

# Un outil pour mettre les egos au service des entreprises

Publié le 8 mai 2006

J'assistais il y a quelques jours à la présentation de **Blue Kiwi**, une solution de gestion des connaissances présentée par le Groupe Reflect, inspirée des pratiques et services du Web 2.0. La solution est organisée autour d'un portail qui fédère un réseau de blogs personnels et/ou collectifs. Elle est dotée de tout ce qui fait le succès des nouveaux services en ligne de consultation et de traitement de l'information : système de tags permettant l'émergence de « folksonomies », agrégation de fils rss, notation de billets de type **Digg** ou **Fuzz**, commentaires (trackbacks), billets partagés et billets structurés, informations accessible via nuages de tags,... Bien réalisé et emblématique de manières de travailler encore en gestation Blue Kiwi est à mon sens un outil à suivre, ne serait-ce que parce que sa jeunesse en fait une solution adaptable en terme de développements. Mais ce qui était encore plus intéressant dans cette présentation ce sont les débats très ouverts qu'elle a engendrés et dont la teneur est restituée sur **le blog de Bertrand Duperein**. Je ne m'étendrai personnellement que sur un point. De manière un peu provocatrice en effet ses concepteurs n'ont pas hésité à affirmer dès le début de la présentation que cette nouvelle solution fonctionnait sur l'ego. Il est clair que celui-ci est un puissant moteur de motivation pour chacun (le principal ?) et qu'il est intelligent de l'outiller pour mieux en tirer parti. Cette prise en compte effective de l'individu est d'ailleurs à l'origine du deuxième boom du web. Je ne détaillerai pas ce sujet ici (voir précédents billets **ici**, **là**, ou encore **là**) mais les remarques de la salle ne se sont pas faites attendre. L'idée de mettre en avant des individualités et non des groupes (service, projet, mission) va en effet à l'encontre de tout le management moderne (en tout cas dans ses versions les plus répandues). La crainte d'une perte d'identité de l'entreprise, d'un refus d'adhérer à ses valeurs de la part des employés, d'une dilution de sa culture (si tant est qu'elle existe), et au final d'une baisse de productivité, et donc de profits, est en effet légitime, et il me semble que le risque est réel. Prophétisé par le sociologue Gilles Lipovetsky dans les années 80 le règne de l'hyperindividualisme est en marche et il est difficile de dire précisément à quoi cela est lié. Le niveau d'éducation n'y est sans doute pas pour rien, tout comme le relâchement des anciennes solidarités de proximité. Le libéralisme économique pousse également en ce sens en amenant les entreprises à délocaliser au gré des opportunités et à fluidifier / flexibiliser le travail. De plus en plus de cadres réagissent à cela en ne comptant plus sur un quelconque esprit d'entreprise. Ils deviennent des francs-tireurs qui donnent pour recevoir, point-barre. Si l'herbe est plus verte dans le pré d'à côté ils iront sans états d'âme. Si par ailleurs ils considèrent avoir développé une expertise sur un sujet ils n'hésiteront pas à pousser la logique jusqu'au bout en se vendant comme consultants, le boom des cabinets de portage salarial et des micro-entreprises est là pour en témoigner. Ce résultat est normal et prévisible. Un sondage effectué l'année dernière montrait que les jeunes travailleurs attendaient avant tout de leur entreprise qu'elle leur assure la sécurité de l'emploi. A partir du moment où cela n'est pas possible il n'est pas anormal de voir les individus qui le peuvent se prendre en charge et sourire à l'évocation du concept de « culture d'entreprise » (« quand j'entends ce mot...»). Ceci ne va d'ailleurs pas sans poser des questions importantes à ceux qui s'occupent de « knowledge management ». Comment en effet répondre au besoin de capitalisation propre à toute organisation dans un tel système ? Les solutions comme celle évoquée plus haut ne sont-elles qu'un reflet de celui-ci ? A y regarder de plus près les choses ne sont peut-être pas aussi noires que cela pour les entreprises. Si elles doivent anticiper cette vague de salariés francs-tireurs il est clair que les outils classiques de capitalisation des connaissances ne sont sans doute pas les mieux adaptés. Longs à paramétrer, longs à renseigner, complexes à interroger ils sont adaptés à une connaissance explicite et normée et nécessitent la participation active de ceux dont on va « capturer » les connaissances. Dans ce nouveau rapport au

travail il faut capter au plus vite tout ce qui peut l'être et pourra éventuellement resservir plus tard. Des solutions telles que celles décrites plus haut sont d'excellents outils de capture de la connaissance tacite, voire un peu plus. Offrant aux employés un moyen de se mettre en valeur elles ne les piègent pas mais se contentent d'emmagasiner de l'information au fil de l'eau. En ce sens, le système une fois encore produit son propre antidote. Parallèlement au détachement affectif qu'il entraîne chez le salarié, il offre aux organisations les moyens de ne pas (trop) souffrir des ruptures qu'il génère. A condition de les avoir anticipé... **Màj du 09/05/06**J'ai souhaité ajouter aux réflexions ci-dessus un billet plus "concret", tourné vers les fonctionnalités de blue Kiwi plutôt que vers ce qu'il "signifie". Je l'ai écrit sur mon autre blog qui a plus vocation à accueillir ce type de descriptif. Vous le trouverez [ici](#).