
Table des matières

Avant-propos	9
Introduction	11
Chapitre 1. Système d'information et « numérique »	15
1.1. Le concept de système d'information	15
1.2. Historique du concept de système d'information.	19
1.2.1. L'étape de la centralisation des traitements (années 1950 à 1970).	19
1.2.2. L'étape de la décentralisation des données (années 1970 à 1990).	19
1.2.3. L'étape de l'interopérabilité et de la standardisation (années 1990)	20
1.2.4. L'étape de l'universalité et de la mondialisation (années 2000)	21
1.3. Qu'est-ce que « le numérique » ?	22
1.4. Le système d'information et le numérique dans l'entreprise	25
1.5. A retenir	29
Chapitre 2. Knowledge Management	31
2.1. Bref historique	31
2.2. Les deux approches dominantes du Knowledge Management	33
2.2.1. L'approche technologique	34
2.2.2. L'approche managériale et sociotechnique du KM	35

2.3. Les principes de management spécifiques au Knowledge Management	36
2.3.1. Définition du Knowledge Management	37
2.3.2. Le contexte organisationnel	38
2.3.2.1. L'environnement sociotechnique	38
2.3.2.2. Les processus à valeur ajoutée	38
2.3.3. La vision	39
2.3.4. Les axes directeurs	40
2.3.5. Les infrastructures <i>ad hoc</i>	41
2.3.5.1. Le concept de <i>ba</i>	41
2.3.5.2. Le « mode de fonctionnement semi-ouvert »	44
2.3.6. Les processus génériques du KM.	45
2.3.6.1. Processus de localisation des connaissances	46
2.3.6.2. Processus de préservation des connaissances	46
2.3.6.3. Processus de valorisation des connaissances.	47
2.3.6.4. Processus d'actualisation des connaissances.	47
2.3.6.5. Processus d'apprentissage organisationnel	47
2.3.7. Les méthodes et les outils du KM	47
2.4. Le modèle général de Knowledge Management pour l'entreprise (MGKME).	49
2.4.1. Description du MGKME.	49
2.4.2. Les indicateurs d'état du système de Knowledge Management	50
2.5. Conclusion	55
2.6. A retenir.	56
Chapitre 3. Le système d'information et de connaissance (SICO)	57
3.1. Théories de base	57
3.1.1. Les trois postulats fondamentaux.	57
3.1.1.1. Postulat 1 : la connaissance n'est pas un objet.	57
3.1.1.2. Postulat 2 : la connaissance est reliée à l'action	58
3.1.1.3. Postulat 3 : dans l'entreprise, il existe deux grandes catégories de connaissances	58
3.1.2. Création des connaissances tacites individuelles : les concepts de <i>sense-reading</i> et <i>sense-giving</i>	59
3.1.3. Commensurabilité des schémas d'interprétation.	62
3.1.4. Conditions qui permettent d'assimiler une connaissance à un objet.	63
3.2. Le système d'information et de connaissance de l'organisation (SICO).	64

3.3. Un système de connaissances n'est pas un système à base de connaissances	66
3.4. Evolution du SICO	70
3.5. Un exemple représentatif de SICO	71
3.5.1. Présentation du terrain	71
3.5.2. Le SICO dans ce terrain	72
3.6. A retenir	75
Conclusion	77
Annexe	81
Bibliographie	87
Index	95