englobants, permettant un accès aisé, fiable, sécurisé, transnational, et entièrement paramétrable, aux données vitales, essentielles, ou jugées nécessaires.

▪ **Whereto?**

Ces deux pôles de réflexion/ action convergent vers l'enrichissement des méthodes de travail des individus, l'autonomie accrue des individus eux-mêmes - pour la plus grande efficacité des groupes.