

Table des matières

Avant-propos	1
Partie 1. Éléments théoriques	5
Chapitre 1. Une chaîne de valeur de la connaissance	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
Chapitre 2. Le patrimoine de connaissances de l'entreprise	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
Chapitre 3. La structure de la connaissance	49
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 macroscope 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
Chapitre 4. Une théorie de Shannon de la connaissance	67
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
Partie 2. Éléments pratiques	97
Chapitre 5. Une nouvelle approche du KM.	99
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
Chapitre 6. Un référentiel pour un KM fondé sur la connaissance.	107
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
Chapitre 7. Le KM, de la stratégie à l'implémentation	113
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

Chapitre 8. Analyse du patrimoine de connaissances et élaboration d'un plan KM	125
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
Chapitre 9. Mise en place du plan KM	143
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
Bibliographie	215
Index	223