

# Table des matières

<b>Avant-propos</b> . . . . .	1
<b>Partie 1. Éléments théoriques</b> . . . . .	5
<b>Chapitre 1. Une chaîne de valeur de la connaissance</b> . . . . .	7
1.1. Introduction . . . . .	7
1.2. Les différentes chaînes de valeur de la connaissance . . . . .	8
1.3. Le modèle DIKW . . . . .	12
1.4. KVC et gestion . . . . .	16
1.5. Les processus de transformation dans la chaîne de valeur de la connaissance . . . . .	18
1.6. Application pratique . . . . .	21
1.7. Conclusion . . . . .	25
<b>Chapitre 2. Le patrimoine de connaissances de l'entreprise</b> . . . . .	27
2.1. Introduction . . . . .	27
2.1.1. L'accumulation des connaissances . . . . .	27
2.1.2. L'entreprise vue comme productrice de connaissances . . . . .	28
2.2. La modélisation de l'entreprise comme productrice de connaissances . . . . .	29
2.2.1. La modélisation systémique . . . . .	29
2.2.2. Le modèle de la « boîte noire » . . . . .	30
2.2.3. Le modèle de la « division du travail » . . . . .	31
2.2.4. Le modèle informationnel . . . . .	31
2.2.5. Le modèle du patrimoine de connaissances . . . . .	32
2.2.6. Le modèle du patrimoine et des acteurs de la connaissance . . . . .	34
2.2.7. Intégration de la connaissance-client et de la connaissance externe au modèle AIK . . . . .	36

2.3. Les opérateurs du modèle AIK . . . . .	38
2.3.1. L'opérateur de Wenger. . . . .	38
2.3.2. Les opérateurs de Nonaka . . . . .	38
2.3.3. Intégration de la théorie de Nonaka dans le modèle AIK. . . . .	40
2.4. Connaissances tacites/explicites et communautés de savoir . . . . .	42
2.5. Les cartographies comme outils de modélisation pour le pilotage du système AIK . . . . .	44
2.6. Application pratique. . . . .	45
2.7. Conclusion . . . . .	48
<b>Chapitre 3. La structure de la connaissance . . . . .</b>	<b>49</b>
3.1. Introduction. . . . .	49
3.2. Le triangle sémiotique de la connaissance. . . . .	50
3.3. Le triangle systémique de la connaissance . . . . .	54
3.4. Le microscope de la connaissance . . . . .	56
3.4.1. Connaissance et information . . . . .	57
3.4.2. Connaissance et sens . . . . .	58
3.4.3. Connaissance et contexte . . . . .	59
3.5. Application pratique. . . . .	61
3.6. Conclusion . . . . .	65
<b>Chapitre 4. Une théorie de Shannon de la connaissance . . . . .</b>	<b>67</b>
4.1. Introduction. . . . .	67
4.2. Quelques définitions et notations . . . . .	68
4.2.1. L'unité élémentaire de connaissance. . . . .	68
4.2.2. Mesure de la connaissance . . . . .	70
4.2.3. Quantité de connaissances d'un corpus . . . . .	71
4.3. Mesure de la quantité d'information d'un corpus . . . . .	71
4.4. Mesure de la quantité de sens d'un corpus . . . . .	77
4.4.1. Définitions et notations . . . . .	77
4.4.2. Caractérisation quantitative de graphes sémantiques : entropie de Gurevich . . . . .	78
4.4.2.1. Définition . . . . .	78
4.4.2.2. Exemple . . . . .	79
4.4.2.3. Caractérisations quantitatives de graphes sémantiques : entropie de Markov . . . . .	81
4.5. Mesure du contexte d'usage d'un corpus . . . . .	85
4.5.1. Introduction . . . . .	85
4.5.2. Les réseaux sociaux. . . . .	85
4.5.3. Les réseaux petits-mondes hiérarchiques (RPMH) . . . . .	87

---

4.5.4. Les réseaux libres d'échelle . . . . .	90
4.5.5. Caractérisation quantitative du graphe d'usage d'un corpus . . . . .	91
4.6. Application pratique. . . . .	92
4.7. Conclusion . . . . .	94
<b>Partie 2. Éléments pratiques . . . . .</b>	<b>97</b>
<b>Chapitre 5. Une nouvelle approche du KM. . . . .</b>	<b>99</b>
5.1. Introduction. . . . .	99
5.2. Deux exemples de normalisation du KM . . . . .	100
5.2.1. Le KM et la normalisation internationale . . . . .	100
5.2.2. Le KM dans le domaine nucléaire . . . . .	101
5.3. Le Club Gestion des Connaissances . . . . .	103
5.4. Conclusion . . . . .	105
<b>Chapitre 6. Un référentiel pour un KM fondé sur la connaissance. . . . .</b>	<b>107</b>
6.1. Introduction. . . . .	107
6.2. Le modèle de la marguerite . . . . .	108
6.3. Bâtir un référentiel de processus KM. . . . .	110
6.4. Conclusion . . . . .	112
<b>Chapitre 7. Le KM, de la stratégie à l'implémentation . . . . .</b>	<b>113</b>
7.1. Introduction. . . . .	113
7.2. Cadrage du projet KM . . . . .	114
7.2.1. Les objectifs . . . . .	114
7.2.2. Les responsabilités et les rôles . . . . .	115
7.2.3. Les ressources . . . . .	116
7.2.4. La communication interne. . . . .	117
7.2.5. Liens entre le KM et les autres problématiques de l'entreprise . . . . .	117
7.2.6. Autres sujets d'intérêt à considérer. . . . .	119
7.3. Implémentation du projet KM. . . . .	119
7.3.1. Étape 1 : analyse du patrimoine de connaissances et élaboration d'un plan KM . . . . .	120
7.3.2. Étape 2 : organisation des ressources de connaissances . . . . .	121
7.3.3. Étape 3 : implémentation des processus KM. . . . .	121
7.3.4. Étape 4 : évolution du patrimoine de connaissances . . . . .	122
7.4. Supervision du système KM. . . . .	122
7.5. Conclusion . . . . .	123

<b>Chapitre 8. Analyse du patrimoine de connaissances et élaboration d'un plan KM</b> . . . . .	<b>125</b>
8.1. Introduction. . . . .	125
8.2. Les outils de l'analyse du patrimoine de connaissances. . . . .	126
8.2.1. Les cartes. . . . .	126
8.2.2. La grille d'analyse de criticité des connaissances . . . . .	127
8.3. La démarche de l'analyse du patrimoine de connaissances. . . . .	130
8.3.1. Étape 1 : l'analyse des capacités critiques . . . . .	130
8.3.2. Étape 2 : l'analyse des connaissances critiques . . . . .	131
8.3.3. Étape 3 : l'alignement stratégique . . . . .	132
8.3.4. Étape 4 : l'élaboration du plan KM . . . . .	138
8.4. Conclusion . . . . .	140
<b>Chapitre 9. Mise en place du plan KM</b> . . . . .	<b>143</b>
9.1. Introduction. . . . .	143
9.2. Organisation des connaissances. . . . .	144
9.2.1. Les ressources tangibles (connaissances explicites). . . . .	144
9.2.2. Les ressources intangibles (connaissances tacites) . . . . .	145
9.2.3. Ajouts de nouvelles ressources de connaissances . . . . .	146
9.3. Codification des connaissances . . . . .	147
9.3.1. Retour d'expérience . . . . .	148
9.3.2. Documents fondés sur des connaissances . . . . .	149
9.3.2.1. Introduction . . . . .	149
9.3.2.2. Le processus rédactionnel. . . . .	149
9.3.2.3. Cadrer le contenu. . . . .	150
9.3.2.4. Rassembler le contenu. . . . .	152
9.3.2.5. Adapter le contenu . . . . .	154
9.3.2.6. Conclusion sur les documents fondés sur des connaissances . . . . .	157
9.3.3. Livres de connaissances . . . . .	158
9.3.3.1. Introduction . . . . .	158
9.3.3.2. Le processus de réalisation d'un livre de connaissances . . . . .	160
9.3.3.3. Codification des différents types de connaissances. . . . .	161
9.3.3.4. Conclusion sur les livres de connaissances. . . . .	179
9.4. Partage des connaissances . . . . .	182
9.4.1. Communautés de connaissances ou communautés de pratique . . . . .	182
9.4.2. Transfert de connaissances . . . . .	187
9.4.2.1. Introduction . . . . .	187
9.4.2.2. Critères de choix pour un processus de transfert de connaissances. . . . .	189

---

9.4.2.3. Quelques exemples de dispositifs de transfert de connaissances . . . . .	190
9.4.2.4. Conclusion sur le transfert de connaissances . . . . .	196
9.5. Recherche de connaissances . . . . .	197
9.5.1. Recherche de connaissances et recherche d'information . . . . .	197
9.5.2. Le processus de recherche de connaissances . . . . .	200
9.5.2.1. Analyse des besoins et formulation des requêtes . . . . .	200
9.5.2.2. Repérage et analyse des signaux faibles . . . . .	200
9.5.2.3. Rétro-ajustement ( <i>Relevant Feedback</i> ) . . . . .	201
9.5.2.4. Représentation . . . . .	201
9.5.2.5. Génération de connaissances . . . . .	201
9.5.3. L'enjeu du KM dans la recherche de connaissances . . . . .	202
9.6. Création de connaissances . . . . .	203
9.6.1. Création de connaissances et innovation . . . . .	203
9.6.2. Innovation fondée sur les connaissances . . . . .	205
9.6.2.1. Définition . . . . .	205
9.6.2.2. Un processus de créativité en amont de l'innovation . . . . .	207
9.6.3. Évaluation de la maturité du processus d'innovation . . . . .	211
9.7. Conclusion . . . . .	214
<b>Bibliographie . . . . .</b>	<b>215</b>
<b>Index . . . . .</b>	<b>223</b>