

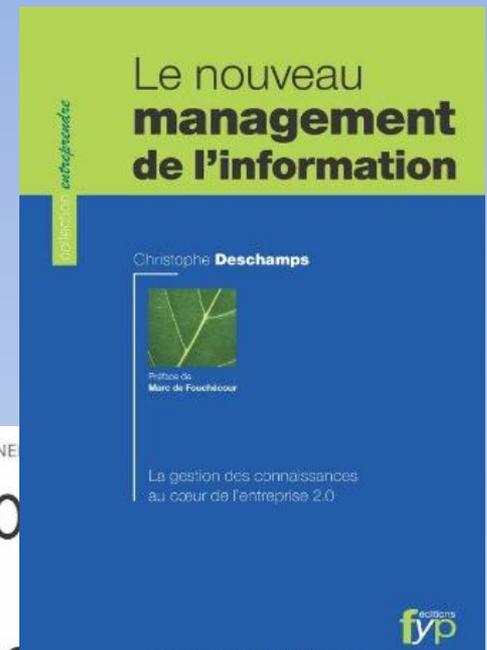
Petit-déjeuner de présentation de Knowledge Plaza 3

10 octobre 2012

Christophe Deschamps – OF Conseil
christophe.de@gmail.com

OF Conseil

- Appui à la mise en place de dispositif de veille et curation
- Accompagnement de projets collaboratifs
- Aide au choix de solutions techniques
- Formation :
 - Recherche et veille sur internet
 - Gestion des connaissances
 - Mind mapping
 - Gestion des connaissances personnelles (PKM)
- Expert-entreprise associé à l'Ecole Centrale de Paris en sciences de gestion





"La connaissance est entre les deux oreilles des employés et seulement là"
Peter Drucker

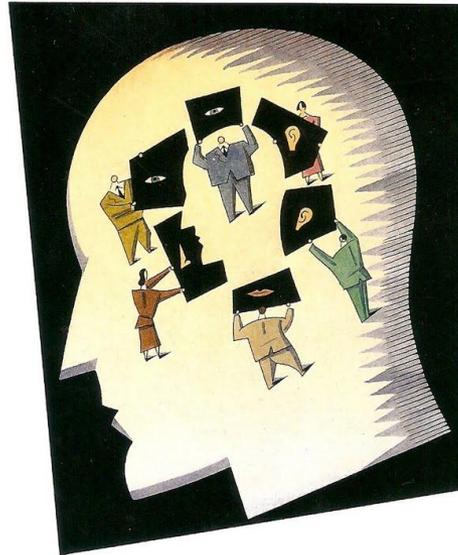
UN PEU D'HISTOIRE



1995

THE KNOWLEDGE- CREATING COMPANY

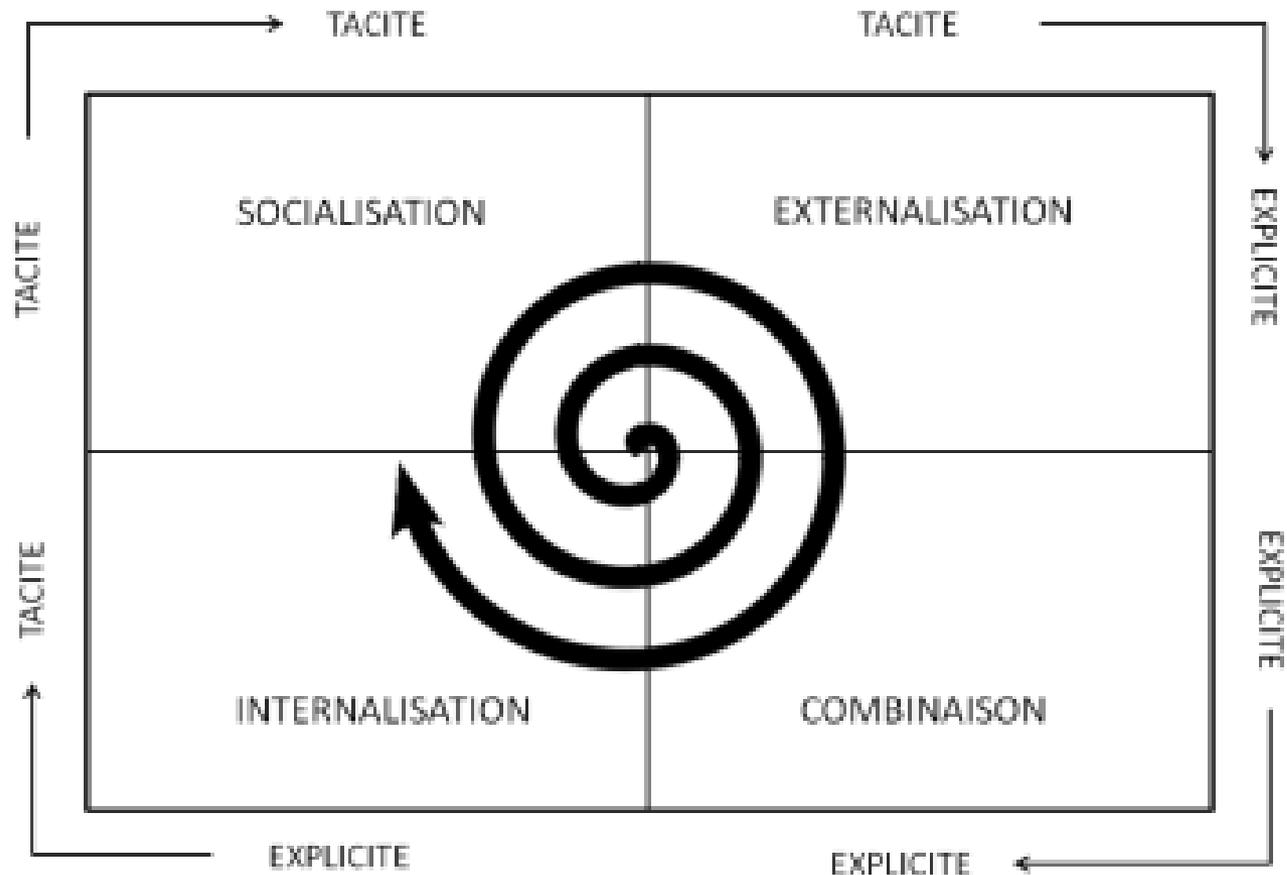
How Japanese
Companies
Create the
Dynamics of
Innovation



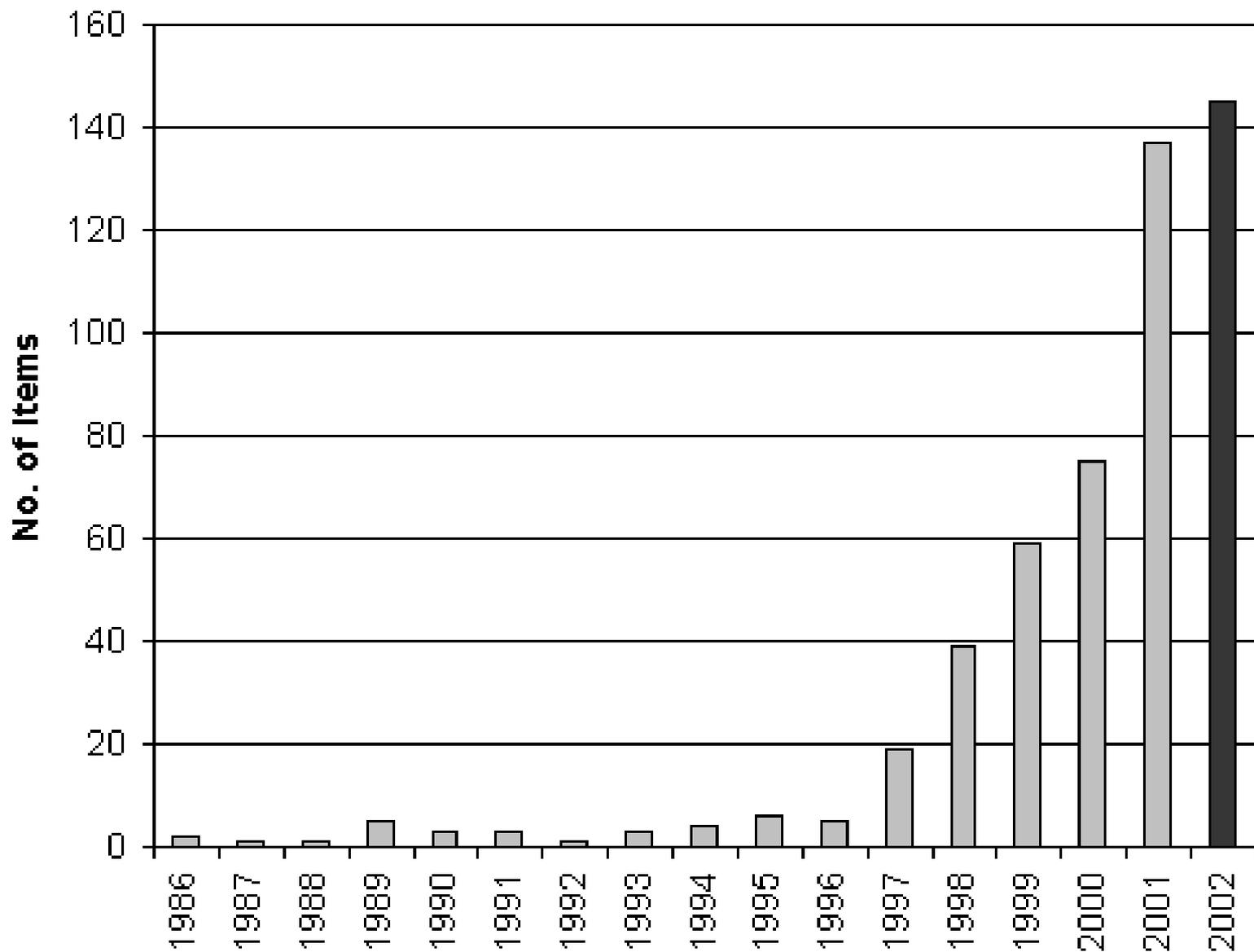
IKUJIRO NONAKA

HIROTAKA TAKEUCHI

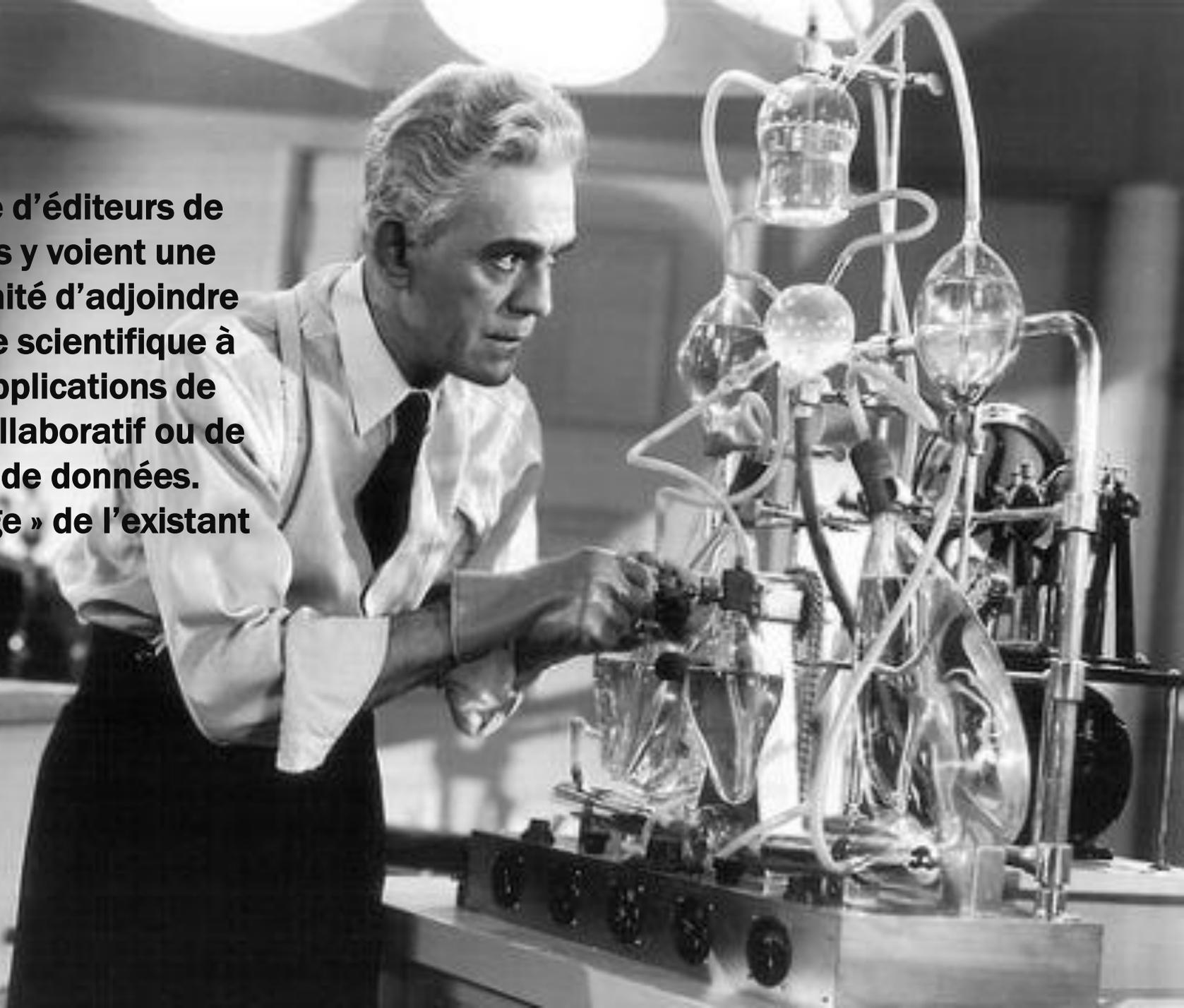
Modèle SECI



Web of Science - titles with 'knowledge management'



**Nombre d'éditeurs de logiciels y voient une opportunité d'adjoindre une base scientifique à leurs applications de travail collaboratif ou de bases de données.
« Habillage » de l'existant**



Enquête « Management tools and trends » (Bain & Company)

70 %

Taux d'utilisation du KM
dans les 8000
entreprises
interrogées

2007

8^{ème} sur 25



Taux de satisfaction général → 22^{ème} sur 25

Que s'est-il passé?

Le "magiciel", qui transforme les connaissances tacite en connaissances explicites n'existe pas
(Martin Roulleaux-Dugage)

Dupliquez vos documents de travail dans la base de connaissance

Codifiez vos connaissances sous forme de documents

Utilisez le système de classement hiérarchique que l'on vous impose

N'y passez pas trop de temps

... et peut-être qu'un jour quelqu'un viendra vous lire

Ce que l'on a oublié

Un employé a autre chose à faire de ses journées que de copier-coller des documents d'un système à l'autre

Classer ses documents dans une base de données et trouver la bonne catégorie n'amuse généralement que les professionnels de l'information.

Solutions pensées pour servir un groupe de travail mais pas l'employé dans un objectif de productivité personnelle.

Pour que chaque dollar investi dans l'acquisition de technologies informatiques soit rentable, les entreprises devaient consacrer **neuf fois plus** au développement de leur capital organisationnel et humain.
(Erik Brynjolfsson - MIT)

A

Différences avec les outils de 1ère génération

B

© GreenMind.com

Les RSE - RSC ont été nativement bâtis sur des solutions individuelles qui se sont ensuite « socialisées »

Changement de perspective important

« J'ai originellement créé Delicious pour gérer mes propres signets ».



L'objectif premier : **servir l'individu** au niveau de ses besoins personnels



Repérer un document

Trouver l'information utile

Trouver l'expert interne

Obtenir la reconnaissance
de ses pairs

Développer son réseau
professionnel

L'objectif premier : **servir l'individu** dans ses besoins de productivité de groupe



Travailler en mode projet



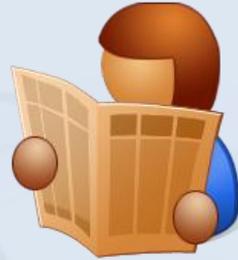
Co-produire un document



Partager un élément



L'individu prend une place centrale dans le système



Les actions qu'il effectue dans le système lui sont "rattachables"

Elles lui donnent de la visibilité

Que pensent les utilisateurs de réseaux sociaux internes ?

RSE : objectifs, mise en place et gouvernance (Septembre 2012) - 100 organisations
<http://www.serdalab.com/etude/reseaux-sociaux-dentreprise-objectifs-mise-en-plac/>



Les services veille et KM sont ceux pour lesquels l'apport du RSE est le plus significatif.

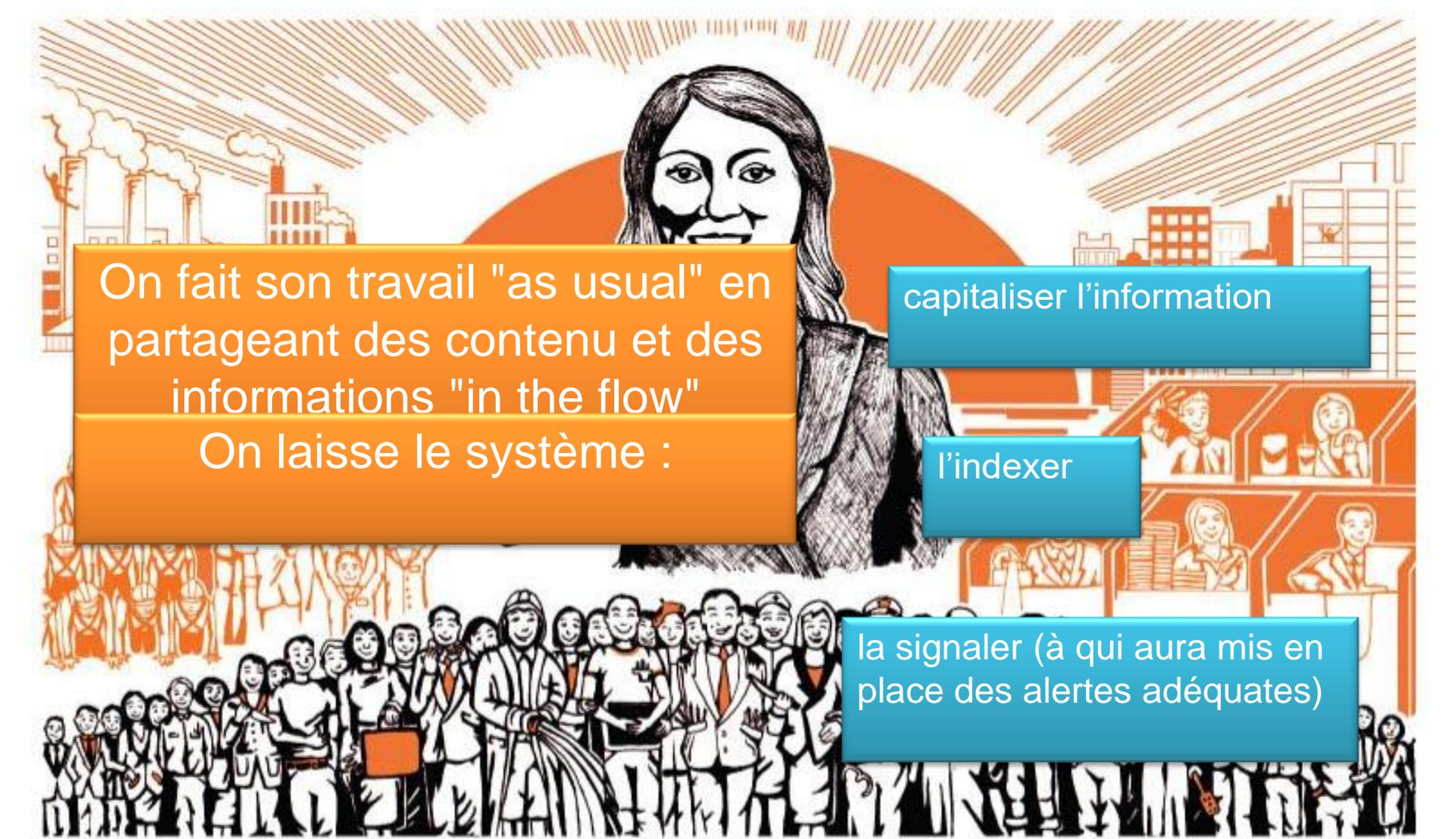


L'avenir du KM



Plus personne n'a à « faire » du KM

La logique réseau social signe
l'arrêt de mort du KM tel qu'on le
concevait jusque là dans les
organisations



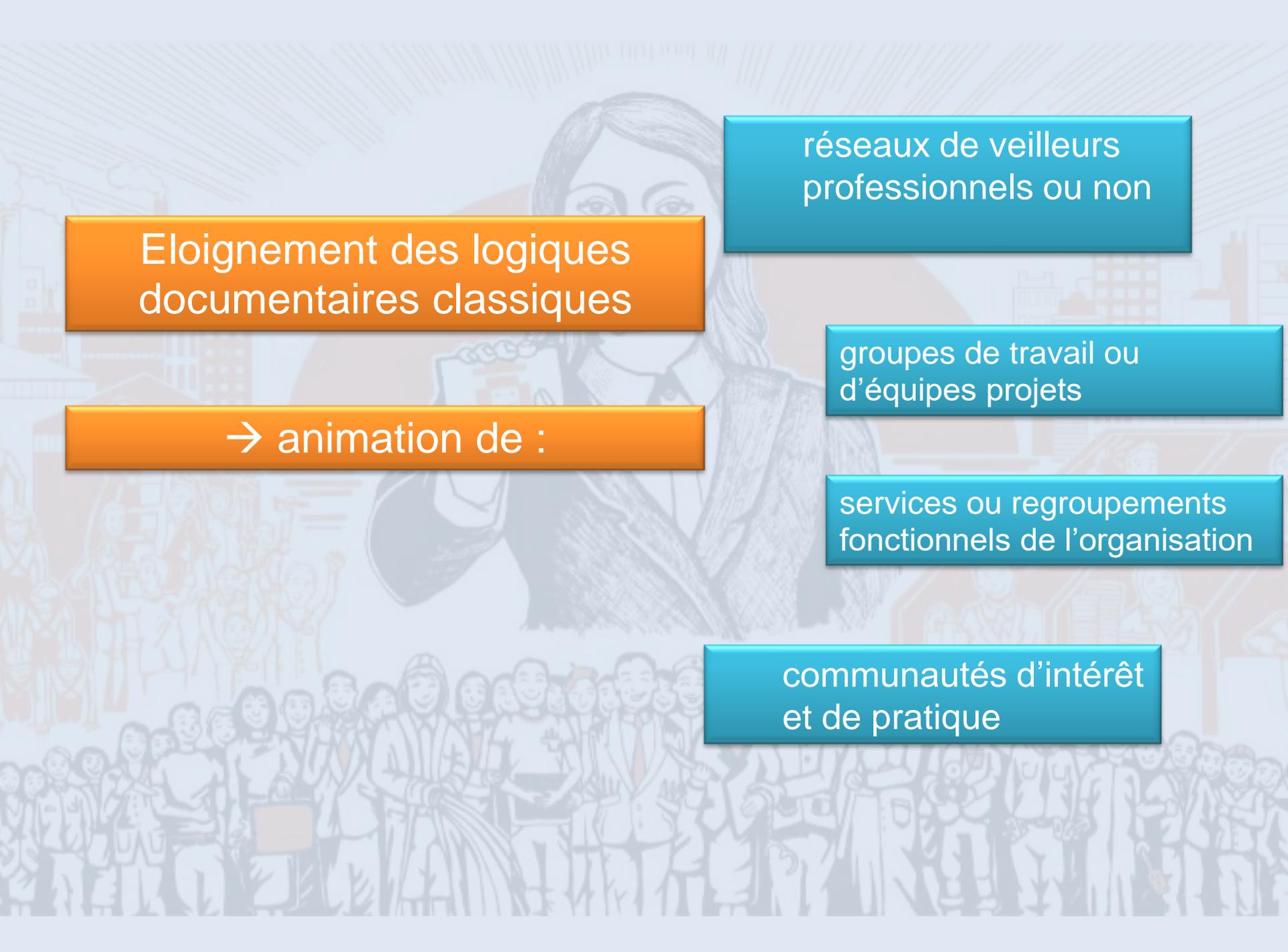
On fait son travail "as usual" en partageant des contenu et des informations "in the flow"
On laisse le système :

capitaliser l'information

l'indexer

la signaler (à qui aura mis en place des alertes adéquates)

BE A HAPPY WORKER!



Eloignement des logiques documentaires classiques

→ animation de :

réseaux de veilleurs professionnels ou non

groupes de travail ou d'équipes projets

services ou regroupements fonctionnels de l'organisation

communautés d'intérêt et de pratique

(mais l'a-t-on jamais
vraiment gérée ?)

On ne gère plus la connaissance

On gère plutôt :

Chacun « donne à voir » et
donc on génère
potentiellement de la
confiance (ou de la défiance).

les "sachants" et les flux
d'information et de
données qui circulent entre
eux

Quoiqu'il en soit de l'humain !

→ C'est-à-dire la possibilité de
donner envie de travailler
ensemble

Enquête de l'Observatoire de l'Intranet 2011

Les projets classiques de KM ne sont plus une priorité pour les organisations et que les gestionnaires se sentent peu valorisés

cartographie des connaissances

gestion du cycle de vie
du document

procédure de saisie de
métadonnées

Idem pour les projets de :

Une nouvelle opportunité à saisir

A condition que l'on évite les erreurs commises dans les projets KM de 1ère génération

Pas d'entreprises 2.0 mais plus simplement des organisations

Plus agiles

Apprenantes

Susceptibles de mettre en oeuvre des logiques d'intelligence collective