

Knowledge management :

Optimiser le partage des connaissances dans son entreprise

Le knowledge management, ou gestion des connaissances, est une discipline qui s'est formalisée dans les années 70. Son objectif est d'améliorer les performances de chaque membre d'une structure et, par répercussion, les performances globales de la société. M. Abdelghafour El Omari, General Manager du cabinet d'IT et Telecom Decizia et spécialisé en Business Intelligence, nous présente ce concept.

En quoi consiste le knowledge management ?

Le knowledge management est une discipline qui permet l'identification, la capture, l'évaluation, la récupération et le partage de tous les actifs d'information dans une entreprise. Ces actifs incluent des bases de données, documents, politiques, procédures et compétences/expériences des employés. Le KM est généralement articulé autour de quatre phases principales : le repérage et la capture des connaissances, leur gestion, organisation et distribution avec les utilisateurs et enfin, l'application, qui consiste à réutiliser les connaissances dans un nouveau contexte.

Qu'est-ce que la « connaissance » au sens du knowledge management ?

On distingue deux types de « connaissances », l'explicite et la tacite. Par explicite, on entend toute information ou connaissance présentée sous forme tangible (données, informa-



M. Abdelghafour El Omari, General Manager du cabinet d'IT et Telecom Decizia

tions...), donc informatisable. L'information tacite est ce que l'on ne peut pas mettre sous une forme tangible. C'est ce qui est dans le cerveau des individus, difficile à transférer à une autre personne.

Quels sont les enjeux du knowledge management ?

Un programme de KM efficace devrait avoir d'importants impacts sur l'entreprise. Il permet notamment de favoriser l'innovation, de rationaliser les

opérations et de réduire les coûts, d'améliorer la prise de décision et le service à la clientèle et donc d'accroître les revenus en mettant des produits et des services sur le marché plus rapidement. Il diminue aussi les taux de turnover des employés.

En quoi le knowledge management s'inscrit-il dans une stratégie d'entreprise ?

Le KM a pour effet de changer radicalement le processus de réflexion stratégique de l'entreprise. Dans sa démarche traditionnelle, l'entreprise scrute son environnement concurrentiel pour y détecter les meilleures opportunités d'affaires. Le KM, en considérant les connaissances comme des actifs stratégiques, conduit l'entreprise à identifier les savoirs qu'elle maîtrise ou qu'elle peut s'approprier, et l'aide à distinguer les savoirs qui peuvent procurer des avantages concurrentiels durables afin de développer les activités qui reposent sur ces derniers. •