



La gestion des connaissances personnelles

Séminaire International des Rencontres KM & EC

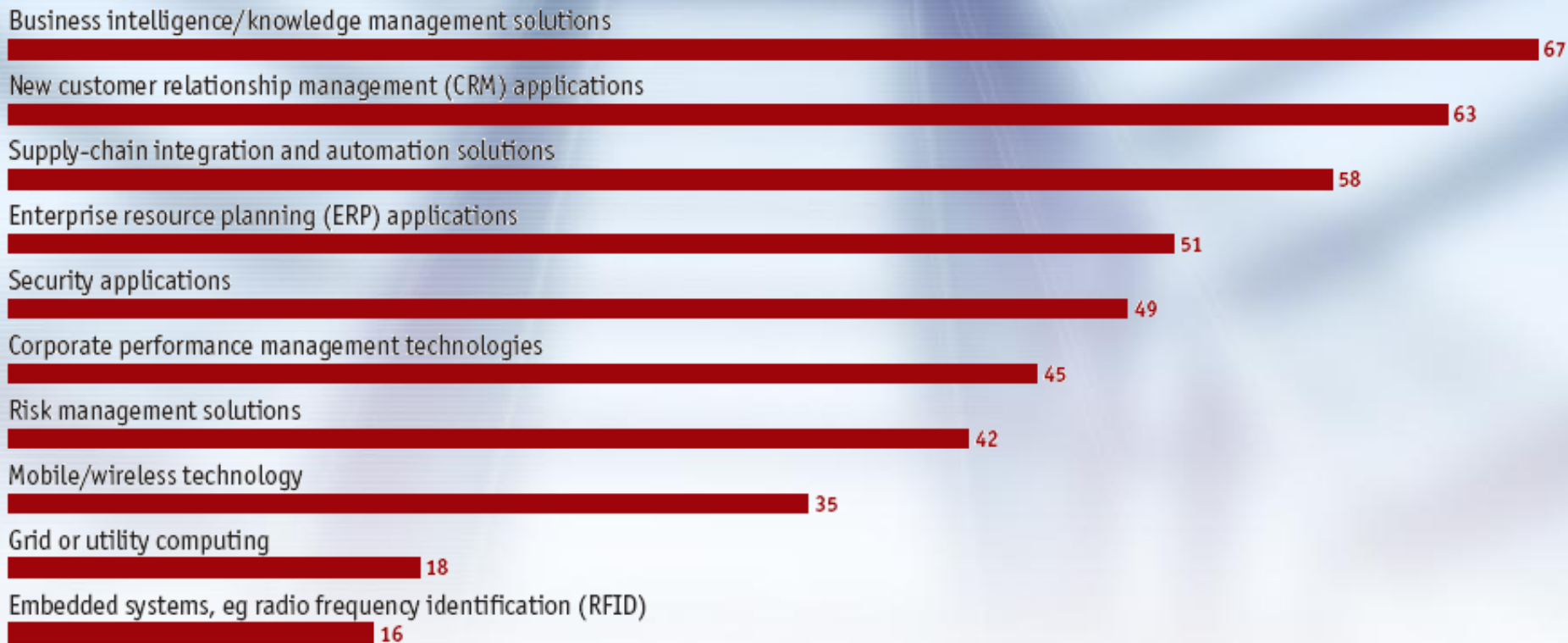
Christophe Deschamps

www.outilsfroids.net

Paris, le 30/09/2005

Quelles sont les technologies clés pour atteindre vos objectifs à 3 ans

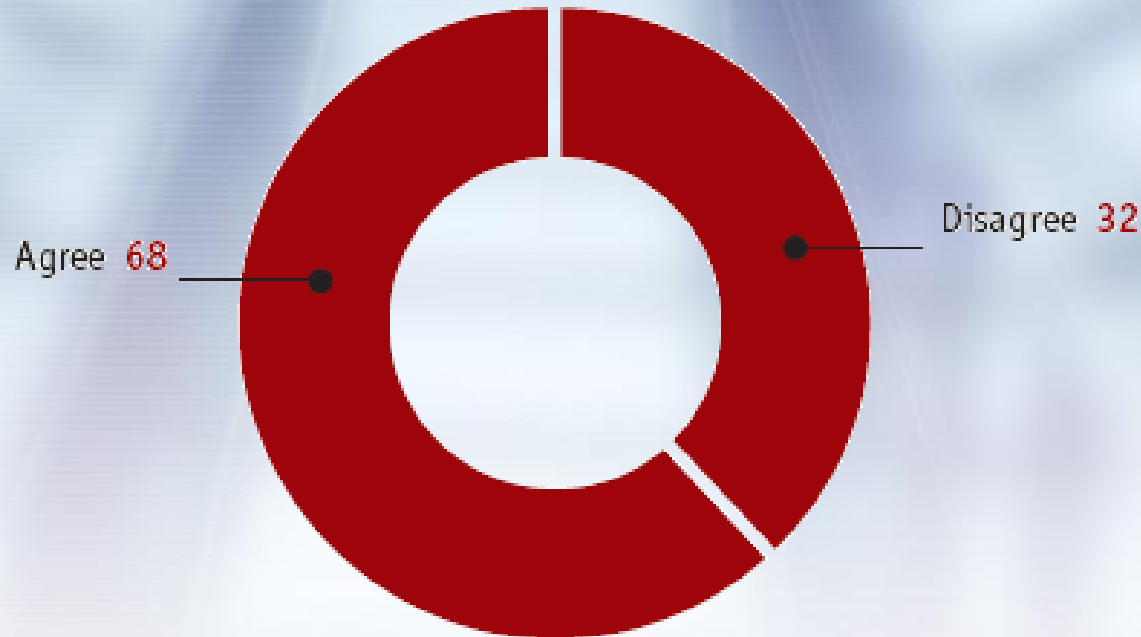
How important are the following technologies to achieving your company's strategic goals over the next three years?
(% respondents that score each option as important)



Source: Economist Intelligence Unit survey, June 2005

Transformation de données en éléments décisionnels

Do you agree with the following statement: Our IT systems generate large volumes of data, but insufficient actionable information is generated from the data
(% respondents)



Source: Economist Intelligence Unit survey, June 2005

Quels technologies améliorer dans les 3 ans à venir pour vous aider à prendre de meilleures décisions?

What should IT most improve upon over the next three years to help you make better management decisions?

(% respondents)

Make it easier to analyse and drill down into information

40

Improve the quality of data

31

Ensure access to information anywhere

12

Deliver information to managers faster

11

Get instant alerts on things going wrong

6

Other

1

Source: Economist Intelligence Unit survey, June 2005

Freins au partage d'information et à la prise de décision

What are the main information-related drawbacks to knowledge-sharing and effective decision-making at your firm? Select up to two options.
(% respondents)

Information is not adequately prioritised

55

Information is not always accurate or reliable

43

Too much information is available

39

Information is not always available in good time

23

Information is not always up to date

19

Too little information is available

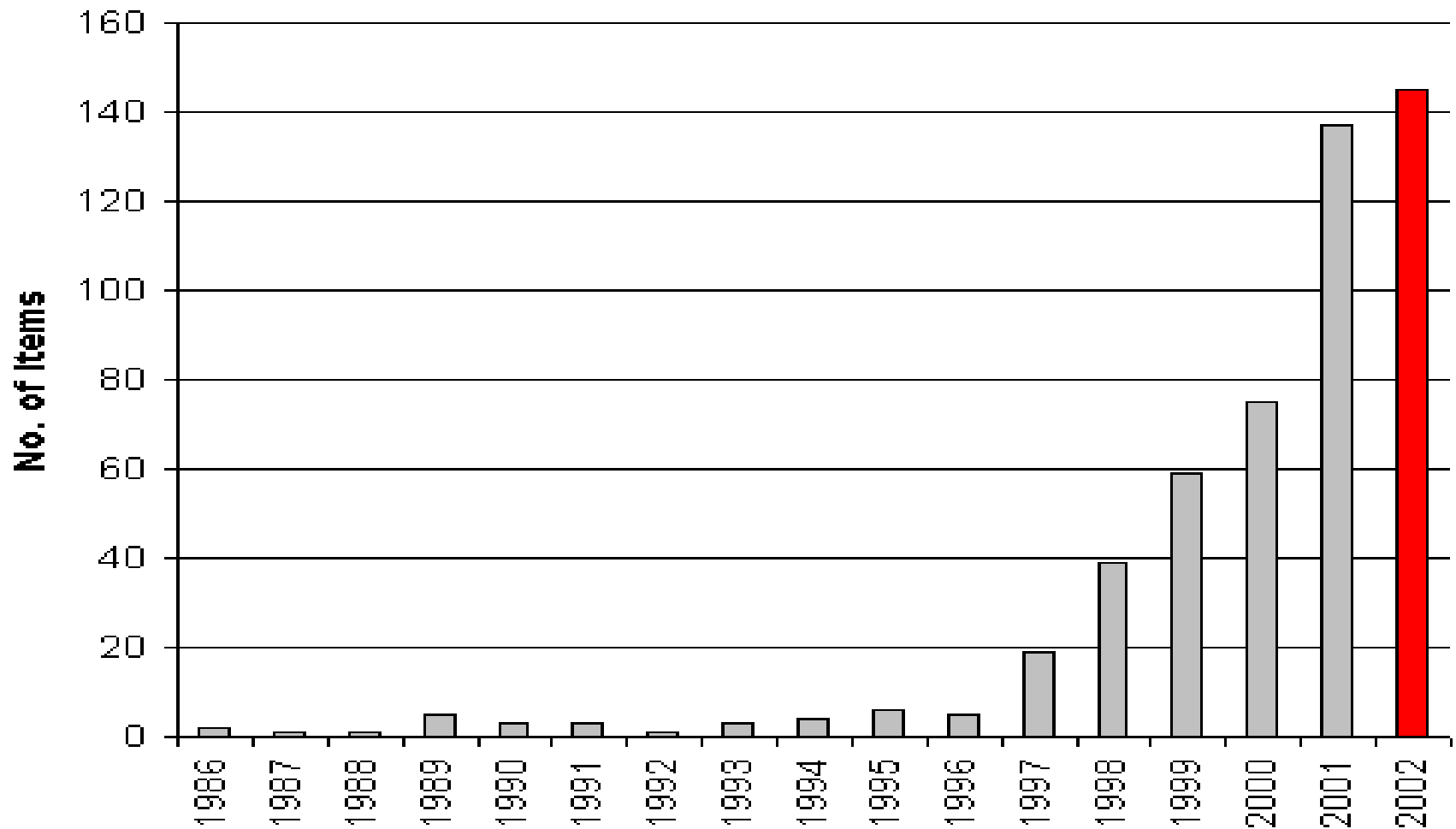
9

KM en entreprise : constat

- ◆ Un élément indispensable à l'atteinte des performances d'une organisation
- ◆ Des éléments qui traduisent des frustrations par rapport à « l'outil » KM
 - ◆ Trop de données pour trop peu d'informations
 - ◆ Difficulté d'accès à l'information
 - ◆ Une information qui manque de qualification, de précision, de fiabilité

Le KM est une discipline jeune

Web of Science - titles with 'knowledge management'



Pourquoi ce bilan mitigé?

- ◆ Après dix ans les enquêtes laissent apparaître des besoins loin d'être comblés
- ◆ Éléments de réponse:
 - ◆ Démarche « top-down » qui présume des besoins des utilisateurs
 - ◆ Temps d'appropriation des utilisateurs souvent sous-estimé
 - ◆ Focalisation sur l'outil informatique

Mais où est donc passée la seconde discipline?

- ◆ Aspect personnel du KM s'est estompé
- ◆ Il a pourtant déjà été abordé:
 - ◆ Dans les 5 disciplines de Senge il y a l'acquisition de la maîtrise personnelle
 - ◆ En 1996 l'APQC définit comme une des six stratégies à mettre en œuvre pour un projet KM la "personal responsibility for knowledge".
 - ◆ « Managing knowledge means managing oneself » P. Drucker

Le « personal knowledge management » - Définitions

- ◆ « Un ensemble de compétences intégrant des composantes logiques ou conceptuelles tout autant pratiques » **Pr. Paul A. Dorsey** (Univ. de Milikin) – 2000 :
 1. Récupérer l'information
 2. Évaluer l'information
 3. Organiser l'information
 4. Analyser l'information
 5. Présenter l'information
 6. Sécuriser l'information
 7. Collaborer autour de l'information

Le « personal knowledge management » - Définitions

- ◆ Les 10 compétences du PKM par Roland Hyams (consultant) - 2000



Le « personal knowledge management » - Définitions

- ◆ Steve Barth (journaliste informatique) - 2001:
 - ◆ « Le PKM met en jeu un ensemble de techniques et d'outils relativement simples et peu coûteux que chacun peut utiliser pour acquérir, créer et partager la connaissance, étendre son réseau personnel et collaborer avec ses collègues sans avoir à compter sur les ressources techniques ou financières de son employeur »
 - ◆ « Know what you know, who you know and what they know »

Le « personal knowledge management » 1

- ◆ Dans le KM on trouve en général
 - ◆ Gestion des compétences des employés
 - ◆ Gestion des connaissances de l'entreprise
 - ◆ De plus en plus certains aspects du CRM, SRM ou ERM
- ◆ Même idée dans le PKM:
 - ◆ Gestion des compétences personnelles
 - ◆ Gestion des données, informations et connaissances personnelles
 - ◆ Gestion du réseau personnel

Le « personal knowledge management » 2

Gestion des
compétences
personnelles

Gestion
du temps

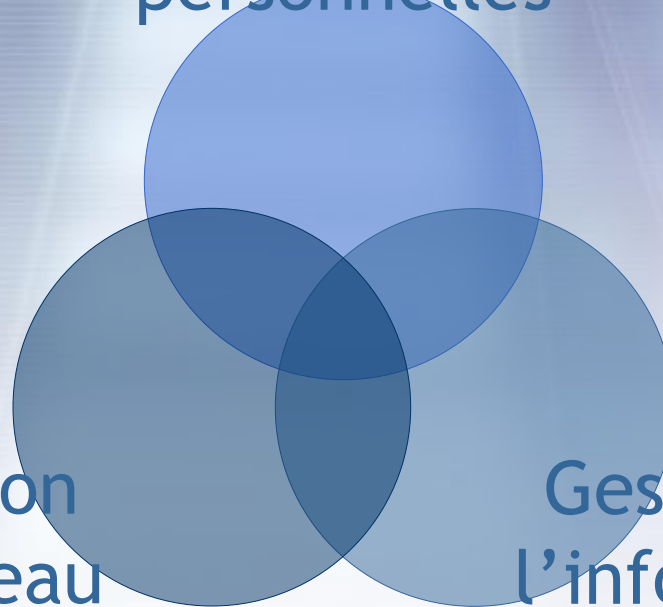


Gestion
des
tâches



Gestion
du réseau
personnel

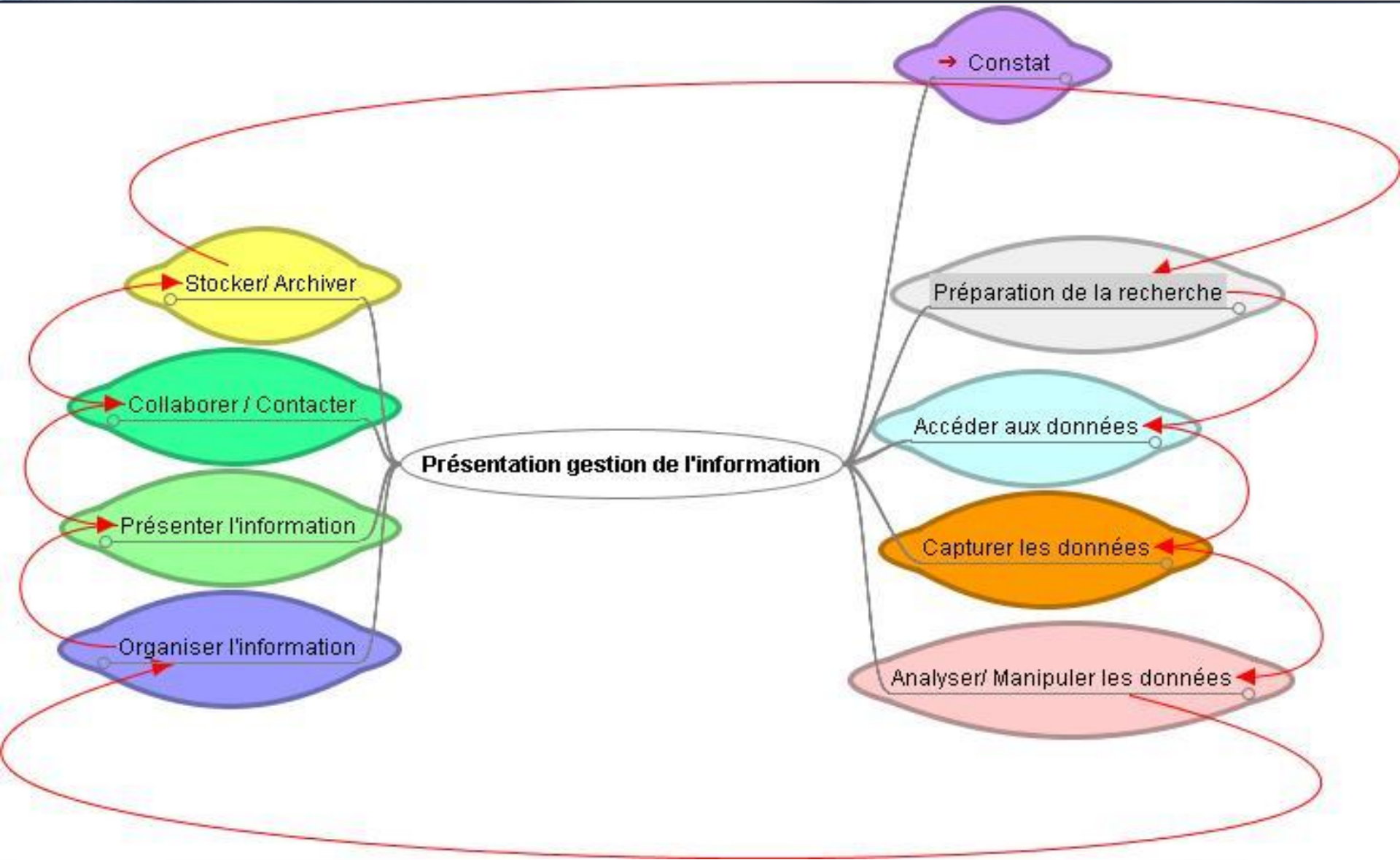
Gestion de
l'information
personnelle



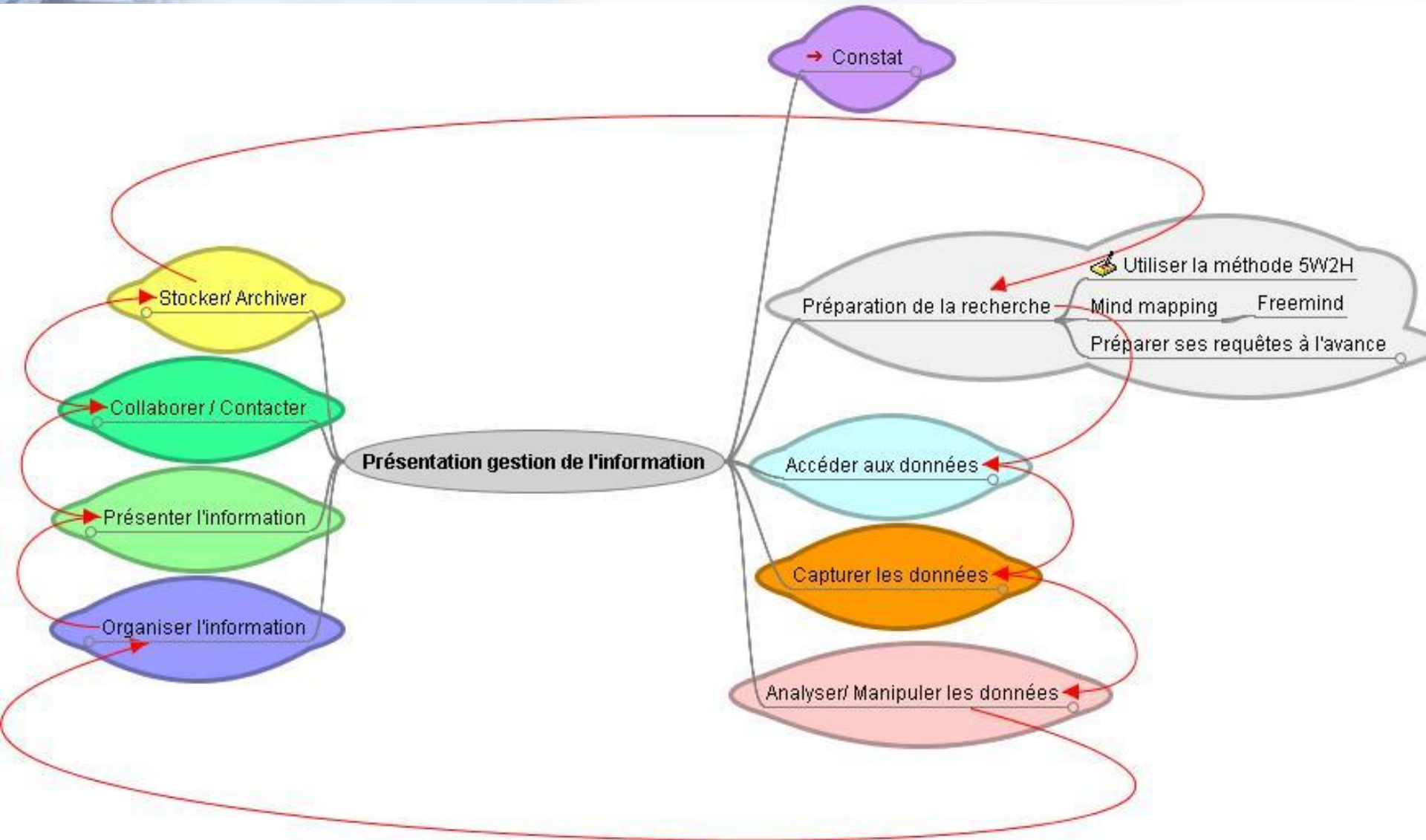
Concrètement

- ◆ Que peut-on mettre en place au niveau personnel?
 - ◆ Ex: processus de recherche d'information
 - ◆ Gestion du temps/des tâches

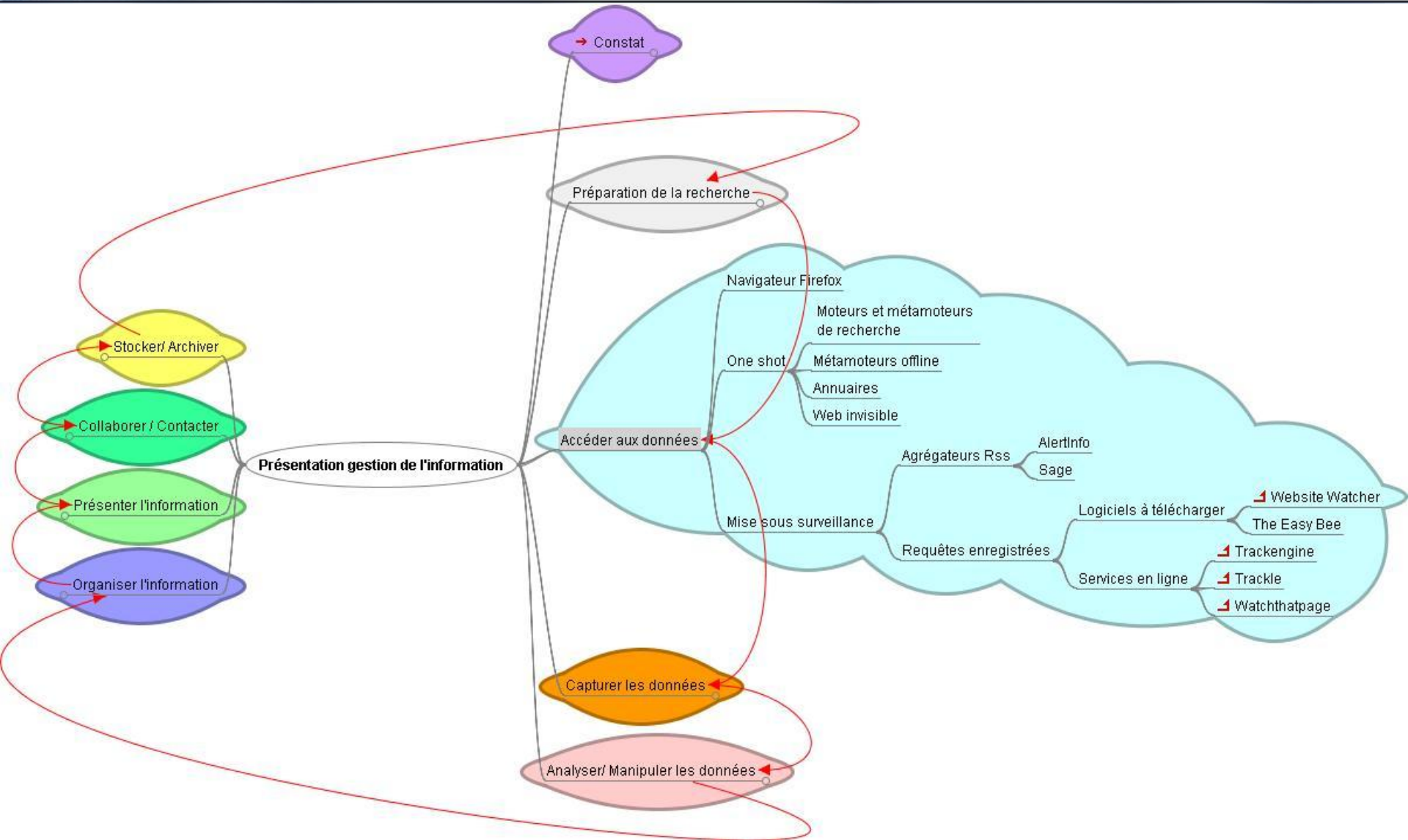
Gestion de l'information



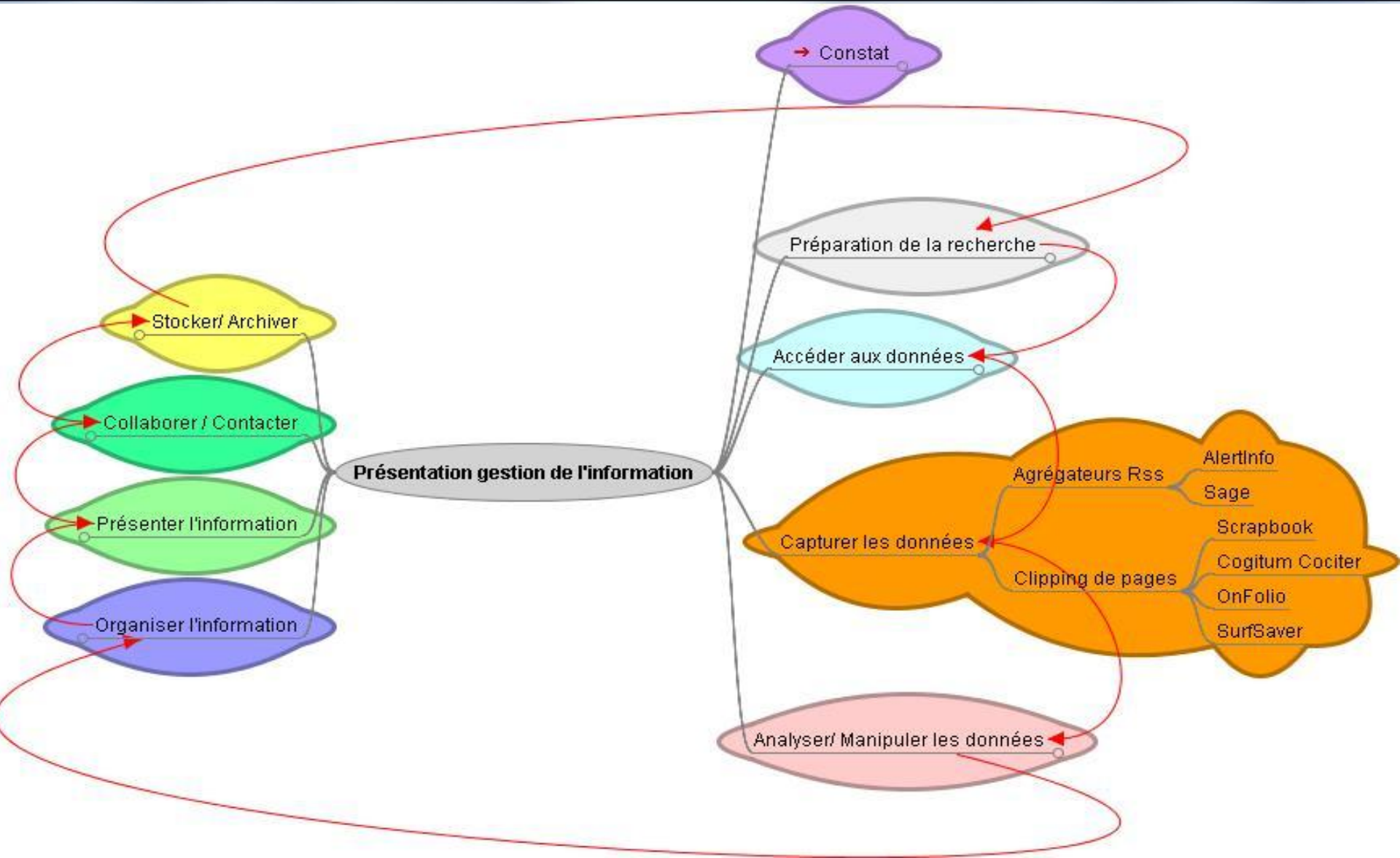
Préparer la recherche



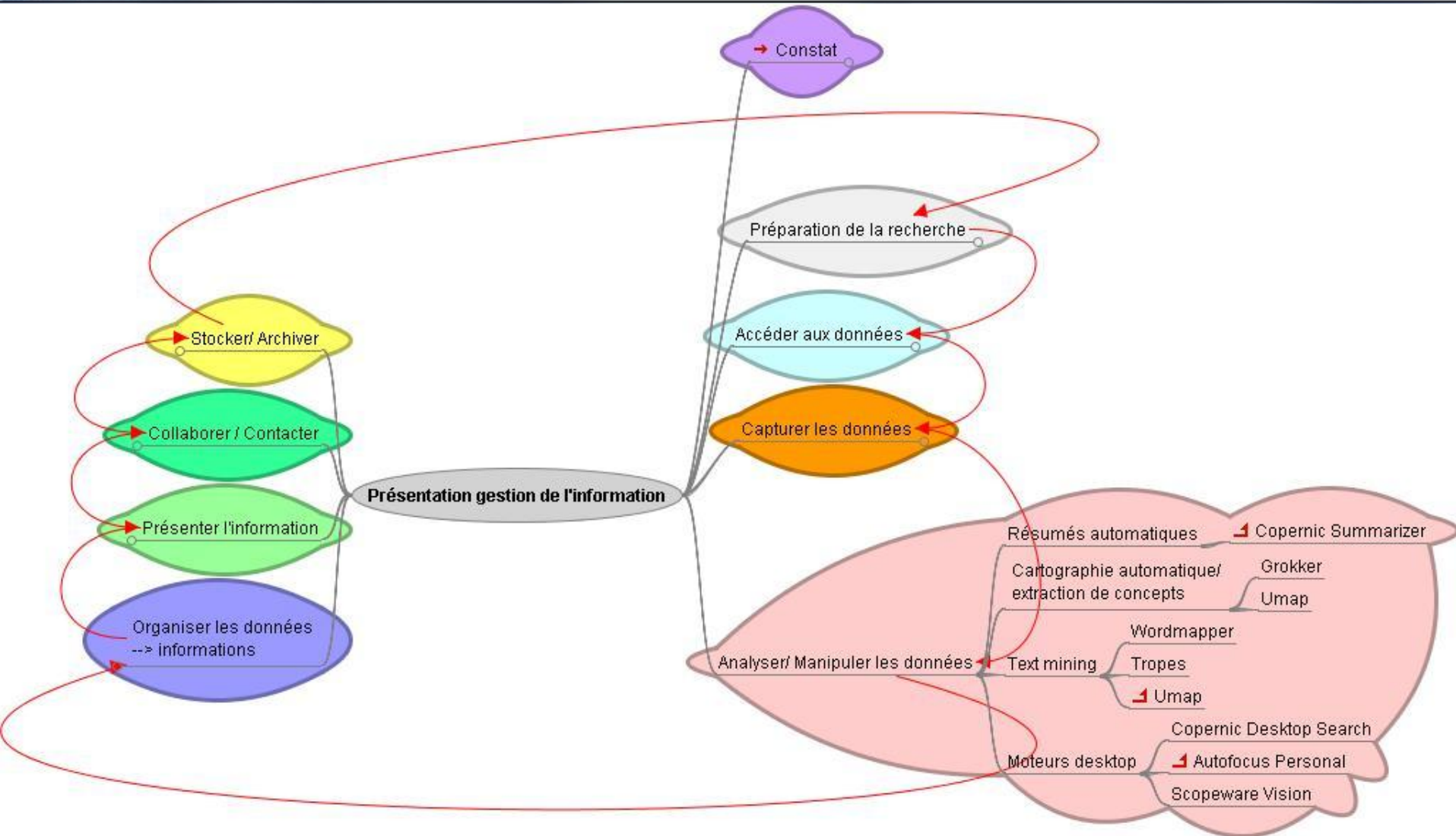
Accéder aux données



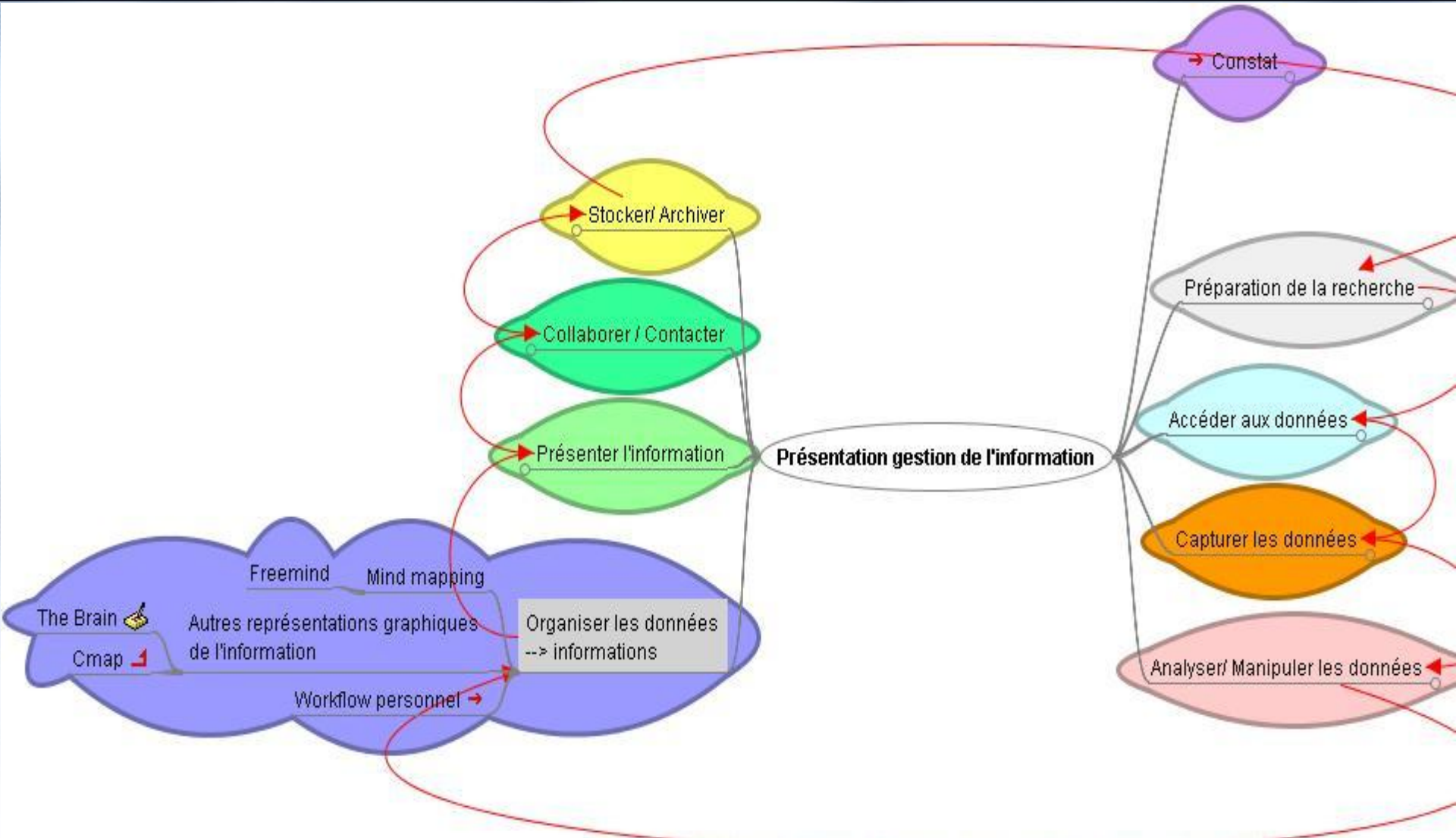
Capturer les données

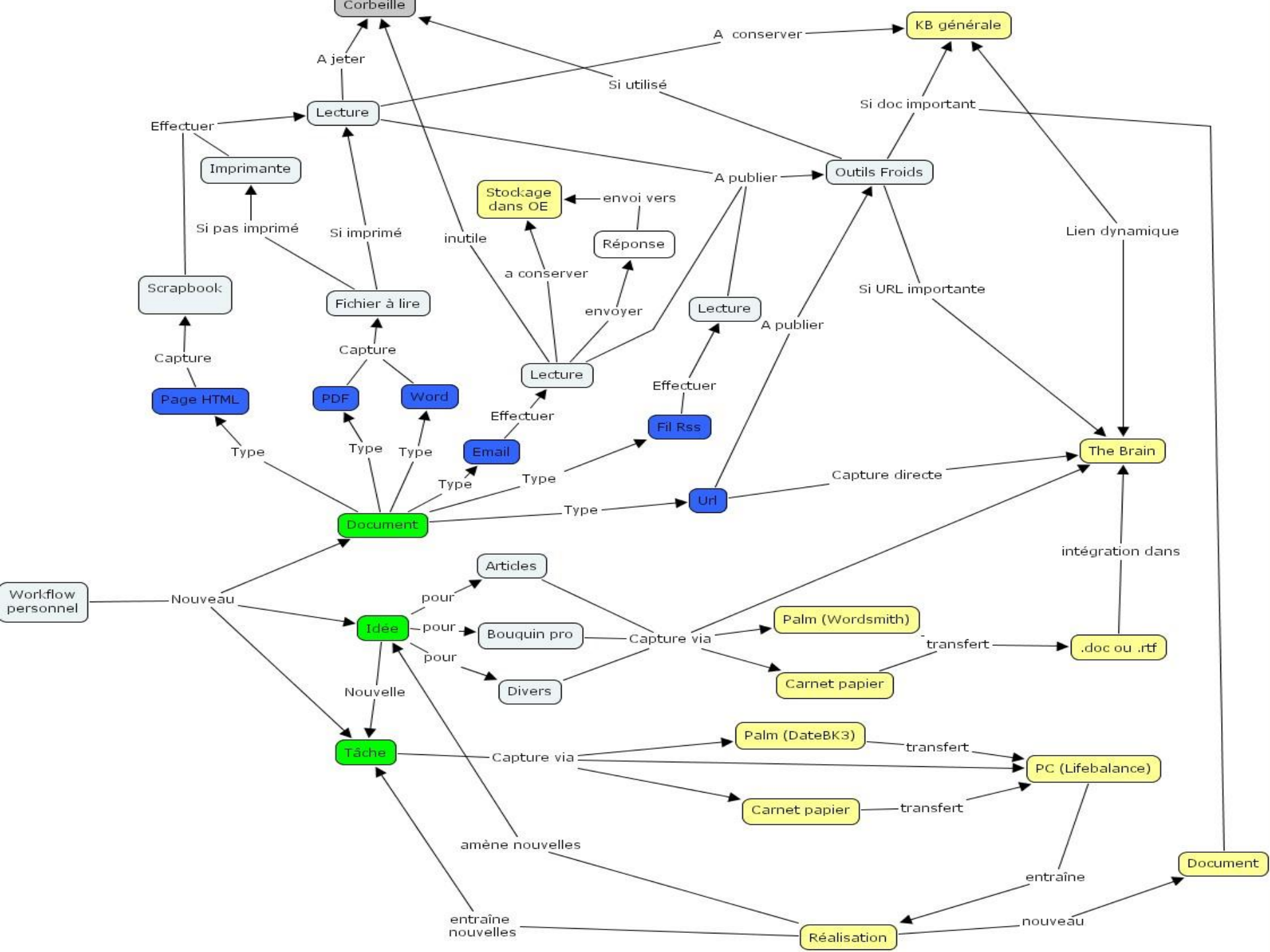


Manipuler/analyser données

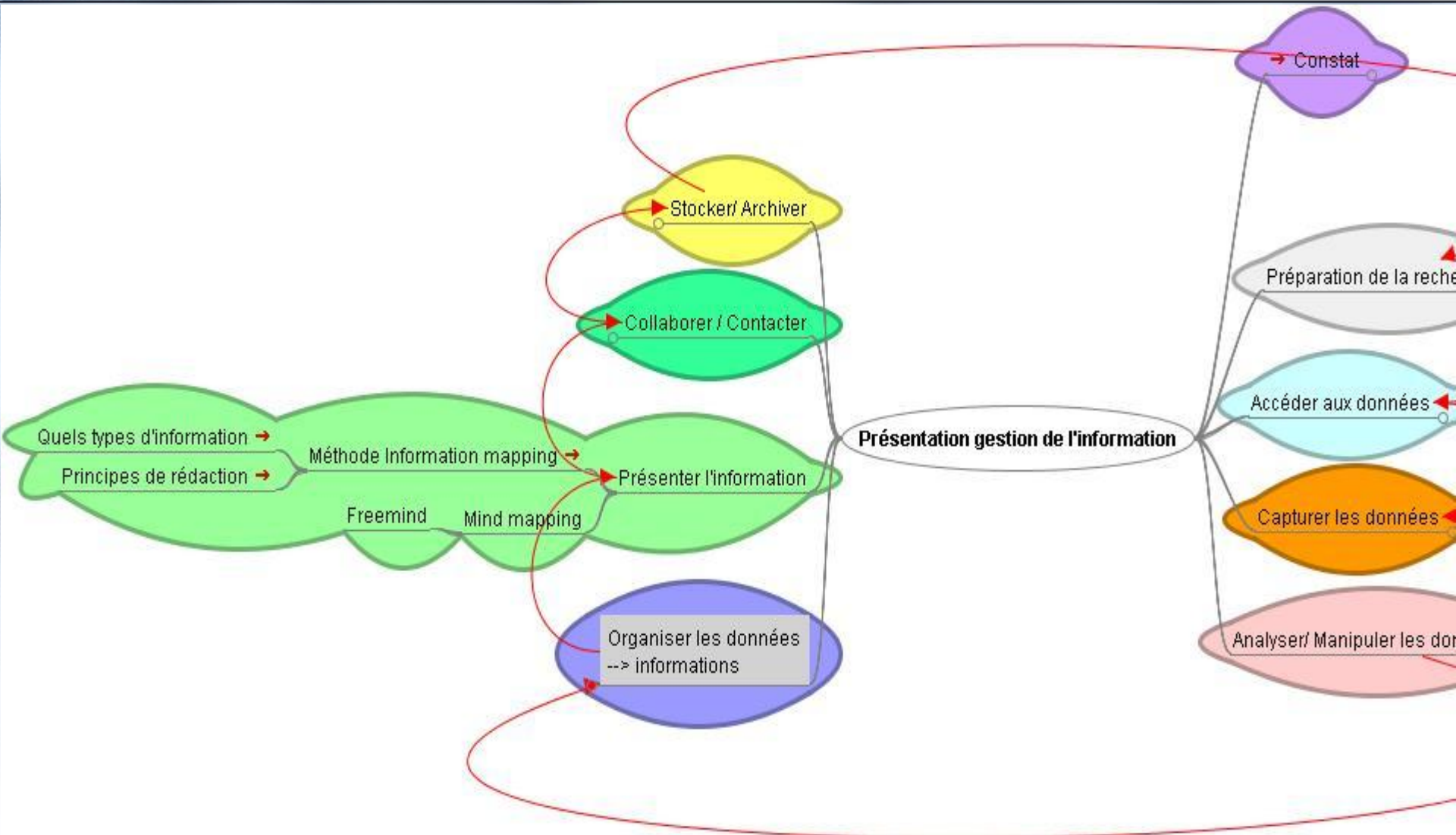


Organiser données → informations

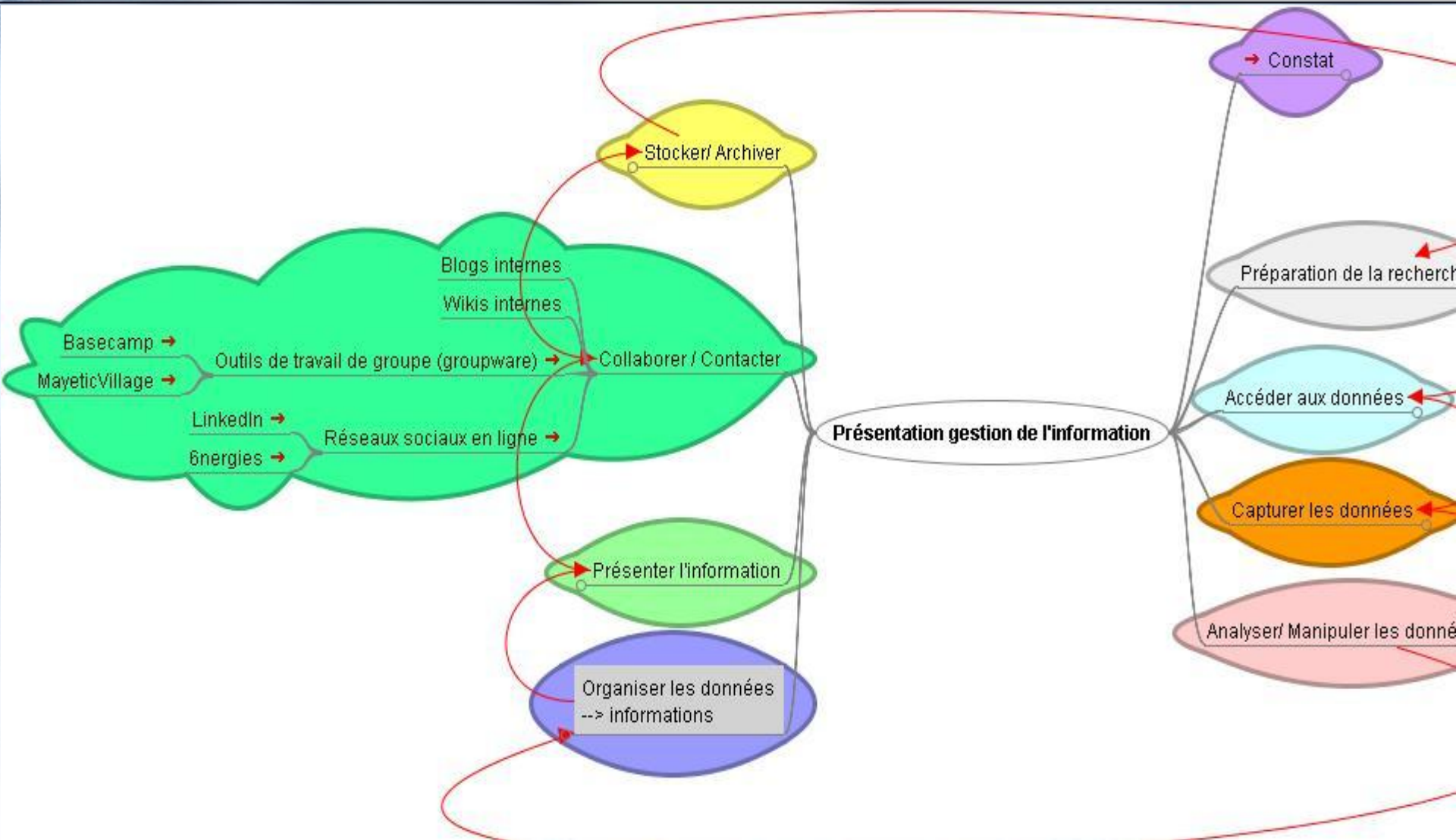




Présenter l'information



Collaborer/contacter



Gestion des compétences personnelles

- ◆ Méthodes de bilan/diagnostics personnel
- ◆ Fixation d'objectifs:
 - ◆ 7 habitudes (Stephen Covey):
 - ◆ Notamment la fixation d'objectifs à court, moyen et long.
- ◆ Outil : LifeBalance

Tâches/ temps/ objectifs

Life Balance: Life Balance Perso.lbd*

File Edit Task HotSync Window Help

Outline To Do List Places Balance

- ↳ Perso
- ↳ Famille
- ↳ Sport
- ↳ Amis et famille
- ↳ Métier
 - ↳ Capter
 - ↳ Contacter
 - ↳ Maximiser
 - ↳ Entretien
 - ↳ S'informer
 - Statut juridique -->
- **Méthode OSSAD**
- ↳ Ecrire
- ↳ Divers
- ↳ Quotidien
- ↳ En attente

Task: Méthode OSSAD

General Time Effort Note

Importance

of: **Méthode OSSAD**

to: **S'informer**

is: somewhat

Place: **Bureautique**

Month Week Day

septembre 2005

dimanche	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi
				1	2	3
4 Ranger bureau	5	6	7	8	9	10
11 Ranger bureau	12 Contact	13 Contact	14 Article Contact . . .	15 Contact . . .	16 Préparer plan interve... Contact . . .	17 Préparer plan inter... Contact . . .
18 Ranger bureau	19	20	21	22	23	24
25 Ranger bureau	26 20:30 Lire docs	27	28 20:30 Lire docs	29	30 20:30 Lire docs	

New Task New Subtask

Gestion des tâches/ du temps/ des objectifs

Life Balance: Life Balance Perso.lbd*

File Edit Task HotSync Window Help

Outline To Do List Places Balance

Desired Actual

Métier

- Contacter
- N. pour billet train
- et l'inviter
- Statut juridique --> I
- Lire sources cours projet
- Ecrire support cours
- Cours Bureautique
- Cours Excel
- Imprimer docs excel
- Cours PPT
- Cours Word
- Cours gestion doc perso
- Préparer intervention PPT
- Lire articles sur le sujet gestion doc
- Parler de Information Mapping
- Parler des réseaux sociaux
- Préparer exercices
- Ecrire cours sur Internet et réseaux
- Vérifier urls pour ce ppt
- Imprimer le cours

Task: Méthode OSSAD

General Time Effort Note

Importance

of: Méthode OSSAD

to: S'informer

is: somewhat

Place: Bureautique

Month Week Day

septembre 2005

septembre 2005							Today
dimanche	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	
				1	2	3	
4 Ranger bureau	5	6	7	8	9	10	
11 Ranger bureau	12 Contact	13 Contact	14 Article Contact	15 Contact	16 Préparer plan interve... Contact	17 Préparer plan interve... Contact	
18 Ranger bureau	19	20	21	22	23	24	
25 Ranger bureau	26 20:30 Lire docs	27	28 20:30 Lire docs	29	30 20:30 Lire docs		

Gestion de réseau personnel

- ◆ Utilisation de service de networking en ligne
 - ◆ 6nergies
 - ◆ Viaduc
 - ◆ LinkedIn
- ◆ Méthode de gestion de réseaux humains (N. Moinet et Ch. Marcon)
- ◆ Outil : logiciel de gestion des contacts (PIM) : Skwyrul, Treepad, Palm Desktop, Outlook

Mais aussi

- ◆ Fusionner des fichiers
- ◆ Convertir des fichiers
- ◆ Extraire des urls, adresses emails
- ◆ « Dépolluer » un document
- ◆ Fonctionnalités d'impression avancées
- ◆ Presse-papier avancé
- ◆ Exporter les données de son client email
- ◆ Mieux gérer ses emails
- ◆ Utiliser la reconnaissance vocale
- ◆ Savoir archiver ses données
- ◆ Crypter un document
- ◆ ...

Comment répondre à ces besoins

- ◆ La solution logicielle existe sans doute déjà mais il faut:
 - ◆ Savoir où la chercher
 - ◆ Pouvoir éventuellement l'acheter
 - ◆ Avoir le droit de l'installer

Pistes pour l'entreprise

- ◆ Il faut créer des médiateurs informatiques
 - ◆ Veille logicielle
 - ◆ Test de logiciels semblant intéressants
 - ◆ Formation, même très brève
 - ◆ Création d'une base de données de logiciels disponibles:
 - ◆ Freeware, Open Source
 - ◆ Shareware, trialware
 - ◆ Quelques standards payants

Pistes pour l'entreprise

- ◆ Seront:
 - ◆ Rattachés à la DSI
 - ◆ Des informaticiens mais pas forcément
 - ◆ Curieux et généralistes
 - ◆ Disponible et pédagogues

Conclusion

- ◆ Le PKM est une brique qui ne doit pas être négligée
- ◆ Optimise la productivité personnelle:
 - ◆ Proposant de gérer ses compétences afin d'en tirer le meilleur parti
 - ◆ Facilitant son travail au quotidien
 - ◆ Intégrant son réseau comme une dimension constitutive de sa personne

Conclusion

- ◆ Permet:
 - ◆ Des gains de temps → de productivité
 - ◆ Une meilleure
 - ◆ Des espaces de liberté propices à la créativité et à l'innovation



◆ Vos questions?